

Reclamare è facile

Fai valere le tue ragioni

- ☒ BANCA
- ☒ GARANZIE
- ☒ BOLLETTE
- ☒ MULTE
- ☒ VIAGGI



I tuoi diritti li difendiamo noi

Contratti poco trasparenti? Bollette imbizzarrite? Multe ingiuste? Per far rispettare i vostri diritti non è necessario conoscere a menadito le leggi o rivolgersi a un avvocato. Basta informarsi sulle procedure per inoltrare un reclamo o fare una contestazione. Altroconsumo offre da sempre ai suoi soci questo tipo di servizi, sia con i modelli di lettera da utilizzare quando si subisce un torto, sia con i suoi consulenti telefonici a

disposizione dei consumatori per ascoltare i problemi e indicare loro le migliori soluzioni possibili.

In questa guida abbiamo raccolto suggerimenti e modelli di lettera da usare per i reclami più comuni, dal contratto della Pay tv al bagaglio smarrito in aeroporto.

Conoscere i propri diritti ed essere pronti a difenderli con la giusta grinta e gli strumenti appropriati è il modo migliore per evitare fregature.

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su altroconsumo.it

Altroconsumo Edizioni Srl
**Sede legale, direzione,
redazione e amministrazione:**
via Valassina, 22 - 20159 Milano

Reg. Trib. Milano N. 116 del 8/3/1985
Copyright© Altroconsumo n. 291252
del 30/6/1987

Direttore responsabile:
Rosanna Massarenti

 **ALTROCONSUMO**

Sommario

4 S.O.S. contratti e bollette

Problemi con luce e gas

Telefono: i servizi fantasma

Pay tv: problemi in onda

Come contestare l'artigiano

11 Proteggi il portafogli

Mutui: informati e contenti

Cambiare conto senza spese

Gestire l'Rc auto

Stop alle multe

19 Shopping senza sorprese

Far valere la garanzia

Se cambio idea?

28 Diritti in viaggio

Il bagaglio non c'è più

Se sull'aereo non c'è posto

S.O.S. contratti e bollette

Le utenze domestiche sono uno tra gli argomenti più gettonati nelle lamentele dei nostri soci. Ecco come comportarvi quando i conti non tornano con luce, gas, telefono e Pay tv, e cosa fare in caso di riparazioni difettose.



Il servizio di consulenza giuridica, riservato ai nostri soci, risponde dal lunedì al venerdì, h. 9-13 e 14-18, al numero 02.69.61.550

Problemi con luce e gas

Se gli importi per i consumi di elettricità e gas sono sbagliati, inviate subito un reclamo scritto, tramite raccomandata a/r o Pec (posta elettronica certificata), alla società che vi fornisce il servizio, usando il modello di lettera qui accanto.

Il fornitore effettua le sue verifiche e ne comunica gli esiti entro 40 giorni dal ricevimento della vostra richiesta. Se avete pagato più del giusto, vi spetta la restituzione delle somme non dovute (nella bolletta successiva o, se ne superano l'importo, con un assegno o un bonifico) entro 90 giorni dal ricevimento della vostra raccomandata. In caso di ritardo nell'accredito è previsto un indennizzo compreso tra 20 e 60 euro.

Cosa succede se non pago?

Spesso si teme che, non pagando la bolletta, il gestore stacchi la spina. In realtà non c'è un rischio di distacco immediato dell'utenza.

Contestazione della bolletta

Mittente: Nome e indirizzo dell'utente

Destinatario: Nome e indirizzo dell'azienda fornitrice
dell'elettricità o del gas

Raccomandata a/r (o Pec)

Luogo e data

**Oggetto: Contestazione bolletta n. relativa all'utenza n.
in via intestata a**

Con la presente intendo contestare la bolletta in oggetto, di euro, relativa al periodo, in quanto il consumo fatturato, pari a, è superiore rispetto a quello risultante dalla lettura del contatore, pari a

Vi invito pertanto a verificare quanto sopra riportato e conseguentemente a procedere all'emissione di una nuova fattura *[oppure alla restituzione della somma indebitamente pagata, qualora il pagamento sia già avvenuto a mezzo di addebito sul conto corrente]*.

Allego copia della bolletta in contestazione.

In attesa di un vostro riscontro, porgo distinti saluti

Firma

Se non pagate entro i termini indicati, riceverete una raccomandata con l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, e del termine oltre il quale il fornitore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura, se il cliente continua a non pagare. Il gestore non vi potrà staccare la spina neanche se il contatore è rotto e l'apparecchio segna consumi diversi da quelli reali, tanto meno per morosità se siete clienti "non disalimentabili" (connessi, per ragioni di

sopravvivenza, a macchine salvavita). In caso di difficoltà economica si può chiedere la rateizzazione dell'importo indicato in fattura entro 10 giorni dalla scadenza.

Telefono: i servizi fantasma

È molto importante leggere attentamente la bolletta telefonica per capire cosa prevede il vostro con-

tratto. Se vi rendete conto che state pagando per servizi non richiesti, contattate il call center della compagnia telefonica per chiederne la disattivazione. È sempre consigliabile annotare il codice identificativo del reclamo che l'addetto di call center è tenuto a rilasciare, utile anche per garantire la tracciabilità del contatto e ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica nel corso dei successivi contatti. Meglio inoltrare anche un reclamo scritto.

La gestione del reclamo deve avvenire entro un termine di 45 giorni e l'esito deve essere comunicato all'utente. Se l'esito è positivo la comunicazione può anche essere informale, altrimenti per iscritto. Per riavere indietro quanto avete

pagato in più, mandate una raccomandata a/r alla sede del gestore telefonico indicata in bolletta, entro la scadenza della bolletta stessa. Sul sito www.agcom.it dell'Autorità garante per le Comunicazioni trovate anche il Modulo D, che potete compilare quando volete denunciare le violazioni della normativa di settore compiute da parte degli operatori di telecomunicazioni e di Pay tv.

