

MEMORANDUM

Ricostruzione tecnica e cronologica delle circostanze relative all'inutilizzabilità del veicolo durante un intervento di assistenza autorizzata

Veicolo: Alfa Romeo Stelvio 2.2 JTDm Tributo Italiano

VIN: ZARPAHDX6R7D93646

1. SCOPO DEL MEMORANDUM

Lo scopo del presente Memorandum è documentare in modo completo e cronologico tutti i fatti, le circostanze tecniche, le comunicazioni e gli eventi a me noti relativi al caso in cui il mio veicolo, **Alfa Romeo Stelvio**, è diventato inutilizzabile durante un intervento di assistenza autorizzata eseguito presso l'officina **AC Prikratki Varaždin** in data **8 luglio 2026**, a seguito di un problema verificatosi durante un aggiornamento software ufficiale.

Il presente Memorandum è stato redatto con l'obiettivo di conservare una ricostruzione precisa e cronologica degli eventi e di documentare tutte le circostanze che potrebbero risultare rilevanti per una completa comprensione del caso.

Il suo scopo **non** è attribuire preventivamente responsabilità a persone fisiche o giuridiche né formulare conclusioni prima che siano accertati tutti i fatti tecnici e siano disponibili le dichiarazioni ufficiali di tutti i soggetti coinvolti.

Il documento comprende:

- i fatti di cui ho conoscenza diretta;
- le informazioni ricevute dal personale dell'officina autorizzata e dagli altri soggetti coinvolti;
- la documentazione raccolta durante la gestione dell'intero caso.

Alcune parti del Memorandum contengono inoltre mie osservazioni personali, valutazioni e considerazioni, chiaramente distinte dai fatti accertati.

Tali osservazioni non hanno lo scopo di formulare accuse o attribuire responsabilità, ma esclusivamente quello di spiegare le motivazioni che mi hanno portato, in determinati momenti, ad assumere specifiche decisioni o ad intraprendere determinate iniziative.

Il Memorandum è stato predisposto principalmente quale documentazione completa del caso e potrà essere utilizzato quale documentazione di supporto nelle comunicazioni con:

- il distributore nazionale;
- Alfa Romeo;
- Stellantis;
- la rete di assistenza autorizzata;
- eventuali consulenti legali;
- o altre autorità competenti,

qualora ciò dovesse rendersi necessario.

Tutte le informazioni riportate nel presente Memorandum sono state redatte **in buona fede**, secondo la mia migliore conoscenza e sulla base della documentazione disponibile al momento della sua stesura.

2. DATI DEL VEICOLO E STORIA DELLA PROPRIETÀ

Il presente Memorandum riguarda il veicolo **Alfa Romeo Stelvio 2.2 JTDM Tributo Italiano**, identificato dal numero di telaio (VIN) **ZARPAHDX6R7D93646**, da me acquistato nuovo e che, al momento dei fatti descritti, era ancora coperto dalla garanzia ufficiale del costruttore.

Nel corso del primo anno di utilizzo ho percorso circa **34.500 chilometri**, dato che dimostra chiaramente come il veicolo venga utilizzato quotidianamente e rappresenti il mio principale mezzo di trasporto sia per esigenze professionali che personali.

Desidero sottolineare che, durante tutto il periodo di utilizzo, **non ho mai avuto alcuna lamentela riguardo al comportamento su strada, alla sicurezza, alla qualità costruttiva o alle prestazioni complessive del veicolo.**

Al contrario, Alfa Romeo Stelvio ha pienamente soddisfatto le mie aspettative, rafforzando ulteriormente la fiducia che ripongo nella qualità dei prodotti del marchio Alfa Romeo.

Per questo motivo, il presente Memorandum **non nasce da un'insoddisfazione nei confronti del veicolo**, bensì esclusivamente dalle circostanze verificatesi durante l'intervento di assistenza autorizzata dell'**8 luglio 2026** e dal modo in cui il caso è stato successivamente gestito dopo che il veicolo è diventato inutilizzabile.

Ritengo inoltre importante evidenziare che questo non è il primo veicolo Alfa Romeo di mia proprietà.

