



R.E.M. s.r.l.

Via Ferruccia, 16/a – 03010 Patrica (FR)

Tel. 0775 830116 – Fax 0775 839345

Email: rem-motori@messaggipec.it - Email : info@rem-motori.it

Email: amministrazione@rem-motori.it



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0310-05

Patrica, 07/03/2018

Spett.le ABB S.P.A.

VIA LUCIANO LAMA, 33

20099 SESTO S.GIOVANNI (MI)

Tel./Fax 06 /71634402-406 06/716344000 MI

Buonasera Sig. Fantasia Mauro

Con la presente la informo di quanto segue:

Come Lei sa abbiamo sviluppato una applicazione con un vs. DCS 800 4 quadranti da 50 Amp. Presso lo stabilimento di FCA di Casino Centro Presse. Durante lo sviluppo dell'applicazione e soprattutto in fase di avviamento abbiamo riscontrato notevoli difficoltà all'uso dello stesso. Infatti nonostante avessimo operato rispettando tutto quanto esposto nei vs. manuali da Voi fornitici la macchina non eseguiva in modo corretto le istruzioni software impostate. Dopo notevoli ed inutili tentativi del nostro tecnico Sig. Evangelisti Lei ci ha consigliato di far intervenire il vs. service in quanto in ITALIA non avevate tecnici della vs. divisione in grado di darci delle indicazioni per risolvere il problema. A questo punto nonostante già fossimo in ritardo sulla consegna della macchina per un vostro errore di consegna del prodotto abbiamo chiesto così come da Voi indicato l'intervento del vs. Service ed il Sig. Fulli ci disse che per effettuare l'intervento era comunque necessario un ordine di lavoro anche di un euro. Seguendo le Vs. indicazioni abbiamo inviato un ordine N°.20180016 il 17/01/2018 di euro 10,00 e che nel caso sarebbe stato regolarizzato a consuntivo dopo l'intervento soprattutto secondo le dovute responsabilità. I tecnici da Voi inviati non conoscevano l'applicazione non sapevano praticamente cosa fare e il Sig. evangelisti il secondo giorno del vs. intervento La chiamava per sollecitare un eventuale intervento di un vs tecnico più preparato. Infatti il primo giorno dopo avere preso visione dell'applicazione è stata eseguita la MIS in servizio del drive e della scheda. Dal primo pomeriggio sono iniziati i test con risultati negativi (il motore non si fermava nemmeno in jog). Siamo andati avanti fino alle 22.00 di sera con gli stessi risultati (avendo tenuto il ns personale e quello FCA fino a quell'ora in stabilimento con notevoli problemi con il nostro cliente Finale FCA). Il secondo giorno è stato tralasciato questo problema e ci si è concentrati sull'applicazione in automatico. Nessun risultato positivo. Nel frattempo il VS tecnico era in contatto con la Germania ma non si riusciva a capire perché non funzionasse. Dopo averla chiamata, alle 14.00 ha parlato con il tecnico tedesco Michael Van Den Boom il quale gli ha spiegato come funziona l'applicazione e quale prove eseguire, tenga presente che quanto veniva comunicato non è riportato da nessun manuale da Voi consegnatoci. Finalmente verso le 17.00 la macchina ha cominciato a funzionare e siamo riusciti ad iniziare i test fino alle 21,00 e di conseguenza il terzo giorno, nonostante un fermo di N°.5 ore per motivi tecnici dovuti dal Cliente finale ma riconducibili al ritardo che portavamo, abbiamo potuto effettuare i test finali con esito positivo.

Dopo quanto esposto la Mia azienda si sarebbe aspettata un vs. consuntivo con un chiaro riconoscimento che le difficoltà avute non erano riconducibili al nostro operato. Invece per tutta risposta l'importo addebitato è stato effettuato al costo pieno delle vs. tabelle e solo dopo un mio incontro con Sig. Fulli mi concedete un fantomatico sconto di circa €.3.000,00.





R.E.M. s.r.l.

Via Ferruccia, 16/a – 03010 Patrica (FR)

Tel. 0775 830116 – Fax 0775 839345

Email: rem-motori@messaggipec.it - Email : info@rem-motori.it

Email: amministrazione@rem-motori.it



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2008
IQ-0310-05

La cosa che più ci rammarica è che nonostante sia molto chiaro che la responsabilità non è riconducibile alla Nostra Azienda, nell'incontro di chiarimento tra Noi ed il vs service per l'eventuale addebito ci siamo sentiti dire " **tanto c'è un ordine e nessuna avvocato Vi darà mai ragione**" e quindi l'eventuale sconto concesso era da ritenersi una grande concessione quando Noi operando anche con altre società come Siemens siamo abituati a far intervenire i loro tecnici e dopo aver valutato sia l'intervento che le eventuali responsabilità paghiamo o riceviamo l'intervento in garanzia senza nessun tipo di problema. Questo tipo di rapporto ci fa sentire supportati in modo corretto dai nostri partner facendo sì che negli anni il volume d'affari con società come quella citata è salito fino ad arrivare quest'anno al €1.000.000 e se con Voi non decolla non riusciamo sinceramente a sentirci colpevoli. Ritengo che se la Vs. Azienda in questo caso se avesse chiesto un importo nell'ordine dei €4.000/5.000 sarebbe stato un punto su cui non avremmo discusso. La nostra Azienda probabilmente per Voi non risulta essere così importante ma la dignità e le capacità che dimostriamo in campo confermate anche dalla fiducia che ci accordano i nostri clienti ci impongono di dover contestare il vs. comportamento e quindi dover tenere bloccato l'eventuale pagamento della vs. fattura dell'intervento, ma non per aprire una diatriba ma per cercare di sollecitare un incontro costruttivo serio per risolvere la questione e farla diventare una opportunità di Business da condividere. Io l'ho conosciuta come una persona di spessore morale e tecnico di un certo livello e credo che Lei possa capire il nostro punto di vista, per cui confido in una sua celere risposta augurandomi che possa essere la base per una condivisione di intenti e non l'inizio di una inutile diatriba.

Aspetto una VS considerazione

Cordiali saluti

REM s.r.l.
Carlo Spazzani