Reclami senza risposta

Se il vostro reclamo non ha sortito alcun effetto, potete tentare una conciliazione gratuita davanti ai Co.Re.Com (Comitati Regionali per le Comunicazioni), dove presenti, o presso altri organismi competen-

Reclamare senza spendere

La posta elettronica certificata (Pec) è una casella e-mail che consente di inviare e ricevere gratuitamente comunicazioni con valore legale. Può sostituire la classica raccomandata a/r in tutti i casi in cui c'è la necessità di esibire una prova dell'avvenuta comunicazione. Il mittente riceve una certificazione sia dell'invio sia della ricezione del messaggio e ha la garanzia che i suoi contenuti, allegati compresi, sono protetti.

Per aprire una propria casella Pec, si può scegliere tra diversi operatori presenti sul mercato. L'elenco pubblico dei gestori di Pec è disponibile sul sito internet dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) www.agid.gov.it. Il costo medio di una casella Pec è di cinque euro l'anno e può variare in base alla capienza della casella e ai servizi accessori forniti.

ti, come le Camere di commercio. Gli indirizzi e il modulo per l'istanza sono sul sito www.agcom.it.

Se in sede di conciliazione si trova un accordo, viene redatto un verbale che ha valore di contratto di transazione tra le parti, le quali sono obbligate a rispettarlo.

Ma decorsi 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, anche se il procedimento di conciliazione non si è concluso, potete rivolgervi all'autorità giudiziaria (Giudice di Pace o Tribunale).

Se invece l'accordo non si trova, o una delle due parti non si presenta, potete scegliere se rivolgervi all'autorità giudiziaria o deferire l'istanza al Co.Re.Com competente o all'Agcom entro tre mesi dalla conclusione della procedura, usando l'apposito formulario GU14.

Conciliarsi con il telefono

Per le controversie con le principali compagnie telefoniche esistono apposite procedure di conciliazione che Altroconsumo ha istituito insieme ad altre associazioni di consumatori per reclami che riguardano: importi addebitati in bolletta, guasti e riparazioni, cambi di numero, trasferimento dell'utenza telefonica, mancata attivazione o sospensione del servizio.

■ Se viene raggiunto un accordo, il consumatore può accettarlo o rifiutarlo. Se lo accetta, le parti saranno obbligate a rispettarlo.

■ Se non viene raggiunto un accordo, sarà redatto un verbale di mancato accordo e le parti potranno decidere se tentare altri tipi di conciliazione o rivolgersi al Giudice.

Pay tv: problemi in onda

Non siete più soddisfatti del servizio di tv satellitare o tv digitale terrestre a pagamento al quale siete abbonati? Potete dare disdetta in qualunque momento, senza versare penali e senza spese, salvo quelle giustificate dai costi sostenuti dall'operatore per la disattivazione. L'unico vincolo è il rispetto del preavviso previsto dal contratto, che in nessun caso può però su-



perare i 30 giorni. Nel contratto non possono essere imposti limiti temporali massimi entro i quali usufruire del servizio acquistato. L'eventuale credito residuo di una carta ricaricabile da voi pagato e non goduto deve esservi restituito.

Recesso entro 14 giorni

Nella maggior parte dei casi l'acquisto di un contratto di Pay tv non si conclude in un negozio ma al telefono, online o a domicilio. Tra i problemi più frequenti c'è la scoperta di servizi e costi non richiesti. Niente paura, il contratto può essere disdetto entro 14

giorni con una comunicazione al fornitore, senza pagare nulla (vedi modello di lettera qui sotto).

Estremi rimedi

Difficile far sentire le proprie ragioni se gli operatori del call center "sono tutti occupati", le mail e i fax non ricevono risposta e intanto le richieste di pagamento continuano ad arrivare, magari per servizi non richiesti o in presenza di decoder non funzionanti. Per non continuare a subire, potete contrattaccare, con un'intimazione scritta inviata per raccomandata o tramite Pec, posta

Recesso dal contratto

Mittente: Nome, indirizzo e recapito del cliente

Destinatario: Nome e indirizzo dell'operatore

Raccomandata a/r (o Pec)

Luogo e data

**Oggetto: : Recesso per ripensamento dal contratto n. del
codice cliente n.**

Con la presente Vi comunico che, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005, intendo recedere dal contratto in oggetto.

Vi invito pertanto a restituirmi, senza ritardo e comunque entro 14 giorni dal ricevimento della presente, l'importo di euro da me già corrisposto.

Distinti saluti

Firma

elettronica certificata: ne trovate un modello qui sotto. Per dare maggior forza alla lettera, potete inviarne copia anche all'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Se anche questa mossa non risolve il problema, tentate una conciliazione tramite il Co.Re.Com, con la procedura già vista per il telefono.

Diffida per comportamento scorretto

Mittente: Nome, indirizzo e recapito del cliente

Codice Cliente:

Tipo di contratto Scadenza

Destinatario: Nome e indirizzo dell'operatore

p.c. Autorità garante della concorrenza e del mercato

Piazza G. Verdi, 6/a - 00198 Roma

Raccomandata a/r (o Pec)

Luogo e data

Oggetto: Diffida extragiudiziale

In relazione alle vostre pretese di (*per esempio*: pretese di pagamento pervenutemi nonostante la scadenza del contratto, nonostante io non abbia usufruito dei servizi, nonostante io abbia già restituito il decoder, nonostante abbia già pagato ecc.) pervenutemi il

Visto che in realtà nulla da me è dovuto poiché (*descrivere le vostre ragioni*: ho correttamente manifestato il recesso con lettera raccomandata, l'offerta è scaduta, ho puntualmente pagato ecc.)

io sottoscritto/a residente in via

Vi intimo di porre fine con effetto immediato alla vostra condotta pretestuosa e cessare le illegittime richieste di pagamento.

Nel caso contrario mi vedrò costretto ad adire le vie legali per ottenere il rimborso dei danni subiti a causa del vostro comportamento immotivato e lesivo.

Nella speranza di non dover ulteriormente ribadire quanto sopra e auspicando così un pronto riscontro alle mie richieste, resto a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Distinti saluti

Firma

Come contestare l'artigiano

Vi è mai capitato di chiamare un professionista per aggiustare un guasto e trovarvi con una riparazione che peggiora le cose?

