Postapressventiquattrore Anno 20 • n. 9 • 3-10 marzo 2011 • www.ilsalvagente.it

2 EURO

il salvagente

Settimanale dei Diritti, dei Consumi e delle Scelte

Auto&difetti: quello che i costruttori NON dicono

Poste italiane spa - sped. in a. p. D.L. ... conv. L.46/04 ... t. DCB Roma

PAG. 13/16
ATTUALITÀ
PAURE E SPERANZE
IL NUOVO SCENARIO DOPO L'ERA GHEDDAFI

PAG. 28/31
CONSUMI
POLIZZE SUI MUTUI
"LA SCELTA AL CLIENTE"
L'ISVAP ORA CI PROVA

PAG. 39/42
DIRITTI
CHI GUADAGNA SULLA TESSERA SANITARIA PER GLI ANIMALI

Auto & difetti che le case

Malfunzionamenti che si ripetono con frequenza e costringono i proprietari delle vetture a interventi costosi. Le aziende, pur conoscendoli, si guardano bene dall'avviare campagne di richiamo. Ecco i 15 che abbiamo scoperto.

quello non dicono

Lorenzo Stracquadanio

Il cambio automatico che impedisce di cambiare marcia. Le improvvise avarie al servosterzo che rendono la vettura inguidabile. E ancora, i problemi alla pompa dell'olio e persino delle vere e proprie rotture del motore.

Il campionario delle avarie

Il campionario dei malfunzionamenti che affliggono diversi modelli di auto oggi in circolazione è quanto mai vasto. Spesso gran parte di questi difetti non sono estemporanei - magari dovuti a un uso improprio da parte dell'automobilista o a una scarsa manutenzione del veicolo - ma si verificano al contrario con **grande frequenza** e persino a un determinato chilometraggio.

Insomma, sono tutt'altro che casuali. Nonostante ciò la prassi diffusa, ma non detta, delle case automobilistiche è **evitare** di procedere con le costose campagne di **richiamo**, con il risultato che l'automobilista si trova a dover sostenere spese di riparazione che nei casi più gravi possono ammontare anche a diverse migliaia di euro.

A rivelarlo è un'inchiesta - pubblicata dal settimanale "60 millions de consummateurs" e ripresa in queste pagine - che ha evidenziato i **15 difetti** più diffusi per altrettanti modelli (prodotti dal 2000 a oggi) che circolano sulle nostre strade. Dalle utilitarie alle medie compatte, passando per le monovolume e le berline, nessuna categoria di auto risulta indenne da avarie e malfunzionamenti.

Gestione personalizzata

Ma se questi difetti si verificano così spesso, perché i costruttori non procedono con un richiamo ufficiale?

"Innanzitutto dobbiamo precisare che le campagne di richiamo scattano esclusivamente quando si tratta di problemi legati alla sicurezza, in altre parole quando l'avaria interessa in genere il sistema frenante, le sospensioni o lo sterzo", spiega **Enrico De Vita**, ingegnere automobilistico e giornalista di settore di lungo corso. "Questo genere di problemi invece non è considerato relativo alla sicurezza e quindi i costruttori non sono tenuti a intervenire, ma preferiscono gestire l'assistenza di volta in volta. Una scelta ovvia del resto se si pensa che in media meno del 10% dei difetti che costringono ▶

Renault Scénic 1.5 DCI 2004-2005

Frequenza:	alta
Gravità:	alta

Usura dei cuscinetti delle bielle. Il difetto interessa Scénic e Gran Scénic di seconda generazione equipaggiate con il diesel 1.5 DCI.
I modelli costruiti fra l'inizio del **2004** e la primavera del **2005** soffrono di usura precoce dei cuscinetti, elemento che non dovrebbe presentare problemi prima di 10 anni. In genere si verifica fra gli **85mila** e i **115mila km**.
L'intervento per la sostituzione costa fra i **7.500** e i **9.500 euro**.

Mercedes Classe A 1997-2004

Frequenza:	alta
Gravità:	media

Avarie al cambio automatico. La Mercedes Classe A di prima generazione - prodotta dal **1997** al **2004** - manifesta questi problemi a partire dai 70mila km. Può accadere che entri improvvisamente in "modalità di emergenza" o impedisca al guidatore di cambiare marcia.
Spesso l'intervento in un'officina autorizzata richiede la sostituzione completa della **centralina** insieme al blocco idraulico di comando.
La spesa può anche superare i **2.500 euro**.

