

Asunto: Gama Combis de Hungría

Estimado colaborador:

El motivo de este comunicado es informaros sobre la situación actual que tenemos en nuestro mercado con la gama de frigoríficos combinados producidos en Nyíregyháza (Hungría) y que incluye las tipologías de frío estático, parcial nofrost, y no-frost completo.

Como es por todos conocido en los comienzos de producción, hace ya más de tres años, estos aparatos presentaron incidencias, que la fábrica ha ido subsanando a lo largo de este tiempo introduciendo modificaciones al producto para conseguir que el comportamiento del mismo responda a los más altos estándares de calidad que los usuarios del Grupo Electrolux exigen a nuestros productos.

En tiempos de dificultades del mercado, nuestro Grupo, se ve obligado a optimizar costes, buscando un equilibrio entre Calidad y funcionalidad. Ello implica que cualquiera de nuestros productos, sea susceptible de presentar alguna problemática, que debe ser abordada con profesionalidad y buen hacer del Servicio Postventa; reportando, a continuación, la incidencia de forma clara y concisa por los sistemas y conductos habituales, a fin de que fábrica pueda implementar las oportunas acciones de mejora.

Me preocupa el constatar que algunos de nuestros centros de servicio, siguen con la inercia de los primeros tiempos, y realizan diagnósticos a la ligera que no responden a la realidad, y que se traducen en cambio de aparatos innecesarios.

Para ilustrar lo anterior, el resultado del análisis de los aparatos recuperados de los cambios en garantía, sustituidos en el periodo Feb-09 / Mar-09, que han realizado en nuestras instalaciones de Alcalá de Henares, los responsables de calidad y producción de fábrica, han puesto en evidencia que en un número elevado de casos, el Servicio Técnico no ha realizado la función que tenía encomendada tal como está estipulado en la operativa y protocolo de servicio, lo cual supone una falta de ética profesional que no es admisible.

En el 32% de los aparatos sustituidos por "fuga interna", se encontró que no había signos de haber sido intervenido el aparato, lo cual, además de una ligereza, es una falta de profesionalidad, por parte de quien ha pasado una información para el cambio, sin saber realmente cual era la avería, ignorando el protocolo establecido y falseando la información. Ello además tiene el agravante de que nos hace incurrir en costes innecesarios, de los cuales debemos responder.

Estas actuaciones, descalifican como profesionales a toda la red del Servicio Postventa y no solo a quien abusa de la confianza.

En breve, nuestros J. Regionales contactarán directamente con los centros de servicio en los que se han detectado las anomalías mencionadas al objeto de tomar las medidas correctoras pertinentes y necesarias, destinadas a erradicar este tipo de prácticas que desprestigian notablemente la profesionalidad, dedicación y honradez de toda la organización del Servicio Postventa.

Animo a los que están haciendo bien las cosas para que persistan en el desarrollo serio maduro y profesional del trabajo encomendado, al tiempo que pido a los que, por diferentes razones, no están a la altura de las circunstancias, que corrijan de inmediato las malas prácticas de sus colaboradores que tanto daño están haciendo a toda la organización.

Saludos cordiales.

Eugenio Álvarez
Director SPV



Alcalá de Henares, mayo 2009