La scelta migliore, in questi casi, è farsi fare un dettagliato preventivo prima dell'esecuzione del

lavoro, così sarà più facile reclamare se qualcosa va storto. Contestate il lavoro svolto appena vi accorgete del malfunzionamento o almeno entro 8 giorni dal giorno in cui questo si manifesta. Chiedete la restituzione del compenso pagato ed eventualmente i danni. Il tempo per far valere i vostri diritti è di 12 mesi dalla fine del lavoro.

Contestazione della riparazione difettosa

Mittente: Nome e cognome del committente

Destinatario: Nome e indirizzo del prestatore d'opera

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Contratto d'opera in data

Denuncia vizi dell'opera e comunicazione di risoluzione del contratto

Con la presente intendo denunciarvi che l'intervento di (*descrivere l'intervento svolto*) da Voi realizzato in data in esecuzione del contratto in oggetto, ha rivelato vizi e difformità che lo rendono del tutto inidoneo. In particolare (*elencare i problemi*).

In considerazione di quanto sopra, ai sensi dell'art. 2226 e 1668 Codice Civile, vi richiedo:

l'immediata eliminazione a vostre spese dei difetti sopra denunciati, e pertanto di provvedere a (*specificare gli ulteriori interventi che chiedete al prestatore d'opera per eliminare le difformità o i difetti*).

Con riserva, in mancanza di quanto sopra, di ogni diritto in ordine alla risoluzione del contratto e fermo restando in ogni caso il risarcimento dei danni da me subiti.

Oppure

che il compenso da voi richiesto sia proporzionalmente diminuito, tenuto conto dei difetti sopra indicati, in percentuale non inferiore al %.

Resto in attesa di un vostro riscontro, entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

Distinti saluti

Firma

Proteggi il portafogli

Grattacapi con la banca o l'assicurazione? Problemi con il mutuo, la carta di credito o il conto corrente? E le multe? Vi aiutiamo noi.



Il servizio di consulenza economica, riservato ai nostri soci, risponde dal lunedì al venerdì, h. 9-13, al numero 02.69.61.580

Mutui: informati e contenti

È vostro diritto avere tutte le informazioni sul mutuo prima di fare la scelta definitiva. Dunque chiedete il Pies, il prospetto europeo standardizzato, che riporta le informazioni più importanti e include il Taeg, il foglietto informativo e il contratto. Se, per ottenere il mutuo, la banca vi obbliga ad aprire un conto corrente presso di lei, compie una pratica scorretta ed è vostro diritto opporvi: non c'è alcun problema a pagare le rate del mutuo tramite un addebito diretto (Rid) sul vostro attuale conto.

Se è necessario sottoscrivere una polizza vita, è vostro diritto avere dalla banca due preventivi di due compagnie assicurative con cui la banca non ha accordi commerciali. Avete 10 giorni lavorativi dalla consegna dei preventivi per cercare altrove un'altra copertura e la banca non potrà rifiutarla. Inoltre per polizze vita e casa la banca non può essere contemporaneamente venditrice e beneficiaria della copertura e non può obbligarvi a comprare la polizza da lei venduta.

Qualunque scorrettezza in campo assicurativo da parte della banca va segnalata all'Ivass tramite il numero verde 800.48.66.61 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 14:30. Per altri comportamenti scorretti potete fare un reclamo all'Autorità garante della concorrenza e del mercato attraverso il modulo disponibile al sito www.agcm.it o usando il nostro modello di lettera.

Estinzione senza penali

Chi ha stipulato un mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione della propria abitazione può estinguere anticipatamente, anche solo in parte, il debito che ha contratto nei confronti della banca senza dover pagare penali. In particolare sono esenti da penale i mutui:

Segnalazione all'Antitrust

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Segnalazione di comportamento scorretto della banca in base all'articolo 21 comma 3 bis del Codice del Consumo D. Lgs. 206/05.

Per chi ha deciso di non stipulare il mutuo:

In data mi recavo presso l'agenzia di via a della banca

Chiedevo informazioni circa un mutuo. L'operatore mi informava che per ottenerlo era necessario (*cancellare le parti che non interessano*):

- aprire un conto corrente presso di loro per addebitare le rate;
- sottoscrivere una polizza assicurativa sulla casa da loro stessi venduta;
- sottoscrivere una polizza vita o a copertura del credito da loro stessi venduta.

Oppure, nel caso in cui il mutuo sia stato erogato:

ho stipulato in data con la banca agenzia di via un mutuo.

Per ottenerlo sono stato costretto (*cancellare le parti che non interessano*):

- ad aprire un conto corrente presso la banca stessa per addebitare le rate del mutuo;
- a sottoscrivere una polizza assicurativa sulla casa venduta dalla stessa banca;
- a sottoscrivere una polizza assicurativa sulla vita o a copertura del credito venduta dalla stessa banca.

Si tratta di un comportamento scorretto e per questo chiedo l'intervento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato ex art. 21 comma 3 bis del D. Lgs. 206/05.

Allegare tutta la documentazione che dimostra il comportamento scorretto della banca.

■ per l'acquisto dell'abitazione principale stipulati con una banca a partire dal 2 febbraio 2007;

■ stipulati con qualsiasi soggetto (banca, finanziaria...) per l'acquisto o la ristrutturazione della casa di abitazione o dell'immobile a uso professionale a partire dal 3 aprile 2007.

Per i mutui stipulati prima, le penali variano a seconda se il tasso è fisso o variabile e in funzione del tempo che manca all'estinzione naturale del prestito. La domanda va inviata per raccomandata a/r basandosi sul modello qui sotto.

Cambiare conto senza spese

Per chi cambia banca non ci sono più da tempo costi di estinzione né di trasferimento dei titoli posseduti (possono essere chieste per i titoli solo le spese sostenute e documentate). Ora è prevista anche una procedura rapida per il trasferimento del conto che deve avvenire entro 12 giorni lavorativi dalla firma del modulo di richiesta. Per bancomat e carte di credito, la vecchia banca deve rimborsare la parte del cano-

Estinzione anticipata

Mittente: Nome e indirizzo del cliente della banca

Destinatario: Nome e indirizzo della banca

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Estinzione anticipata del mutuo n. stipulato in data

Con la presente vi comunico che, ai sensi della clausola contrattuale n. e del D. Lgs. 385/93, art. 40, intendo procedere all'estinzione anticipata del mutuo in oggetto.

Vi invito pertanto a comunicarmi sollecitamente l'ammontare del capitale residuo e le restanti somme dovutevi in base alle condizioni contrattuali.

Vi chiedo altresì di rilasciare dichiarazione di assenso alla cancellazione dell'ipoteca da voi iscritta a garanzia del mutuo, sull'immobile *[indicare tutti i dati relativi allo stesso]*.

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti

Firma

ne annuo successivo alla chiusura del conto e quindi al recesso dal contratto. Se per esempio il bancomat costa 20 euro l'anno e il conto corrente viene chiuso a giugno, il cliente ha diritto a ottenere dalla banca un rimborso di 10 euro.

Concorrenza a ostacoli

Tanto si può ancora migliorare nel campo dei finanziamenti. Molti istituti impongono di aprire un conto corrente per avere accesso ai loro prestiti personali: una ven-

dita combinata opaca e confusa. Se poi si cambia banca, non deve essere imposta nuovamente l'apertura di un conto, visto che le rate possono essere pagate con bonifico o Rid dalla nuova banca. Il costo medio del conto corrente, se è obbligatorio aprirne uno per ottenere il finanziamento, deve essere per legge incluso nel calcolo del Taeg, il vero indicatore del costo del prestito. Lo troverete dunque nel lebcc, il modulo informativo europeo che è vostro diritto ottenere quando andate in banca a chiedere un prestito.

Chiusura conto per cambiamento condizioni

Mittente: Nome e indirizzo del titolare del conto

Destinatario: Nome e indirizzo della banca

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Chiusura conto corrente n. intestato a

A seguito della vostra comunicazione del nella quale mi informate sulla variazione delle condizioni applicate al conto corrente in oggetto specificato relativamente a (*precisare tasso di interesse, costo gestione annua del conto, costo delle operazioni o altro*), vi comunico a mezzo della presente che, non ritenendo opportuno proseguire il rapporto alle nuove condizioni comunicatemi, intendo recedere dal contratto di conto corrente, ai sensi dell'art. 118 Testo Unico Bancario.

Vorrete pertanto provvedere alla chiusura del conto corrente senza alcuna penalità a mio carico e applicando sino alla data di chiusura e alle operazioni di estinzione tutte le condizioni in essere precedentemente alla vostra comunicazione.

In attesa di vostra conferma su quanto sopra, porgo distinti saluti

Firma

Quando le condizioni cambiano

I tassi scendono, le spese salgono, tutti i correntisti sono abituati a queste eventualità. L'importante è che la banca informi sempre il cliente con un preavviso di 60 giorni ogni volta che modifica unilateralmente le condizioni del conto. Prima che la modifica entri in vigore, potete chiedere la chiusura del conto senza penalità e con le condizioni precedenti alle ultime modifiche. Il contratto va rescisso per raccomandata a/r, seguendo il modello che vi proponiamo alla pagina a fianco.

Carta di credito: se il conto non torna

Quando qualcosa non quadra, per esempio notate somme addebitate due volte oppure spese che vi sono state attribuite per errore, dovete contestare l'estratto conto

entro 60 giorni dal ricevimento con una raccomandata a/r. Se vi accorgete in ritardo di addebiti errati presenti in estratti conto più vecchi, non disperate. Il Codice Civile, all'articolo n. 1832, dice che se l'estratto conto è stato spedito per posta ordinaria avete tempo 5 anni per la contestazione degli addebiti dubbi, che si riducono a 6 mesi nei rari casi in cui l'estratto vi sia stato mandato per raccomandata.

L'Arbitro ti dà una mano

Per fare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario, un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia bancaria, investimenti esclusi, per prima cosa dovete fare un reclamo alla banca (o alla finanziaria), che vi dovrà rispondere entro 30 giorni. Se non siete soddisfatti della risposta ricevuta, o non ricevete risposta entro 30 giorni, avete

Vi aiutiamo a scegliere

Altroconsumo offre ai propri soci un servizio di consulenza personalizzato che consente di scegliere il conto corrente più conveniente per le proprie esigenze: www.altroconsumo.it/soldi/conti-correnti. Lo stesso vale per la scelta della carta di credito. Per scoprire se può convenirvi cambiare c'è il nostro calcolatore: www.altroconsumo.it/soldi/carte-di-credito.

Per decidere qual è il mutuo più conveniente e conoscere tutti i suoi costi nascosti l'indirizzo giusto è: www.altroconsumo.it/soldi/mutui.

Per problemi con le assicurazioni il servizio di consulenza assicurazioni auto e moto per i soci risponde dal lunedì al venerdì, h. 9-13 e 14-18, allo 02.69.61.566

12 mesi di tempo per rivolgervi all'Arbitro. Il modulo da utilizzare per il ricorso è scaricabile dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o lo si può recuperare nelle filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Va inviato per posta, via fax o con posta elettronica certificata alla Banca d'Italia o consegnato a mano in una delle sue filiali. Occorre versare un contributo di 20 euro che vi sarà restituito se il ricorso sarà accolto anche solo in parte.

Gestire l'Rc auto

Vediamo a cosa stare attenti prima di firmare il contratto e come cambiare assicuratore per passare a una compagnia che offre tariffe migliori.



Occhio a esclusioni e rivalsa

Nei contratti di Rc auto ci sono una serie di esclusioni, ovvero casi in cui la polizza non vi copre.

Poi c'è la rivalsa che riguarda quei casi in cui le compagnie sono costrette a pagare i danni causati a terzi dal loro cliente, ma poi hanno il diritto di chiederne il rimborso (totale o parziale) al cliente stesso. Il diritto di rivalsa è legato a situazioni in cui l'assicurato non rispetta la legge, ma anche ad alcune clausole limitative che possono essere inserite nel contratto, che quindi va letto molto attentamente.