Opel 1.7 CDTI e 1.9 CDTI 2009-2010

Frequenza:	alta
Gravità:	bassa

Problemi alle valvole (Egr). All'inizio degli anni 2000 l'inconveniente alterava il funzionamento di molti diesel con una scarsa potenza del motore e problemi di efficienza.
I due motori Opel, in particolare quelli equipaggiati sui modelli prodotti nel **2009** e nel **2010**, rimangono ancora oggi i più colpiti da questo difetto.
Il costo della riparazione delle valvole si aggira in genere sugli **800 euro**.

Auto&difetti quello che le case...

Smart Coupé Fino al 2004

Frequenza:	media
Gravità:	alta

Rottura del motore e del turbo. Sulle Smart di prima generazione, costruite **fino al 2004**, la rottura del turbo e del motore (fornito da Mercedes-Benz) è abbastanza frequente. Eventualità che in genere possono verificarsi intorno ai 50mila km.
L'intervento di riparazione del turbo costa circa **900 euro**, mentre le spese per il motore dipendono da caso a caso ma possono arrivare anche **a 3.500 euro**.

Opel Astra e Zafira 1.9 CDTI. 2006-2007

Frequenza:	media
Gravità:	bassa

Difetti dell'alternatore. Sia sulla media compatta Astra sia sulla monovolume Zafira, questo elemento rischia di andare in tilt dopo che sono stati percorsi circa 40mila km.
Il problema colpisce maggiormente i modelli prodotti fra il **2006** e il **2007**, ma non risparmia quelli costruiti fino al **2008**.
Intervenire per la sostituzione del componente in un'officina autorizzata è abbastanza costoso: circa **1.100 euro**.

Citroën C3 2002-2007

Frequenza:	bassa
Gravità:	alta

Rottura delle molle delle sospensioni anteriori. Il fenomeno si verifica all'avantreno, per fortuna a bassa velocità.
Le Citroën C3 di prima generazione sono potenzialmente affette dall'inconveniente fino ai modelli prodotti nel **2007**, ma sono soprattutto gli esemplari costruiti prima del novembre **2003** a essere i più interessati dalla rottura.
Il costo della riparazione si aggira intorno ai **1.000 euro**.

a portare l'auto in officina riguardano la sicurezza".

L'esempio Usa

Procedere con una campagna di richiamo ufficiale richiede tempi lunghi e **costi elevati**: occorre innanzitutto accumulare una casistica numericamente elevata di avarie, poi condurre un'analisi specifica del difetto. "Se si tratta di un problema di piccola entità, come un componente montato male ad esempio, si corregge in fase di revisione o di tagliando; se al contrario si riscontra la presenza di un elemento progettato male, il costruttore non richiama se prima non è in grado di risolvere il problema. E questo può richiedere diversi mesi. E poi sostituire un componente a migliaia di vetture è senza dubbio un'operazione economicamente impegnativa".

Secondo De Vita "oggi esisto-

JEAN-REMY MACCHIA, AUTORE DELL'INCHIESTA CHE HA SVELATO I TRUCCHI D

"I costruttori sanno ma da cinque anni tagliano sull'assistenza"

no molti difetti cronici che andrebbero presi in maggiore considerazione dai costruttori, come già avviene negli Usa dove un'agenzia apposita (National Highwy Traffic Safety Administration, ndr) ha facoltà d'intervenire e legiferare. Per esempio l'improvviso spegnimento del motore mentre si è in marcia, dovuto a un guasto alla centralina elettronica, è un fenomeno abbastanza comune su molti modelli e in determinate situazioni può essere realmente pericoloso per l'automobilista perché comporta la disattivazione di servosterzo e servofreno".

Griglie di rimborsi

Non si può generalizzare: le politiche aziendali, specie per il supporto tecnico, variano coi costruttori. E tuttavia, almeno in Francia, le case pur conoscendo bene i punti deboli delle vetture prevedono griglie di rimborsi differenti a seconda dell'età e dei chilometri percorsi, rifiutando spesso di coprire interamente le spese d'intervento che sono quindi a carico dell'automobilista.