Nel corso degli ultimi **venticinque anni** sono stato proprietario di:

- due Alfa Romeo 156;
- un'Alfa Romeo Giulietta;
- un'Alfa Romeo Giulia;
- e dell'attuale Alfa Romeo Stelvio.

Complessivamente ho percorso **oltre un milione di chilometri** con vetture Alfa Romeo.

Nonostante alcune esperienze poco soddisfacenti avute negli anni con singoli componenti della rete di assistenza autorizzata, **la mia fiducia nella qualità delle vetture Alfa Romeo non è mai venuta meno.**

Proprio per questo motivo ho scelto ancora una volta di acquistare una nuova Alfa Romeo Stelvio.

3. IL MIO APPROCCIO ALLA MANUTENZIONE DEL VEICOLO E ALL'UTILIZZO DELLA GARANZIA UFFICIALE

Ritengo importante descrivere il modo in cui ho gestito il veicolo e la garanzia ufficiale prima degli eventi oggetto del presente Memorandum, poiché credo che tale comportamento rappresenti al meglio il mio approccio alla manutenzione dell'automobile e all'utilizzo dei diritti previsti dalla garanzia del costruttore.

Durante il primo anno di utilizzo del veicolo si sono verificate due situazioni che mi hanno fatto ragionevolmente sospettare un possibile malfunzionamento del termostato.

La prima si è verificata intorno ai **2.500 chilometri**, mentre la seconda attorno ai **3.500 chilometri**.

In entrambe le occasioni il motore non riusciva a raggiungere la normale temperatura di esercizio durante la guida, circostanza che, sulla base delle mie conoscenze tecniche, faceva ipotizzare che il termostato potesse essere rimasto bloccato in posizione aperta.

Sebbene il veicolo fosse pienamente coperto dalla garanzia ufficiale, **non ho richiesto immediatamente la sostituzione del termostato**, né ho chiesto all'officina autorizzata l'apertura di una pratica di garanzia.

Sulla base della mia esperienza personale e del mio modo di affrontare le problematiche tecniche, ho preferito verificare innanzitutto se si trattasse di un guasto permanente oppure di un'anomalia temporanea.

Per questo motivo ho percorso alcuni chilometri in autostrada mantenendo una velocità di circa **130 km/h**, così da consentire al motore di raggiungere una temperatura e un carico di esercizio stabili.

Durante tale utilizzo il motore ha raggiunto la normale temperatura di funzionamento e il termostato ha ripreso a funzionare correttamente.

Ho ripetuto lo stesso procedimento anche quando il fenomeno si è ripresentato per la seconda volta e, da quel momento, il problema non si è più verificato.

Per tale ragione non ho ritenuto giustificato richiedere la sostituzione del componente in garanzia.

Una situazione analoga si è verificata anche con il sensore della temperatura esterna installato nello specchietto retrovisore esterno, che occasionalmente indicava valori del tutto irrealistici, compresi approssimativamente tra **-40 °C e +40 °C**.

Osservando attentamente le circostanze nelle quali il problema si presentava, ho notato che quasi sempre compariva dopo il lavaggio del veicolo con idropulitrice ad alta pressione.

Per verificare questa ipotesi, durante i lavaggi successivi ho protetto lo specchietto con una busta di plastica, evitando che il getto d'acqua ad alta pressione colpisse direttamente il sensore.

Da quel momento il problema non si è più ripresentato.

Anche in questo caso **non ho richiesto la sostituzione del sensore**, né alcun intervento in garanzia.

Riporto questi episodi esclusivamente per dimostrare che, durante tutto il periodo di utilizzo del veicolo, **non ho mai avuto la tendenza a ricorrere alla garanzia ufficiale per qualsiasi anomalia o inconveniente**.

Al contrario, ho sempre cercato di valutare con equilibrio ogni situazione, rivolgendomi alla rete di assistenza autorizzata solo quando ritenevo realmente necessario l'intervento oppure quando ritenevo che il problema non potesse essere risolto diversamente.

4. CRONOLOGIA DEGLI EVENTI PRECEDENTI ALL'INTERVENTO DI ASSISTENZA

Il **30 giugno 2026** sul quadro strumenti del mio veicolo si è accesa la spia **Check Engine**.

Successivamente, tramite diagnosi elettronica, è stato accertato il codice di errore **P24C6**, relativo al **sensore del particolato (PM Sensor)**.