Ma uno dei nostri servizi online (www.altroconsumo.it/auto-e-moto/rc-auto) fornisce ai soci l'elenco delle condizioni delle principali compagnie assicurative del nostro paese.

Disdire la polizza

Nella banca dati del nostro sito i soci possono confrontare le polizze delle principali compagnie: www.altroconsumo.it/auto-e-moto/rc-auto.

Quando trovate di meglio rispetto a quanto vi offre la vostra compagnia, è arrivata l'ora di cambiare. Se si vuole passare a un'altra società non è necessario inviare la disdetta (attenzione alle polizze accessorie alla Rc auto, come quella che copre gli infortuni al conducente: vanno disdette a loro volta se sono in un contratto separato). Sarà invece onere dell'assicurato comunicare alla compagnia la volontà di assicurare il proprio veicolo per un altro anno, nel caso si voglia continuare il rapporto assicurativo instaurato con essa. Inoltre l'operatività della garanzia è assicurata anche per i 15 giorni suc-

cessivi alla scadenza del contratto. Ricordate poi che la vostra compagnia dovrà mettervi a disposizione l'attestato di rischio elettronico (sul sito, via mail, tramite smartphone) almeno 30 giorni prima della scadenza della polizza.

Stop alle multe

Riceviamo molte segnalazioni dai nostri soci in materia di contravvenzioni riferite a infrazioni non commesse. Sappiate che è possibile fare ricorso contro la multa ingiusta al Giudice di Pace,

Messa a disposizione dell'attestato di rischio

Mittente: Nome e indirizzo dell'assicurato

Destinatario: Nome e indirizzo della compagnia di assicurazione

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Polizza n. in scadenza al

In riferimento alla polizza in oggetto, contesto la mancata messa a disposizione dell'attestato di rischio entro i 30 giorni antecedenti alla data di scadenza del contratto.

Rilevo che la mancata comunicazione è in violazione del Regolamento 9/15 dell'Ivass.

Vi invito, quindi, a mettere a disposizione quanto prima la documentazione di cui sopra.

Mi riservo inoltre di segnalare l'accaduto all'Ivass e di agire in giudizio per la tutela dei miei diritti.

Distinti saluti

Firma

entro 30 giorni dalla notifica di contravvenzione, o al prefetto, entro 60 giorni.

Il ricorso al Prefetto, senza bolli, può essere presentato di persona o con raccomandata a/r all'ufficio o al comando della Polizia muni-

cipale. Oppure spedito all'ufficio del Prefetto della provincia in cui è stata accertata l'infrazione.

È necessario allegare il verbale di accertamento, oltre a tutta la documentazione utile ai fini dell'accoglimento del ricorso.

Ricorso contro la multa al Prefetto

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Ricorso al Prefetto ai sensi dell'art. 203 del Codice della Strada

Il sottoscritto, nato il a, residente in e, per gli effetti del presente atto, domiciliato in, via

Premesso di aver ricevuto

Accertamento di violazione-verbale di contestazione n. di infrazione del C.d.S. per la presunta violazione dell'art. (*indicazione della violazione contestata*), notificato in data

Poiché l'accertamento operato appare infondato, illegittimo e ingiustificato, il sottoscritto intende proporre ricorso alla S.V. III.ma contro il suddetto accertamento-contestazione sulla base dei seguenti motivi (*esposizione dei motivi*).

Chiede

che la S.V. III.ma, riscontrate l'infondatezza e l'illegittimità dell'accertamento operato, voglia annullare il verbale di accertamento e contestazione impugnato.

Chiede

altresì che la S.V. III.ma voglia sospendere l'esecutività del provvedimento impugnato, sussistendo sia il *fumus boni iuris* sia il *periculum in mora* attesi la fondatezza dei motivi addotti e il grave pregiudizio che deriverebbe al ricorrente dall'esecuzione del provvedimento stesso, considerate l'entità della sanzione pecuniaria irrogata e delle condizioni economiche del ricorrente (*illustrare brevemente le proprie eventuali condizioni economiche non agiate*).

Si allega: verbale di accertamento; eventuali altri documenti.

Firma

Shopping senza sorprese

Delusi dagli acquisti? Per tutelare maggiormente i consumatori, negli anni la normativa è diventata più severa e chi compra può rivalersi su chi vende se qualcosa non va. La tutela dei consumatori è garantita da due strumenti: la garanzia di conformità e il diritto di recesso.



Per problemi con la garanzia,
il nostro servizio di consulenza
giuridica risponde dal lunedì
al venerdì, h. 9-13 e 14-18,
al numero 02.69.61.550

Far valere la garanzia

La garanzia che si applica ai beni di consumo dura due anni dal momento della consegna (fa fede la data sullo scontrino) e deve essere prestata da chiunque consegnerà i prodotti al consumatore. Non solo il venditore, dunque, ma anche chi fornisce beni con contratti di somministrazione, d'appalto o di prestazione d'opera (per esempio l'artigiano che fabbrica le finestre) e di permuta (come nel caso dello scambio di oggetti da collezione).

Se i prodotti in garanzia vanno installati, anche l'installazione è garantita, compresi i casi in cui il prodotto è concepito per essere installato direttamente dal consumatore.

I doveri del venditore

Il venditore deve garantire che il prodotto consegnato abbia tutte le caratteristiche da lui promesse

- o indicate dall'etichetta o dalla pubblicità. In particolare i beni venduti devono:
- essere idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
 - essere conformi alla descrizione fatta dal venditore e possede-

Richiesta di riparazione o sostituzione di un prodotto

Mittente: Nome e indirizzo dell'acquirente

Destinatario: Nome e indirizzo del venditore

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Difetti di conformità del prodotto di cui al contratto stipulato in data

Richiesta riparazione (o sostituzione)

Con la presente vi comunico che *(descrivere l'opera o il bene acquistato)* di cui al contratto in oggetto, consegnatami in data presenta dei difetti che la rendono non conforme rispetto a quanto stabilito in contratto.

In particolare *(elencare i difetti)*

vi invito pertanto, ai sensi dell'art. 130 D. Lgs. 206/05 a provvedere entro *(indicare un congruo termine)* ⁽¹⁾ e a vostre spese, alla riparazione ⁽²⁾ della/o stessa/o.

Oppure

Vi invito pertanto, ai sensi dell'art. 130 D. Lgs. 206/05 a provvedere entro *(indicare un congruo termine)* ⁽¹⁾ e a vostre spese, alla sostituzione ⁽²⁾ della/o stessa/o.

Con riserva di ogni diritto in ordine al risarcimento dei danni.

Distinti saluti

Firma

(1) La legge prevede che il termine per riparare il bene o sostituirlo debba essere "congruo", tenendo conto soprattutto della natura del bene e del motivo per cui il consumatore lo ha acquistato.

(2) Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al prestatore d'opera (o al venditore) di riparare il bene o di sostituirlo. L'artigiano (o il venditore) può rifiutarsi se la soluzione prescelta dal consumatore è oggettivamente impossibile o eccessivamente onerosa rispetto all'altra soluzione. La legge ritiene eccessivamente onerosa la soluzione che impone al prestatore d'opera (o al venditore) spese irragionevoli rispetto all'altra, tenuto conto del valore del bene, dell'entità del difetto, dell'eventualità che la soluzione alternativa sia senza inconvenienti per il consumatore.

re le qualità del campione o modello mostrato al consumatore;
■ avere qualità e prestazioni di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto delle

dichiarazioni pubblicitarie fatte anche dal produttore.

Se avete comprato un prodotto che non risponde a questi requisiti, dovete denunciarlo entro due mesi dalla scoperta. Potete chiederne

Richiesta di restituzione del prezzo

Mittente: Nome e indirizzo del committente (o dell'acquirente)

Destinatario: Nome e indirizzo del prestatore d'opera (o del venditore)

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Difetti di conformità dell'opera (o del prodotto) di cui al contratto stipulato in data - Richiesta di restituzione del prezzo

Faccio seguito alla raccomandata inviata in data per comunicarvi che, non avendo provveduto alla riparazione (*oppure* sostituzione) del (*indicare l'opera o il prodotto acquistato*) di cui al contratto in oggetto entro il termine stabilito,

oppure

essendo la riparazione (*oppure* sostituzione) del (*indicare l'opera o il prodotto acquistato*) di cui al contratto in oggetto impossibile (*oppure* eccessivamente onerosa),

oppure

avendomi arrecato, la riparazione (*oppure* sostituzione) del (*indicare l'opera o il prodotto acquistato*) di cui al contratto in oggetto, da voi effettuata in data, notevoli inconvenienti (*specificare gli inconvenienti*),

intendo ottenere (ai sensi dell'art. 130 D. Lgs. 206/05) una restituzione del prezzo pari a euro

Vi invito pertanto a restituirmi detta somma entro 10 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni diritto in ordine al risarcimento dei danni.

Distinti saluti

Firma



la sostituzione o la riparazione e, solo se le prime due soluzioni non sono efficaci o non possono avvenire in tempi ragionevoli, potete chiedere la risoluzione del contratto con restituzione dei soldi. I modelli di lettera da utilizzare li trovate rispettivamente alle pagine 20 e 21.

Le spese necessarie per rendere conformi i beni (materiali, manodopera, spedizione) sono a carico del venditore. Non si può però invocare la difformità del bene se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con la normale diligenza.

Se cambio idea?

Per chi compra al di fuori del negozio la legge prevede maggiori tutele.

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dal ricevimento della merce o dalla conclusione del contratto. Il recesso va comunicato con qual-

siasi dichiarazione che esplicita la volontà di recedere dal contratto quindi per posta (meglio lettera raccomandata), fax o posta elettronica, senza la necessità di dover dare spiegazione alcuna (trovate un modello di lettera a cui ispirarvi alla pagina seguente).

Acquisto a domicilio

Nelle vendite fuori dai locali commerciali rientrano tutte le ipotesi di vendita a domicilio, con offerta porta a porta oppure tramite l'invio di campioni o cataloghi. I 14 giorni a disposizione del consumatore partono in momenti diversi a seconda di cosa si è acquistato:

- nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
- nel caso di contratti di vendita dalla effettiva ricezione della merce.

L'inadempimento del venditore di dare informazioni sull'esercizio del diritto di recesso estende il periodo per esercitare tale diritto sino a 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Al telefono o via internet

Nel caso di vendite concluse a distanza, i 14 giorni per esercitare il diritto di recesso decorrono dal ricevimento della merce, se avete acquistato un bene come per esempio un computer oppure un telefono. Il tempo si conta dalla conclusione del contratto per quel che riguarda i servizi.

Restituire la merce

Per prima cosa ricordatevi di leggere attentamente il contratto che stipulate con il venditore per sapere quanto tempo avete per restituire il bene.

In ogni caso, la restituzione deve avvenire entro 14 giorni dalla data in cui si è comunicato al professionista la decisione di recedere.

Recesso dall'acquisto

Mittente: Nome, indirizzo e recapito del compratore

Destinatario: Nome e indirizzo del venditore

Raccomandata a/r (o fax o Pec)⁽¹⁾

Luogo e data

Oggetto: Recesso dal contratto (o ordine o proposta) n. del

Con la presente Vi comunico che, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/05, intendo recedere dal contratto in oggetto.

Vi invito pertanto a restituirmi, senza ritardo e comunque entro e non oltre 14 giorni dal ricevimento della presente, l'importo di euro da me corrisposto in fase d'ordine a mezzo carta di credito / bonifico bancario *oppure* al momento della consegna a mezzo contrassegno⁽²⁾.

Provvederò a restituirvi la merce ricevuta a mani presso / a mezzo posta / a mezzo corriere⁽³⁾.

Distinti saluti

Firma

(1) Se il venditore richiede un determinato mezzo per l'invio, seguite le sue istruzioni. Ricordate: il termine è rispettato se la comunicazione viene inviata al professionista prima della scadenza dei 14 giorni.

(2) Il rimborso deve essere eseguito con le stesse modalità utilizzate per il pagamento.

(3) Ricordate che la merce va rispedita entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. Le spese per la spedizione sono a vostro carico, sempre che il professionista lo abbia specificato nelle condizioni di vendita, altrimenti è lui a doverle sostenere.