INDUSTRIE

Le case automobilistiche sono a conoscenza dei difetti presenti sui propri modelli, ma preferiscono sminuirne l'importanza, evitando di procedere con costose campagne di richiamo e scaricando spesso i costi di riparazione sugli automobilisti. È questo in sostanza il giudizio di **Jean-Remy Macchia**, giornalista automobilistico dal 1987 e collaboratore di diverse testate del settore, che ha realizzato sul campo l'inchiesta pubblicata in queste pagine

Macchia, per il suo lavoro quali fonti ha utilizzato?

Per quest'inchiesta le mie fonti sono state molteplici, tutte del ramo automobilistico. Da quelle indirette come esperti di settore, responsabili di flotte aziendali, meccanici, capi tecnici e noleggiatori, a quelle dirette come le note riservate delle case automobilistiche e tutto quello che concerne il servizio di post-vendita dei costruttori.

A quale periodo di tempo fa riferimento la sua inchiesta?

Sono circa 22 anni che svolgo questo tipo di indagini in campo automobilistico. A volte prendo in esame vetture con 1, 3, 6 o anche dieci anni di vita. In questo caso per avere un range più ampio ho valutato sia modelli di auto di recente costruzione, sia vetture con 8 anni di vita, che nonostante siano ormai fuori produzione, circolano ancora per le strade.

La sua inchiesta si è svolta in Francia. I difetti da lei riscontrati su questi 15 modelli hanno validità anche in Italia?

Sì, assolutamente. In questo caso il paese di commercializzazione delle vetture non fa differenza.

Veniamo al dunque. Che re-

Citroën-Peugeot 1.6 HDI. 110 2005-2009

Frequenza:	media
Gravità:	media

Rottura del turbo. È un difetto diffuso su questi propulsori diesel, fra i più venduti da Citroën e Peugeot, ma che equipaggiano anche altre vetture come Ford, Mazda e Volvo.
Il malfunzionamento riguarda soprattutto i modelli Peugeot 207, 308, 407, le Citroën C4 e C4 Picasso, le Ford Focus e C-Max, la Mazda 3 e le Volvo C40 e V50.
Si verifica intorno ai **50mila km** e la riparazione costa circa **2.000 euro**.

Mini benzina 2001-2008

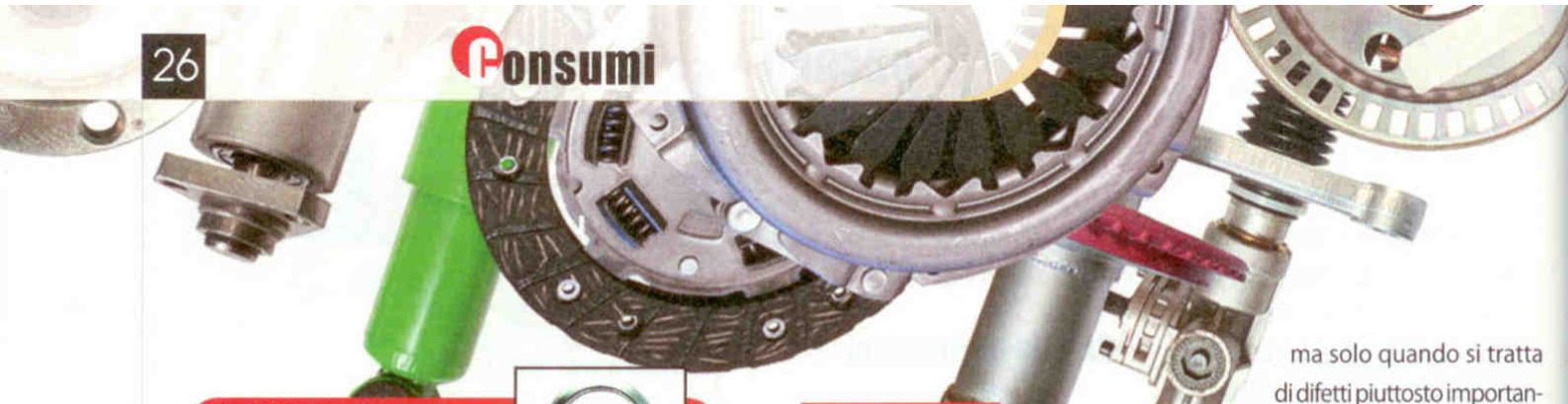
Frequenza:	alta
Gravità:	alta

Avaria del servosterzo. Il problema interessa i modelli a benzina costruiti dall'ottobre **2001** al **settembre 2006 (per le berline) e fino al marzo 2008 (per le cabriolet)**, ma si verifica a volte anche sulle vetture più recenti.
Si manifesta intorno ai 35mila km con un improvviso indurimento dello sterzo che dà la sensazione di non poter guidare la vettura.
L'intervento costa oltre **1.000 euro**.