Poiché il veicolo era ancora coperto dalla garanzia ufficiale del costruttore, ho ritenuto opportuno organizzare quanto prima un controllo e l'eventuale riparazione presso la rete di assistenza autorizzata.

Al primo contatto con le officine autorizzate mi è stato comunicato che il primo appuntamento disponibile sarebbe stato il **20 luglio 2026**, vale a dire quasi tre settimane dopo la comparsa dell'anomalia.

Considerato che utilizzo quotidianamente il veicolo sia per la mia attività professionale sia per il trasporto di mio padre, gravemente limitato nella mobilità, ho ritenuto tale termine eccessivamente lungo.

Allo stesso tempo non ero in grado di stabilire se il codice di errore potesse rappresentare un rischio per la sicurezza del veicolo o provocare ulteriori danni in caso di utilizzo prolungato.

Per questo motivo ho inviato una comunicazione scritta alle officine autorizzate e al distributore nazionale **Autocommerce Hrvatska**, chiedendo una delle seguenti soluzioni:

- l'anticipazione dell'appuntamento per il controllo e l'eventuale riparazione del veicolo;

oppure

- una conferma scritta attestante che il veicolo potesse essere utilizzato in sicurezza fino alla data del primo appuntamento disponibile, nonostante la presenza dell'anomalia registrata.

Ho ritenuto tale richiesta assolutamente ragionevole, poiché, in qualità di cliente, non disponevo delle competenze né delle informazioni necessarie per valutare autonomamente se il guasto potesse compromettere la sicurezza del veicolo o provocare ulteriori danni.

A seguito dell'intervento del distributore nazionale mi è stato proposto un nuovo appuntamento per il **8 luglio 2026**, che ho immediatamente accettato, ritenendo che fosse stata trovata una soluzione corretta e professionale.

In quel momento non avevo alcun motivo per immaginare che un normale intervento di assistenza autorizzata avrebbe portato il mio veicolo a diventare completamente inutilizzabile.

5. SVOLGIMENTO DELL'INTERVENTO DI ASSISTENZA AUTORIZZATA DELL'8 LUGLIO 2026

L'**8 luglio 2026**, secondo l'appuntamento precedentemente concordato, ho consegnato il mio veicolo presso l'officina autorizzata **AC Prikratki Varaždin**, dove è stato accettato alle ore **7:30**.

L'intervento richiesto comprendeva:

- la risoluzione del codice di errore **P24C6 (PM Sensor)**;
- l'esecuzione del previsto aggiornamento software ufficiale del sistema infotainment.

Al momento della consegna, il sistema infotainment, il quadro strumenti digitale e tutte le altre funzioni del veicolo erano perfettamente funzionanti.

Ad eccezione del codice di errore relativo al sensore PM, non avevo riscontrato alcun'altra anomalia tecnica.

Dopo aver consegnato il veicolo ho lasciato l'officina, convinto che l'intervento sarebbe stato completato nel corso della stessa giornata.

Nel corso della giornata sono stato contattato telefonicamente dal responsabile dell'officina, il quale mi ha informato che durante l'esecuzione dell'aggiornamento software ufficiale si era verificato un grave problema tecnico, in seguito al quale il sistema infotainment e il quadro strumenti digitale avevano cessato completamente di funzionare.

Mi è stato spiegato che il problema non era stato causato dal veicolo in sé, bensì da difficoltà legate all'infrastruttura software e ai server Stellantis utilizzati durante la procedura di aggiornamento.

Mi è stato inoltre comunicato che, in quel momento, non era disponibile alcuna soluzione tecnica e che si era in attesa di ulteriori istruzioni da parte del costruttore.

Contestualmente mi è stata messa a disposizione una vettura sostitutiva, affinché potessi continuare a svolgere le mie attività lavorative e familiari durante il periodo necessario alla risoluzione del problema.

Al momento della consegna della vettura sostitutiva, il responsabile dell'officina mi ha riferito che, a suo parere, il problema avrebbe con ogni probabilità potuto essere risolto già il giorno successivo, pur precisando di non poterlo garantire con certezza.

Proprio sulla base di questa informazione ho accettato la vettura sostitutiva, ritenendo che l'indisponibilità del mio veicolo sarebbe durata soltanto per un periodo molto breve.