Il termine viene rispettato se la merce viene rispedita prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

Le spese di restituzione sono a carico del consumatore, purché il professionista non abbia concordato di sostenerle o abbia ommesso di informare il consumatore che tale costo è a suo carico.

Per quanto riguarda i contratti stipulati fuori dai locali commerciali, nel caso in cui i beni siano stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese, qualora i beni per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta.

Recesso entro 12 mesi + 14 giorni

Mittente: Nome e indirizzo (di chi ha firmato il contratto)

Destinatario: Nome e indirizzo del venditore

Raccomandata a/r (o fax o mail o Pec)⁽¹⁾

Luogo e data

Oggetto: Recesso dal contratto (o ordine o proposta) n. del

Con la presente Vi comunico che, ai sensi degli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/05, intendo recedere dal contratto in oggetto.

Preciso che, ai sensi dell'art. 53 comma 1 del D.Lgs. 206/05, il termine per l'esercizio del diritto di recesso deve considerarsi di 12 mesi e 14 giorni dalla data di ricevimento della merce⁽²⁾ in quanto non sono state fornite le informazioni sul diritto di recesso di cui all'art. 49 comma 1, lettera h) del D. Lgs. 206/05 (oppure sono fornite in modo parziale in quanto....)⁽³⁾.

Vi invito pertanto a restituirmi senza ritardo e comunque entro e non oltre 14 giorni dal ricevimento della presente, l'importo di euro da me già corrisposto. Provvederò a restituirvi la merce ricevuta a mani presso/ a mezzo posta/ a mezzo corriere.

Distinti saluti

Firma

(1) Se il venditore richiede un determinato mezzo per l'invio, seguite le sue istruzioni.

(2) In caso di contratto di servizi, il termine per il recesso scade 12 mesi e 14 giorni dopo la conclusione del contratto.

(3) Precisare brevemente l'informazione o le informazioni mancanti.

Più tempo per decidere

In un mondo ideale il venditore fornisce al consumatore tutte le informazioni di cui ha bisogno prima dell'acquisto e sul diritto di recesso. Ma se ciò non succede, il periodo di recesso termina 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Se invece le fornisce entro 12 mesi, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni. Per compilare la lettera potete utilizzare il modello che vi proponiamo alla pagina a fianco.

Esclusioni

Secondo il Codice del Consumo, alcuni tipi di acquisto sono esclusi dal diritto di recesso. In particolare:

- i contratti negoziati fuori dai locali commerciali che abbiano un corrispettivo inferiore a 50 euro;
- la fornitura di beni confezionati su misura o personalizzati;
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi rapidamente;
- la fornitura di beni sigillati che non si prestano alla restituzione per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di giornali e riviste (a eccezione dei contratti di abbonamento).

Acquisti sicuri sul web

Comprare online in sicurezza è possibile. Basta seguire qualche consiglio:

- leggere le condizioni di vendita prima di iniziare la procedura di pagamento;
- comprare solo da siti sicuri, l'indirizzo dei siti protetti inizia sempre con https (con la s finale);
- non utilizzare la carta di credito su pc pubblici o condivisi;
- conservare su supporto duraturo le ricevute del pagamento;
- tenere sotto controllo l'estratto conto della carta di credito e contestare subito eventuali addebiti illegittimi;
- ricordare che la garanzia è come quella di ogni altro prodotto.



Assistenza reclami

Difendiamo i tuoi diritti e diamo sempre risposte concrete.

Altroconsumo ti offre un'assistenza completa sui reclami e utili suggerimenti su come scrivere una lettera efficace, come contestare una bolletta sbagliata o come recedere da un contratto; inoltre grazie alla App **Ora Basta!** ogni Socio può far valere i propri diritti e far sentire la sua voce, fare parte di un gruppo e contare di più.

ASPETTATI

Sono più di 350.000 i soci che hanno fatto di Altroconsumo



80 avvocati

Siamo sempre al tuo fianco per risolvere le grane quotidiane.

Altroconsumo non ti lascia mai solo. Che si tratti di multe contestabili, cartelle esattoriali dubbie, pratiche commerciali scorrette o far rispettare le garanzie dei prodotti, i nostri Soci hanno a disposizione un team di 80 avvocati pronti ad ascoltarli per risolvere piccoli e grandi problemi di ogni giorno.



Compara e risparmi

Ti orientiamo nelle scelte di ogni giorno per darti il meglio.

Altroconsumo ti mette a disposizione degli strumenti esclusivi per confrontare tariffe, conoscere i prodotti e servizi con il miglior rapporto qualità/prezzo e ti indica quali prodotti non comprare. I test comparativi, i calcolatori, le inchieste, le tariffe agevolate e l'App **YouFind** sono gli strumenti dedicati ai Soci per vivere meglio e spendere meno.

TI MOLTO.

o il loro punto di forza. Da oggi può esserlo anche per te.



Informazione indipendente

Siamo sempre dalla tua parte e ti tuteliamo come consumatore.

Altroconsumo offre informazioni chiare e indipendenti, per questo non ospita pubblicità. Le nostre inchieste, battaglie e class action hanno l'obiettivo di raccontare quello che molti non vogliono dirti. Ogni notizia è farina del nostro sacco e fa solo l'interesse dei consumatori.

**ALTROCONSUMO**

Il tuo punto di forza

Diritti in viaggio

I problemi incontrati in vacanza sono tra quelli più frequentemente segnalati dai nostri soci. Abbiamo scelto i disagi che accadono più spesso per spiegarvi come far valere le vostre ragioni.

Il bagaglio non c'è più



Per i disagi in vacanza il servizio di consulenza giuridica per i soci è disponibile dal lunedì al venerdì, h. 9-13 e 14-18, al numero 02.69.61.550

Se all'atterraggio la vostra valigia non compare sul nastro dei bagagli, vuol dire che molto probabilmente è stata persa.