Mercedes 220 CDI e 250 CDI. 2009

Frequenza:	alta
Gravità:	alta

Iniettori difettosi. L'avaria interessa in particolare i modelli equipaggiati con il diesel 4 cilindri delle Mercedes 220 CDI e 250 CDI, con potenze da 170 e 204 cavalli.
Tra febbraio e autunno **2009** gli iniettori - forniti dall'azienda Delphi - sono risultati quasi tutti difettosi.
In certi casi anche la sostituzione ripetuta dei componenti (fino a cinque volte sulla stessa vettura) non ha risolto del tutto il problema.



Opel Meriva 2003-2008

Frequenza:	alta
Gravità:	alta

Difetto al servosterzo. Il malfunzionamento interessa la prima generazione della monovolume Meriva e si manifesta attraverso un'improvvisa e completa assenza del servosterzo che rende il volante della vettura estremamente pesante non consentendo di guidare.
Quest'avaria, che potrebbe rivelarsi pericolosa, si riscontra soprattutto nelle fasi di manovra **a bassa velocità** cioè quando lo sterzo è più sollecitato.

Nissan Micra 1.2 e 1.4. 2003-2004

Frequenza:	media
Gravità:	media

Debolezza della catena di distribuzione. L'avaria si verifica di rado su un motore, in quanto la catena di distribuzione è un elemento che non richiede particolare manutenzione ed è più affidabile di una cinghia classica in gomma.
Il difetto interessa le Nissan Micra costruite fra il **2003** e l'inizio del **2004** e consiste in un allentamento della cinghia che si traduce in un rumore anomalo del motore.
L'intervento costa dai **1.600** ai **2.500 euro**.

Fiat 500 diesel Tutti gli anni

Frequenza:	alta
Gravità:	media

Malfunzionamento al filtro anti-particolato (Fap). Non è il solo propulsore diesel della casa a essere affetto dal problema, ma la 500 è il modello sul quale è più evidente.
Il difetto fa sì che il carburante si mischi con l'olio motore con il rischio che il motore **si rompa** per sovrapressione dell'olio.
In alcuni casi le vetture lo hanno manifestato dopo **3.500 km** nonostante la Fiat preveda un controllo a 30mila km.

"i costruttori sanno ma...

sponsabilità hanno i costruttori di auto su queste avarie?
Sono ben consapevoli che le loro vetture sono affette da determinati problemi. Ho chiesto in alcuni frangenti se non fosse il caso di intervenire con richiami o attraverso altre soluzioni per ovviare almeno ai problemi che si manifestano con più frequenza, ma da questo punto di vista le case automobilistiche sono piuttosto restie a parlare e poco disposte a rendere pubblico questo tipo di malfunzionamenti.

In base alla sua esperienza, quando un costruttore si decide a lanciare un richiamo per difetti non legati alla sicurezza?
Diciamo subito che nessuna vettura è esente da difetti, accade anche per marchi importanti come Ferrari e Bentley. Le campagne di richiamo, però, sono sì legate a questioni di sicurezza, o a problemi di tipo meccanico, elettrico/elettronico, ma solo quando si tratta di difetti piuttosto importanti. In linea di massima molto dipende dal costruttore e dalla sua politica aziendale. Sovente, piuttosto che richiamare, la casa preferisce intervenire attraverso la propria rete di concessionari quando si manifesta il problema. Anche sostituendo un componente difettoso a insaputa del cliente.

