

Risoluzione dei reclami

Se avete un problema o un reclamo riguardo a un cimitero, a un operatore di crematorio o a un impresario di pompe funebri, contattateli direttamente come primo passo, preferibilmente per iscritto.

Tutti gli operatori e gli impresari di pompe funebri dovrebbero avere una procedura di reclamo resa nota pubblicamente. Questo di solito richiede loro di investigare il problema in prima istanza e di tentare di risolverlo.

Ricordate di annotare con chi parlate e di conservare tutti i documenti e le ricevute.

Indipendentemente dall'esito dell'indagine, dovrete ricevere una risposta scritta che tratti delle vostre preoccupazioni. Se la risposta manca di risolvere il problema, potete presentare un reclamo a Cemeteries & Crematoria NSW, all'Australian Funeral Directors Association (AFDA) o al NSW Fair Trading, a seconda del tipo di problema.

Cemeteries and Crematoria NSW

Cemeteries and Crematoria NSW può indagare su reclami irrisolti riguardanti operatori di cimiteri e di crematori.

Il reclamo dovrebbe:

- includere i vostri dati di contatto (incluso nome e indirizzo per ricevere corrispondenza, come indirizzo postale o e-mail)
- identificare l'operatore di cimitero o di crematorio in questione
- fornire una breve descrizione del problema, comprese eventuali azioni intraprese per risolvere la questione
- indicare quali risultati si aspettano
- includere eventuali allegati pertinenti (ad esempio copie di corrispondenza tra voi e il cimitero o l'operatore di crematorio).

Inviare il reclamo per email o per posta:

Email: ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

Posta: Complaints, Cemeteries & Crematoria NSW,
Locked Bag 5123, Parramatta NSW 2124

Australian Funeral Directors Association (AFDA)

L'Associazione degli impresari di pompe funebri, Australian Funeral Directors Association (AFDA), può indagare sui reclami riguardanti gli impresari di pompe funebri che siano membri dell'associazione.

La procedura per i reclami all'AFDA è descritta su: afda.org.au/about-us/complaints

È inoltre possibile contattare l'Ufficio Nazionale dell'AFDA al telefono: 03 9859 9966.

NSW Fair Trading

L'ente statale sull'equo commercio, NSW Fair Trading, tratta i reclami secondo la legge australiana sui consumatori detta Australian Consumer Law. Ciò richiede alle aziende di fornire:

- beni che funzionano e sono di qualità accettabile
- servizi con cura, competenza e conoscenze tecniche accettabili e che adottano tutte le misure necessarie per evitare perdite o danni.

Maggiori informazioni sulla legge detta Australian Consumer Law sono disponibili su: fairtrading.nsw.gov.au

Rivolgetevi a NSW Fair Trading se il reclamo riguarda un impresario di pompe funebri che non è membro dell'AFDA.

NSW Fair Trading ha un modulo di reclamo online sul sito: fairtrading.nsw.gov.au

Potete anche contattare NSW Fair Trading telefonando a: 13 32 20.