

DITELO A STAFFELLI

L'assistenza che lascia a terra

Due montascale per invalidi che funzionano male. E lunghe attese per la loro riparazione



Cari amici di Oggi,
Con il caso di questa settimana tratteremo un argomento molto delicato che dovrebbe stare a cuore a tutti... purtroppo, però, non sempre è così. Leggiamo le richieste d'aiuto.

SEGNALAZIONI

Ciao Valerio, sono Roberto da Pavia. Da due anni sono su una carrozzina in seguito a un incidente. Vivo in una casa a due piani, con tutti i servizi in quello superiore. Per questo, mi sono rivolto a Sites Srl per comprare un montascale di loro produzione, molto costoso ma fondamentale per la mia vita. Dall'installazione, il dispositivo si è fermato già più di 10 volte. Passano sempre molti giorni prima che l'assistenza provveda a farlo ripartire, ma mai definitivamente. Ancora oggi, sono bloccato al piano terra da tre settimane e dell'azienda nessuna traccia. Devo dormire sul divano al piano inferiore e non sai quanti problemi. Sono disperato! Mi aiuti?

Caro Valerio, siamo Paola e So-



PRIMA E DOPO A lato, Roberto triste: l'azienda che produce montascale lo ha lasciato al piano terra! Sopra, felice: l'impianto è aggiustato e lui è di nuovo autonomo.

nia da Vicenza. Abbiamo comprato una poltroncina servoscala per nostra mamma Giovanna, invalida al 100 per cento, presso la Sites Srl. L'abbiamo pagata quasi € 8.000 ma era fondamentale per la sua autonomia. Pochi giorni dopo l'installazione, ad agosto 2010, il montascale si è bloccato. So-

no usciti i tecnici e, constatato il problema, hanno detto che sarebbero tornati dopo pochi giorni con i pezzi di ricambio. Da allora non si è più visto nessuno, la poltroncina è bloccata da 5 mesi. La mamma non può uscire di casa se non in nostra presenza. Non sappiamo più cosa fare, ci dai una mano?

INDAGINE

Cosa mi tocca leggere: un'azienda che ha come obiettivo la vendita di oggetti molto cari a persone diversamente abili lascia i propri clienti così in difficoltà, disinteressandosi della loro condizione. Non ho parole. Ho provato anche a chiamare la Sites, nei panni dei segnalatori, ma da parte degli impiegati ho solo potuto constatare la scarsa assistenza raccontata dai nostri lettori. Non mi rimaneva altro da fare che provare a contattare un responsabile.

EPILOGO

Incredibile: l'azienda ci ha riservato lo stesso indifferente trattamento con il quale si relazionava ai clienti. Anzi, c'è di più. A uno dei nostri solleciti per la risoluzione dei problemi, un'addetta della Sites ci ha detto che «ci sono tante altre cose da mandare avanti». Altre cose? Ma è ridicolo! I nostri lettori sono in difficoltà e devono mandare avanti qualcosa di ben più importante: la propria vita! Peccato che la sensibilità non sia un valore alla portata di tutti... vero, siora Sites? Comunque, davanti a tanto menefreghismo anche nei nostri confronti, il giorno dopo questa telefonata sono intervenuti tempestivamente da entrambi i nostri segnalatori, risolvendo il problema. Visto l'andazzo, continueremo a monitorare la situazione. E voi, cari amici, sappiate che questa azienda opera in questo modo.

I Inviare le vostre segnalazioni a:
www.valeriosstaffelli.it
Oppure al sito di Oggi: www.oggi.it