Quello che dovete fare è andare all'ufficio Lost and found (oggetti smarriti) dell'aeroporto per denunciare l'accaduto. Vi faranno compilare un modulo di reclamo, chiamato Pir, in cui dovete descrivere le caratteristiche del bagaglio (dimensioni, colore, modello ecc.). Per avere informazioni aggiornate sullo stato della ricerca, chiamate lo stesso ufficio. Il bagaglio si considera ufficialmente perso se non viene riconsegnato entro i 21 giorni successivi all'arrivo. A questo punto il passeggero può fare reclamo con una raccomandata a/r (in cui vanno indicati i danni subiti), allegando il codice di prenotazione del volo (in caso di acquisto on line) o il biglietto aereo, la lista dettagliata del contenuto di ogni bagaglio, lo scontrino del bagaglio mancante, il Pir, gli originali degli scontrini della merce acquistata

in sostituzione degli effetti personali contenuti nel bagaglio, le coordinate bancarie del conto su cui accreditare il risarcimento (nome del titolare del conto, nome e indirizzo della banca, Iban). Usate la lettera riportata qui sotto.

Se la compagnia non accoglie la richiesta di risarcimento, rivolgetevi al Giudice di Pace.

Promesse non mantenute

Se il programma che vi hanno fornito prima della partenza non è stato rispettato, alcuni dei servizi che dovevano essere compresi non sono stati erogati o la camera dell'albergo non assomigliava nemmeno lontanamente

Risarcimento per bagaglio smarrito

Destinatario: Denominazione e indirizzo della compagnia aerea

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Richiesta risarcimento danni per smarrimento bagaglio

In data ho effettuato il volo aereo n. da a con la Vostra compagnia. Giunto all'aeroporto di non mi è stato riconsegnato il bagaglio regolarmente imbarcato e registrato all'aeroporto di Ho immediatamente denunciato presso l'apposito ufficio all'aeroporto di lo smarrimento del bagaglio, contenente gli oggetti indicati nella denuncia che allego in copia.

Con la presente pertanto Vi richiedo il risarcimento di tutti i danni subiti, da stimarsi complessivamente in euro, avvertendo altresì che, in difetto di risarcimento entro 15 giorni dal ricevimento della presente, adirò le vie legali senza ulteriore preavviso. L'accredito di tale somma dovrà essere effettuato sul conto corrente (*indicare nome del titolare del conto corrente, nome e indirizzo della banca, codice IBAN*).

Distinti saluti

Firma

Si allega:

- biglietto aereo volo n. del (o codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet);
- ricevuta di identificazione del bagaglio;
- Pir compilato in aeroporto;
- scontrini degli effetti personali acquistati per emergenza.



a quella del dépliant, potete reclamare con chi ha organizzato la vacanza.

Entro 10 giorni lavorativi dal rientro inviate al tour operator una raccomandata a/r, elencando tutte le mancanze riscontrate in viaggio.

Chiedete sia il rimborso per le prestazioni non effettuate (per esempio, gite o escursioni comprese nel prezzo del viaggio e mai svolte), sia il risarcimento degli eventuali danni subiti.

Se sull'aereo non c'è posto

Avete comprato un regolare biglietto ma una volta arrivati in aeroporto vi sentite dire che sul volo non c'è posto? Si chiama overbooking quella sgradevole pratica che alcune compagnie aeree adottano per assicurarsi

voli a pieno carico. In pratica vendono più posti di quelli disponibili contando sul fatto che qualcuno possa rinunciare all'ultimo momento. Nel caso in cui però tutti i passeggeri vogliano partire, qualcuno è destinato a rimanere a terra.

Quando capita, la compagnia aerea può cercare un accordo con i passeggeri disposti a "cedere" il proprio posto. Se questo non è possibile, il passeggero lasciato a terra ha diritto a scegliere tra il rimborso del biglietto o un volo alternativo (appena possibile o in un'altra data).

Si ha diritto inoltre a eventuali pasti e pernottamenti gratuiti e a due telefonate (oppure fax o e-mail). La compagnia deve anche un indennizzo per il negato imbarco, che varia in funzione della lunghezza della tratta.

Per richiedere il risarcimento del danno potete utilizzare la lettera pubblicata alla pagina seguente.

Risarcimento danni per overbooking

Mittente: Nome cognome indirizzo

Destinatario: Denominazione e indirizzo della compagnia aerea

Raccomandata a/r

Luogo e data

Oggetto: Richiesta risarcimento danni per overbooking

Io sottoscritto, nato a il, residente in mi presentavo in data all'orario previsto all'aeroporto di in possesso di regolare biglietto per il volo n. delle ore della compagnia aerea con destinazione

In aeroporto mi veniva comunicato che a causa di un numero di prenotazioni eccessivo rispetto ai posti effettivamente disponibili, non vi erano più posti liberi su quel volo e che il primo volo a disposizione per era alle ore (*oppure* era il giorno successivo alle ore).

Poiché in aeroporto gli addetti della compagnia aerea mi negavano l'indennizzo previsto dal regolamento UE n. 261/04, con la presente sono a richiedervi la corresponsione della cifra pari a euro

Atteso che, inoltre, a causa del suddetto overbooking potevo partire soltanto con l'aereo in partenza alle ore (*oppure* il giorno successivo alle ore), giungendo a destinazione con un ritardo di ore rispetto all'orario previsto, sono a richiedervi inoltre il risarcimento dei danni subiti, da stimarsi complessivamente in euro, avvertendo altresì che, in difetto di risarcimento entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, adirò le vie legali per la tutela dei miei diritti.

Distinti saluti

Firma

Si allega:

- copia biglietto aereo volo n. del da a
- ricevute spese sostenute (per esempio, spese sostenute per i pasti oppure per il pernottamento in albergo).

INTELLIGENZA COLLETTIVA. UNA MARCIA IN PIÙ.



Altroconsumo e i suoi soci, aspirazioni comuni.

Ogni giorno Altroconsumo, la più grande organizzazione italiana di consumatori, raccoglie nuove sfide e scopre nuove esigenze a cui dare soluzioni concrete e di valore per giocare fuori dalle solite regole del mercato.

Insieme ai suoi soci, Altroconsumo fa nascere una nuova generazione di consumatori. Più responsabili, informati, uniti. Pensaci.