È ragionevole pensare che qualche costruttore pur sapendo che, ad esempio, un certo modello avrà un problema a 70mila km, preferisca scaricare il costo della riparazione sul cliente?
Ogni costruttore conosce perfettamente i punti deboli delle proprie vetture. Da cinque-sei anni a questa parte purtroppo la maggioranza dei costruttori, non solo europei, ha progressivamente ridotto tutti i costi legati all'assistenza post-vendita, e l'automobilista si trova così a dover sostenere da solo le spese della riparazione. ■

COSA FARE IN CASO DI PROBLEMI

*Se si verifica un guasto alla vettura l'automobilista può avvalersi della **garanzia** ufficiale del costruttore: il minimo legale è 2 anni, ma molti costruttori prevedono anche 3-5 anni o fino a 100-150mila km, attraverso dei pacchetti aggiuntivi. Nel caso si tratti di un'auto usata acquistata da un concessionario, la garanzia ha validità 12 mesi. Chi è vittima di uno dei difetti descritti in queste pagine potrebbe inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno al concessionario e al servizio post vendita del costruttore chiedendo l'**assistenza** e la **riparazione** dell'avaria e allegando la documentazione del caso: certificato di un meccanico, articoli di giornale che parlino della frequenza del difetto, forum su internet ecc. E chiedendo anche il **rimborso** delle spese sostenute. Per scoprire invece se la propria vettura ha effettuato tutti i richiami previsti, basta inserire il numero di targa e le ultime 6 cifre del telaio nel form messo a disposizione dall'Unrae (Unione nazionale rappresentanti autoveicoli esteri).*

UN 2010 DA DIMENTICARE

*L'ultima in ordine di tempo è **Honda** che nei giorni scorsi ha annunciato una maxi campagna di richiamo che interesserà **700mila auto** in tutto il mondo, per sostituire alcune parti difettose che possono portare al **blocco del motore**. Esattamente un anno fa la stessa casa richiamava all'ovile 438mila vetture per un problema all'airbag. Il 2010, tuttavia, è stato l'annus horribilis per le case costruttrici che hanno registrato numeri record sul fronte dei richiami. Da **Toyota** che ha richiamato circa 7 milioni di vetture a **Ford** con 570mila passando per **General Motors** con 4 milioni e **Chrysler** con 1,5 milioni. Solo negli Stati Uniti, per fare un esempio, sono stati richiamati 19 milioni di vetture anche grazie al lavoro svolto dall'Nhtsa che ha emanato normative molto restrittive. I difetti più frequenti archiviati nel 2010 sono stati riscontrati soprattutto in fase di assemblaggio, uno su tutti il problema all'acceleratore che ha messo in crisi l'immagine di Toyota.*

Citroën C1, Peugeot 107, Toyota Aygo benzina

Frequenza:	media
Gravità:	bassa

Fuoriuscita di acqua dalla pompa. Il difetto colpisce tutti e tre i modelli in questione realizzati in modo congiunto da Citroën, Peugeot e Toyota, sulla stessa piattaforma costruttiva.
La pompa ha perdite intorno ai **15mila km** con il rischio di riduzione del livello del liquido di raffreddamento e di surriscaldamento del motore.
A volte, quando si effettua il tagliando, l'officina provvede alla sostituzione della pompa con una nuova senza avvisare il cliente.

Opel 1.7 CDTI 2000-2005

Frequenza:	media
Gravità:	alta

Pompa dell'olio difettosa. È un'avaria cronica del diesel 1.7 di Opel - montato sui modelli Corsa, Meriva e Astra - che determina una scarsa lubrificazione del propulsore.
In base ai km percorsi senza lubrificazione, i danni al motore possono essere più o meno gravi, e in certi casi portare anche alla rottura.
È sufficiente sostituire la pompa difettosa, con un intervento di circa **1.000 euro**. Se il motore si rompe però se ne spendono circa **6mila**.

Volkswagen, Audi, Seat, Skoda 2.0 TDI

Frequenza:	bassa
Gravità:	alta

Problema ai cilindri. Questo propulsore diesel è affetto da un difetto che interessa i modelli prodotti dal **2003** al settembre **2005**, ma anche alcuni esemplari costruiti nel **2007**.
I sintomi si manifestano a partire dai 60mila km: perdita di liquido di raffreddamento, problemi nelle partenze a freddo, vapori acquei nei gas di scarico.
L'intervento richiede la sostituzione parziale o totale del motore (dai **3mila** agli **8mila euro**).