In quel momento non avevo alcun motivo di pensare che il veicolo sarebbe rimasto inutilizzabile per diversi giorni e che, a distanza di tempo, non sarebbe ancora stata disponibile neppure una stima indicativa dei tempi necessari per completare la riparazione.

6. COMUNICAZIONE SUCCESSIVA ALL'INSORGERE DEL PROBLEMA TECNICO

Dopo aver preso in consegna la vettura sostitutiva e aver lasciato l'officina autorizzata, ho continuato a seguire con attenzione l'evoluzione della situazione, richiedendo periodicamente informazioni sullo stato della riparazione del mio veicolo.

Poiché il mio veicolo era diventato completamente inutilizzabile durante un intervento di assistenza autorizzata, ritenevo del tutto legittimo aspettarmi una comunicazione regolare e informazioni tempestive sull'andamento della gestione del caso.

Nel frattempo ho ricevuto dal rappresentante dell'officina autorizzata la seguente comunicazione scritta:

"Gentile Cliente,

attualmente non disponiamo di una soluzione al problema riscontrato.

Non appena ci saranno novità, La informeremo immediatamente.

Grazie per la comprensione."

Per me tale risposta rappresentava la conferma che, in quel momento, **non esisteva alcuna soluzione tecnica disponibile** né era possibile fornire una previsione sui tempi necessari per la risoluzione del problema.

Successivamente ho inviato una nuova comunicazione scritta chiedendo ulteriori chiarimenti, tra cui:

- se fosse stato aperto un **caso tecnico ufficiale** presso Stellantis relativo al mio veicolo;
- se esistesse una stima, anche approssimativa, dei tempi di riparazione.

A tali domande **non ho ricevuto alcuna risposta**.

Ritengo che proprio in quella fase una comunicazione chiara, trasparente e tempestiva fosse importante quanto l'intervento tecnico stesso.

Non pretendo che un'officina autorizzata sia in grado di risolvere immediatamente qualsiasi problema tecnico, soprattutto quando la soluzione dipende direttamente dal costruttore o dall'infrastruttura software globale di Stellantis.

Ritengo tuttavia che il cliente abbia il diritto di essere costantemente informato sull'evoluzione del caso, in particolare quando, a seguito di un intervento effettuato presso una rete ufficiale di assistenza, si ritrova improvvisamente impossibilitato a utilizzare il proprio veicolo per un periodo di tempo indefinito.

7. LA VETTURA SOSTITUTIVA E LE SUE CONDIZIONI TECNICHE

Dopo che è risultato evidente che il mio veicolo non avrebbe potuto essere restituito in tempi brevi, mi è stata assegnata una **Citroën C3 del 2014**, con circa **163.500 chilometri** percorsi.

Al momento della consegna della vettura sostitutiva, il responsabile dell'officina mi ha riferito di ritenere probabile che la riparazione del mio veicolo potesse essere completata già il giorno successivo, pur precisando di non poterne dare certezza.

Proprio sulla base di tale informazione ho accettato la vettura sostitutiva, convinto che l'indisponibilità della mia Alfa Romeo Stelvio sarebbe stata limitata a un solo giorno.

Al momento del ritiro non ho avuto la possibilità di effettuare un controllo approfondito dello stato tecnico del veicolo né di eseguire una prova su strada prima di firmare il verbale di consegna.

In quel momento non ritenevo necessario procedere a verifiche particolari, poiché mi aspettavo di utilizzare la vettura sostitutiva soltanto per un periodo molto breve.

Tuttavia, già durante il viaggio di ritorno da Varaždin verso Kutina sono emerse evidenti anomalie tecniche.

A velocità superiori a circa **100 km/h**, il veicolo manifestava forti vibrazioni ed era soggetto a una marcata tendenza a deviare verso sinistra.

Poiché ero costretto a utilizzare quotidianamente la vettura sostitutiva per esigenze lavorative e familiari, ho ritenuto mio dovere verificarne lo stato tecnico prima di continuare a utilizzarla.

La mattina successiva ho portato il veicolo presso un'officina specializzata per un controllo dell'assetto e dell'equilibratura delle ruote.

