Gentile *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**RE: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* IL SUO RECLAMO**

Facciamo seguito alla nostra lettera di riscontro datata *[insert date in format DD Month YYYY]* relativa al suo reclamo.

Ci risulta che il suo reclamo sia relativo a *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Nell'ambito della nostra indagine, abbiamo considerato le informazioni pertinenti, le prove e le testimonianze disponibili e il trattamento da lei ricevuto, valutandone l'equità. Abbiamo esaminato le circostanze del suo reclamo e siamo giunti alla conclusione seguente:

*[Enter details of the outcome of the investigation, providing reasons for the result]*

*[Insert the appropriate section from the appendix below]*

Nel caso in cui non sia soddisfatto della nostra risposta, può indirizzare il suo reclamo al servizio di risoluzione delle controversie esterno appropriato, al fine di ottenere una valutazione indipendente.

I contatti del suo servizio di risoluzione delle controversie esterno sono i seguenti:

*[Insert the full EDR details as per the Complaints notice for specific EEA country]*

Nel caso in cui lei abbia acquistato il suo contratto online, può anche presentare un reclamo mediante il servizio di risoluzione delle controversie dell'UE ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Le modalità di gestione delle controversie di cui sopra non pregiudicano i suoi diritti a norma di legge di avviare un'azione legale.

Cordiali saluti,

Nome

Posizione

Reparto

**Telefono**

**E-mail**

**Appendice** *[Select appropriate section from below]*

*Sezione 1 - Reclamo confermato*

Accettiamo pertanto il suo reclamo e le proponiamo quanto segue: *[enter details of proposed redress/remedy].*

Auspichiamo che tale proposta la soddisfi: in ogni caso, le chiediamo di trasmetterci la sua conferma utilizzando i contatti *[above/below]*.

*Sezione 2 - Reclamo non confermato e nessun indennizzo*

Di conseguenza, dobbiamo purtroppo comunicarle di non poter accettare il suo reclamo. Comprendiamo che non sia il risultato che si aspettava; crediamo tuttavia di aver esposto in modo chiaro i motivi della nostra decisione.

*Sezione 3 - Reclamo non confermato, ma indennizzo offerto.*

Di conseguenza, dobbiamo purtroppo comunicarle di non poter accettare il suo reclamo. Tuttavia, come gesto di buona volontà, *[enter details of ex-gratia offer].*

Auspichiamo che la proposta di cui sopra la soddisfi: in ogni caso, le chiediamo di trasmetterci la sua conferma utilizzando i contatti *[above/below]*.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |