



### Riparazione di automobili nel Connecticut

#### Concessione di licenze a officine di autoriparazione

Le leggi del Connecticut impongono agli autoriparatori di ottenere una licenza dal Department of Motor Vehicles (motorizzazione civile). Tale dipartimento, il DMV, [pubblica un elenco on-line](#) di officine autorizzate nello stato e il Consumer Complaint Center (centro reclami consumatori) può indicare se vi sono denunce pendenti contro l'azienda e se la stessa ha subito un provvedimento disciplinare.

#### Riparazioni autorizzate e preventivi scritti

Le leggi del Connecticut stabiliscono che un'officina di autoriparazioni deve ottenere l'autorizzazione scritta del cliente con una stima del costo massimo per ricambi e manodopera che deve essere firmata dal cliente stesso, prima dell'esecuzione di qualsiasi intervento. Inoltre, l'officina di autoriparazioni deve ottenere l'approvazione del cliente prima di addebitare il costo del preventivo o della diagnosi e l'approvazione dell'utente deve essere per iscritto se il costo del preventivo o della diagnosi è di 50 dollari o più. L'officina deve anche tenere una documentazione scritta delle riparazioni specifiche richieste o una breve descrizione della riparazione richiesta.

Le eccezioni a questa regola generale includono:

**Fuori orario:** se si consegna l'autovettura all'officina di autoriparazioni quando non è aperta al pubblico, la stima dei costi per ricambi e manodopera, nonché l'autorizzazione a procedere con il lavoro, può essere comunicata verbalmente durante l'orario di apertura dell'officina, anche se va pur sempre riportata sulla fattura.

**Problema ignoto:** talvolta un meccanico non è in grado di identificare subito la causa o la portata di un problema prima di aver esaminato l'autovettura. In questo caso, l'officina non può fornire un preventivo scritto completo fino a quando il problema non sia stato diagnosticato. Una volta che l'officina sia in grado di determinare le riparazioni necessarie, la stessa deve informare il cliente con un preventivo del costo massimo per ricambi e manodopera e ottenere l'autorizzazione scritta del cliente prima di procedere con le riparazioni. Se l'approvazione viene data verbalmente, l'officina deve conservare documentazione scritta dell'approvazione.

**Approvazione:** si può acconsentire che l'officina non sia obbligata a fornire un preventivo scritto. Tale consenso, noto come rinuncia, è permesso solo per iscritto, con controfirma del cliente e deve stabilire un tetto massimo in dollari per la riparazione.

#### Conoscere i propri diritti

Le riparazioni devono essere completate lo stesso giorno lavorativo in cui il veicolo viene consegnato all'officina tranne nei seguenti casi:

- ~Il cliente viene avvisato, all'atto della consegna dell'autovettura, che le riparazioni non saranno ultimate in giornata;
- ~Si concorda una data successiva per la riconsegna, oppure
- ~Non appena l'officina viene a sapere che i lavori non saranno completati in giornata, la stessa fa ogni ragionevole sforzo per avvertire il cliente e ottenerne l'autorizzazione. L'officina deve conservare documentazione scritta degli sforzi compiuti e dell'approvazione del cliente.

Al termine delle riparazioni, l'officina deve consegnare una dichiarazione scritta o una fattura al cliente con i dettagli del lavoro effettuato e dei ricambi forniti. Se nella riparazione sono state utilizzate parti usate o ricostruite, tale fatto deve essere annotato sulla fattura. La fattura deve inoltre indicare espressamente le eventuali garanzie offerte dall'officina per ricambi e manodopera.

Il cliente ha il diritto di ricevere le parti eventualmente sostituite purché una richiesta in tal senso sia stata effettuata prima o contemporaneamente alla sua approvazione scritta od orale all'effettuazione dei lavori. Un'eccezione a questa regola si verifica quando le parti devono essere restituite dall'officina, o per ottenere un credito nel caso di interventi in garanzia o perché le parti possono essere ricostituite, nel qual caso il cliente ha diritto a ispezionare le parti sostituite.

#### Reclami

Il Department of Motor Vehicles (motorizzazione civile) svolge indagini sui reclami ricevuti relativi alle riparazioni, come la mancata comunicazione di un preventivo scritto, la mancata restituzione di parti ove richiesto, la mancata produzione di una fattura scritta per i lavori di riparazione oppure addebiti a fronte di interventi non effettuati o di riparazioni non necessarie.

In caso si voglia sporgere reclamo, rivolgersi al Consumer Complaint Center (centro reclami consumatori) del Department of Motor Vehicles (motorizzazione civile) al numero 860-263-5405 oppure sul sito [www.ct.gov/dmv](http://www.ct.gov/dmv).