L'ispezione ha evidenziato un importante disallineamento della geometria dell'assetto e, nel corso del controllo, i tecnici hanno inoltre riscontrato la deformazione di uno dei bracci anteriori della sospensione, ritenendo che fosse compatibile con le conseguenze di un precedente urto.

Per poter utilizzare il veicolo nelle condizioni di maggiore sicurezza possibile, sono stati eseguiti il bilanciamento delle ruote e la regolazione dell'assetto.

Per tali interventi ho sostenuto personalmente una spesa di **41,00 euro**.

Non ho mai richiesto il rimborso di tale importo né alcuna forma di risarcimento all'officina autorizzata.

Ho trasmesso la relativa documentazione esclusivamente per informare l'officina delle reali condizioni tecniche della vettura sostitutiva che mi era stata assegnata.

Dopo l'invio di tale documentazione **non ho ricevuto alcuna risposta, alcun commento né alcuna scusa** riguardo allo stato tecnico del veicolo sostitutivo o alla spesa che avevo sostenuto per poterlo utilizzare in maggiore sicurezza.

Riporto questi fatti non per contestare la decisione di assegnarmi una vettura sostitutiva, bensì per documentare in maniera completa le condizioni del veicolo ricevuto e le ragioni che mi hanno indotto a verificarne immediatamente la sicurezza e l'idoneità alla circolazione.

8. MOTIVI CHE MI HANNO INDOTTO A RIVOLGERMI AL DISTRIBUTORE NAZIONALE AUTOCOMMERCE D.O.O.

Fin dall'inizio ho cercato di gestire l'intera vicenda principalmente in collaborazione con l'officina autorizzata **AC Prikratki Varaždin**.

Ho accettato la spiegazione secondo cui, durante l'aggiornamento software ufficiale, si era verificato un problema tecnico legato a difficoltà dell'infrastruttura software globale di Stellantis e, **in nessun momento**, ho sostenuto che l'officina autorizzata fosse direttamente responsabile dell'origine del problema.

Allo stesso modo ero consapevole della possibilità che l'officina, in quella fase, non disponesse degli strumenti tecnici necessari per risolvere autonomamente il problema senza ulteriori indicazioni da parte del costruttore.

Con il trascorrere dei giorni, tuttavia, è apparso sempre più evidente che non esisteva alcuna previsione sui tempi della riparazione né una soluzione tecnica immediatamente disponibile, mentre le informazioni che ricevevo erano estremamente limitate.

A parte una breve comunicazione con cui mi veniva riferito che **al momento non esisteva una soluzione**, non ho ricevuto risposte alle domande che ritenevo fondamentali per comprendere l'evoluzione del caso.

In particolare desideravo conoscere:

- se fosse stato aperto un caso tecnico ufficiale presso Stellantis;
- come venisse coordinata la gestione del problema tra il costruttore, il distributore nazionale e l'officina autorizzata;
- se esistesse almeno una previsione indicativa dei tempi necessari per la riparazione.

A tali domande non ho ricevuto alcuna risposta.

In queste circostanze ho ritenuto ragionevole e giustificato coinvolgere il distributore nazionale **Autocommerce d.o.o.**, non con l'intenzione di aggirare l'officina autorizzata o attribuire responsabilità a qualcuno, bensì nel tentativo di ottenere informazioni più complete sullo stato del caso e favorire un migliore coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti.

Ritenevo infatti che il distributore nazionale, quale rappresentante ufficiale del costruttore sul mercato croato, potesse svolgere un ruolo importante nei rapporti con Stellantis e contribuire a una gestione più efficace e tempestiva di una situazione così eccezionale.

Purtroppo, anche dopo aver coinvolto il distributore nazionale, non ho avuto la sensazione che la comunicazione fosse diventata più completa o che mi fossero state fornite informazioni più chiare sull'evoluzione del caso.

Per questo motivo ho ritenuto opportuno redigere il presente Memorandum, affinché tutti i fatti rilevanti, la cronologia degli eventi e la documentazione disponibile fossero raccolti in un unico documento, facilmente consultabile da tutti i soggetti coinvolti nella gestione del caso.

9. CONSEGUENZE DERIVANTI DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE IL MIO VEICOLO

Le conseguenze di quanto accaduto non si sono limitate alla semplice indisponibilità temporanea del mio veicolo.

Esse hanno inciso direttamente sulla mia vita professionale e personale, generando un periodo di diversi giorni caratterizzato da una costante incertezza, durante il quale non disponevo di alcuna informazione affidabile su quando avrei potuto tornare a utilizzare la mia Alfa Romeo Stelvio.

Sono titolare di una piccola azienda che opera nel settore dei trasporti internazionali e delle spedizioni.

Utilizzo quotidianamente il mio veicolo come vero e proprio ambiente di lavoro, dal quale organizzo trasporti internazionali su strada, mantengo i contatti con clienti e vettori e gestisco situazioni operative che richiedono spesso decisioni rapide, indipendentemente dal fatto che mi trovi in ufficio o in viaggio.

Parallelamente utilizzo il veicolo quasi ogni giorno per accompagnare mio padre, gravemente limitato nella mobilità e affetto da diverse patologie croniche, tra cui le conseguenze dell'amputazione di un piede.

Per questo motivo, disporre di un'automobile affidabile e perfettamente funzionale rappresenta per me una reale necessità quotidiana e non una semplice questione di comfort o di preferenze personali.

Ulteriori difficoltà sono derivate dal fatto che la vettura sostitutiva assegnatami, a causa delle sue caratteristiche e delle condizioni tecniche in cui si trovava, non era in grado di sostituire adeguatamente il veicolo che avevo consegnato all'officina autorizzata.

L'aspetto più gravoso di tutta la vicenda è stato però l'assoluto stato di incertezza.

Per diversi giorni non ho ricevuto alcuna indicazione, nemmeno approssimativa, sulla durata della riparazione né informazioni concrete sull'evoluzione del caso.

È stata proprio questa mancanza di certezze, unita all'assenza di comunicazioni chiare e puntuali, a rappresentare per me la conseguenza più pesante dell'intera vicenda.

Riporto queste circostanze esclusivamente per descrivere le reali conseguenze che l'accaduto ha avuto sulla mia vita quotidiana e non con finalità risarcitorie o per avanzare preventivamente richieste di indennizzo.

10. EVOLUZIONE DELLA GESTIONE DEL CASO

In data **13 luglio 2026** ho nuovamente contattato via e-mail l'officina autorizzata **AC Prikratki Varaždin** e il distributore nazionale **Autocommerce d.o.o.**, chiedendo informazioni sull'evoluzione del caso e risposte alle domande che ritenevo fondamentali per comprendere la situazione del mio veicolo.

Nello stesso giorno ho ricevuto dall'officina autorizzata la seguente comunicazione scritta:

"Per il Suo veicolo è stato aperto un caso tecnico presso il costruttore.

Siamo in contatto con il servizio tecnico e stiamo facendo tutto il possibile per risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

Grazie per la comprensione."

Questa comunicazione rappresenta la **prima conferma scritta** del fatto che era stato aperto un caso tecnico ufficiale presso il costruttore relativamente al mio veicolo.

Tuttavia, anche questa volta la risposta **non conteneva alcun riscontro alle domande specifiche** che avevo posto né le informazioni che avevo espressamente richiesto per comprendere lo stato della pratica.

In particolare, anche dopo tale comunicazione non mi sono stati forniti:

- il numero identificativo del caso tecnico aperto;
- informazioni sulle attività tecniche già svolte;
- le successive operazioni programmate;
- una previsione, anche approssimativa, dei tempi necessari per il completamento della riparazione.

Poiché dalla risposta ricevuta continuava a non essere possibile comprendere quanto sarebbe durata la riparazione né come sarebbe proseguita la gestione del caso, nello stesso giorno ho inviato una nuova richiesta scritta per ottenere una **vettura sostitutiva adeguata**.

Tale richiesta era motivata dal fatto che avevo accettato la Citroën C3 esclusivamente in buona fede, confidando che il fermo del mio veicolo sarebbe durato soltanto uno o due giorni.

Quando è divenuto evidente che non era possibile fornire alcuna previsione, nemmeno orientativa, sulla durata della riparazione, ho ritenuto pienamente giustificato richiedere una vettura sostitutiva di categoria più adeguata alle mie esigenze professionali e familiari.

11. OFFERTA DI UNA NUOVA VETTURA SOSTITUTIVA

Sempre in data **13 luglio 2026**, dopo aver inviato la richiesta scritta di una vettura sostitutiva adeguata all'officina autorizzata **AC Prikratki Varaždin**, al distributore nazionale **Autocommerce d.o.o.** e al reparto **Post Vendita** di Autocommerce, sono stato contattato telefonicamente dal responsabile dell'officina, **Sig. Robert**.

Durante la conversazione mi è stata proposta come vettura sostitutiva una **Fiat Grande Panda con cambio manuale**, precisando che si trattava dell'unico veicolo disponibile presso l'officina in quel momento.

Considerato che utilizzo quotidianamente la mia **Alfa Romeo Stelvio con cambio automatico** per motivi professionali e per il trasporto di mio padre, gravemente limitato nella mobilità a seguito dell'amputazione di un piede, ho ritenuto che il veicolo proposto, pur essendo nuovo, non fosse idoneo a sostituire adeguatamente la mia vettura.

Nel corso della stessa telefonata il Sig. Robert mi ha inoltre comunicato che avrebbe tentato di richiedere una vettura sostitutiva più adatta tramite il distributore nazionale **Autocommerce d.o.o.**, precisando tuttavia di non poter garantire che tale richiesta sarebbe stata accolta.

Nello stesso giorno ho inviato una comunicazione scritta nella quale:

- ho ringraziato il responsabile dell'officina per la disponibilità dimostrata;
- ho spiegato le ragioni per cui non potevo accettare la Fiat Grande Panda proposta;
- ho precisato di **non pretendere un modello specifico né una vettura nuova**.

Ho inoltre chiarito che la mia unica esigenza era quella di poter disporre di una vettura:

- perfettamente efficiente dal punto di vista tecnico;
- dotata di **cambio automatico**;
- con una posizione di guida più alta;
- equipaggiata con le dotazioni essenziali per poter svolgere in sicurezza la mia attività lavorativa durante la guida, quali il sistema **vivavoce Bluetooth**, il **cruise control** e il **navigatore integrato**.

Ho infine precisato che i modelli da me indicati costituivano soltanto esempi orientativi e non una richiesta vincolante.

A titolo esemplificativo ho citato veicoli quali:

- Alfa Romeo Tonale;
- Jeep Compass;
- Fiat 600;
- Jeep Avenger;
- Fiat Grande Panda con cambio automatico;

oppure una **Alfa Romeo Stelvio usata**, o qualsiasi altro veicolo perfettamente efficiente, di dimensioni, categoria e caratteristiche analoghe.

12. CONCLUSIONI

Il presente Memorandum è stato redatto con l'obiettivo di raccogliere in un unico documento, in modo cronologico, completo e il più possibile oggettivo, tutti i fatti, le circostanze e le comunicazioni di cui sono a conoscenza relativamente agli eventi verificatisi dopo che il mio veicolo è diventato inutilizzabile durante un intervento di assistenza autorizzata eseguito l'**8 luglio 2026**.

Lo scopo del presente documento **non è quello di attribuire responsabilità** a persone fisiche, officine o società, bensì quello di conservare una ricostruzione fedele, completa e verificabile dell'intera vicenda, affinché il caso possa essere valutato considerando la sua effettiva cronologia e tutte le circostanze nelle quali si è sviluppato.

Tutti i fatti riportati nel presente Memorandum sono stati descritti secondo la mia migliore conoscenza, sulla base della mia diretta partecipazione agli eventi, della documentazione disponibile e delle comunicazioni intercorse con i soggetti coinvolti.

Al momento della redazione del presente documento, la procedura di risoluzione del problema risulta ancora in corso.

Per tale motivo è possibile che, nel prosieguo della vicenda, emergano nuovi elementi tecnici, ulteriore documentazione o nuove comunicazioni ufficiali.

Qualora ciò avvenisse, il presente Memorandum potrà essere aggiornato o integrato, affinché continui a rappresentare una documentazione completa, accurata e fedele dell'intera vicenda.

Confido che le informazioni contenute in questo documento possano contribuire ad una migliore comprensione del caso e favorire una gestione professionale, trasparente, obiettiva ed efficace della situazione.