

IL RECLAMO: i 10 errori più frequenti

Un disservizio, un ritardo, una fattura sbagliata,
un prodotto difettoso, un contratto non richiesto...
Vuoi mandare un reclamo e fare valere i tuoi diritti?

Ecco cosa NON fare!

1. Inviare reclami inefficaci

Lamentarsi al telefono o scrivere su Facebook non serve! Il reclamo dev'essere scritto e, quando non esistono moduli compilabili online, va inviato via fax, Mail, Pec o raccomandata per avere prova del recapito

2. Rimandare a domani

Occorre reclamare il problema al più presto: in caso di fatture, prima della scadenza; in caso di prodotto difettoso, entro 2 mesi dalla scoperta del difetto; in caso di un pacchetto turistico, già durante la villeggiatura

3. Sbagliare il destinatario

Prima di inviare, accertare quale ufficio è competente a ricevere il reclamo: i recapiti per contestare una fattura, ad esempio, sono generalmente indicati nella bolletta stessa, nei contratti e nelle Carte dei Servizi

4. Dimenticare i fondamentali

Rendiamoci subito riconoscibili con nome, cognome, codice fiscale, recapiti ed estremi del contratto/biglietto/prodotto contestato (Pod/Pdr per energia, utenza per telefonia). Il reclamo, inoltre, va firmato e datato

5. Non conservare una copia

Se il reclamo non venisse letto per tempo, è compito nostro dimostrare di averlo inviato nel rispetto delle tempistiche di legge. Conserva una copia del reclamo e una traccia dell'avvenuto invio

6. Scrivere un romanzo

Il destinatario deve poter comprendere chiaramente e in breve tempo l'accaduto. Atteniamoci il più possibile (anche schematicamente) ai fatti rilevanti, sforzandoci di sintetizzare

7. Concludere senza una richiesta specifica

Il reclamo non è una lamentela fine a se stessa; non dimenticare di formulare una richiesta chiara alla controparte (indennizzo, risarcimento, chiarimento, ecc.). Chi ci legge non potrà ignorarla

8. Non informarsi sui propri diritti

Prima di scrivere, dai un'occhiata a quanto stabilito dalla legge (Codice consumo, Codice civile, ecc.) o della Carta dei servizi o del contratto: Confconsumatori può aiutarti a capire cosa puoi richiedere

9. Arrendersi al primo tentativo

Se il destinatario ti ignora, decorso il termine previsto per la risposta (generalmente 30 giorni; 60 per reclami bancari sugli investimenti; 45 per reclami contro Assicurazioni) sollecita o rivolgiti a Confconsumatori

10. Dimenticare conciliazioni e Autorità

Quando il reclamo non basta, puoi avvalerti dei protocolli di conciliazione (paritetica e non) per trovare un accordo. Anche le Autorità di regolazione possono intervenire a fianco del cittadino