

DIRITTI & CONSUMI

Associato all'Unione Stampa Periodica Italiana 

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE LAURA SIMONATO, SILVIA BIASOTTO, LIVIA ZOLLO, PAOLO DI LENA, LUNA PINI PROGETTO GRAFICO MARCO LOVISATTI SEDE E REDAZIONE VIA QUINTINO SELLA 41, 00187 ROMA TEL. 06 4881891 EMAIL DIRITTI&CONSUMI@MDC.IT STAMPA SOCIETÀ TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 1/10/2010



SPECIALE VII CONGRESSO

VERSO OBIETTIVI SEMPRE PIÙ AMBIZIOSI

ROMA, 26/27 NOVEMBRE 2010

EDITORIALE DI ANTONIO LONGO

Passano veloci tre anni. L'ultimo congresso è stato quello dei 20 anni, un'occasione per tornare alle origini, quel lontano dicembre del 1987, quando sul prestigioso periodico "MicroMega" Giorgio Ruffolo lanciava la proposta di "un Movimento di difesa del cittadino contro i soprusi degli apparati statali e parastatali". Passano veloci anche 23 anni e oggi l'associazione celebra il suo VII Congresso forte di una presenza in 18 regioni, con oltre 100 sedi e sportelli, una dirigenza qualificata, giovane e ricca di presenza femminile, un prestigio riconosciuto da tutti. Non sono stati anni facili, per le ricorrenti difficoltà economiche dovute ai flussi irregolari dei finanziamenti pubblici nazionali e regionali, per la generale situazione di crisi economica degli ultimi anni, per qualche incidente di percorso di qualche sede che abbiamo subito stroncato appena ne siamo venuti a conoscenza (vecchie sedi a Roma, Cuneo e Cagliari).

Oggi dobbiamo essere orgogliosi del cammino che abbiamo fatto tutti insieme, dalla più piccola sede e dal più lontano sportello alla segreteria nazionale. MDC è stata scelta più volte dalle altre associazioni come "capofila" dei progetti nazionali finanziati dal Ministero dello sviluppo economico utilizzando le multe Antitrust, con un riconoscimento della capacità di leadership, della efficienza operativa e della correttezza amministrativa. Siamo stati fattore aggregante in molte occasioni di intervento politico, perché siamo tra le poche associazioni che hanno buoni rapporti con tutte le consorelle nazionali.

Anche a livello regionale abbiamo raggiunto livelli di eccellenza riconosciuti dalle regioni: in Lombardia (progetti per l'Expò, designazione alla Camera di Commercio), Lazio (qualità del servizio di trasporto pubblico locale), Campania (la Giornata del consumatore), Puglia (convegno sulla mediazione, 750 partecipanti!), Umbria (la Festa del consumatore), Liguria (corsi di formazione ai cittadini sulla tutela dei diritti), Marche (progetto sulla valorizzazione dei prodotti agroalimentari), Toscana (comunicazione tv e radio), Sicilia (indagini e campagne sull'alcolismo e i giovani). Sedi nuove, come quelle

della Calabria, hanno contribuito in maniera essenziale alla realizzazione del call center regionale.

Abbiamo ancora tante insufficienze, di cui dobbiamo essere consapevoli e su cui dobbiamo lavorare. Ma i risultati ottenuti sono un'ottima base di partenza verso obiettivi sempre più ambiziosi. Dobbiamo raggiungere tutte le regioni e tutte le

province, contare almeno 50mila soci, rafforzare gli strumenti di comunicazione rendendoli sempre più innovativi ed efficaci.

Passeranno veloci anche i prossimi due anni, che ci condurranno al nostro 25°: prepariamoci con un impegno quotidiano ancora più forte in difesa dei cittadini.



MDC CRESCE CON VOI

di LUNA PINI E LIVIA ZOLLO

Dal VI Congresso MDC del 2007, sono passati tre anni: in questo periodo, la presenza territoriale del Movimento Difesa del Cittadino è cresciuta in maniera esponenziale con la nuova attivazione di ben 40 sedi e sportelli in svariate città arrivando a oltre 100 punti di contatto con i consumatori. Molte di queste sedi sono state attivate in regioni dove MDC non era presente, come Sardegna, Molise e Calabria, intensificando il rapporto con le controparti istituzionali e private locali e migliorando la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Grazie alla capillare presenza sul territorio, anche il numero degli iscritti è aumentato fino ad arrivare a 36.936 soci, cui viene offerta assistenza attraverso gli esperti.

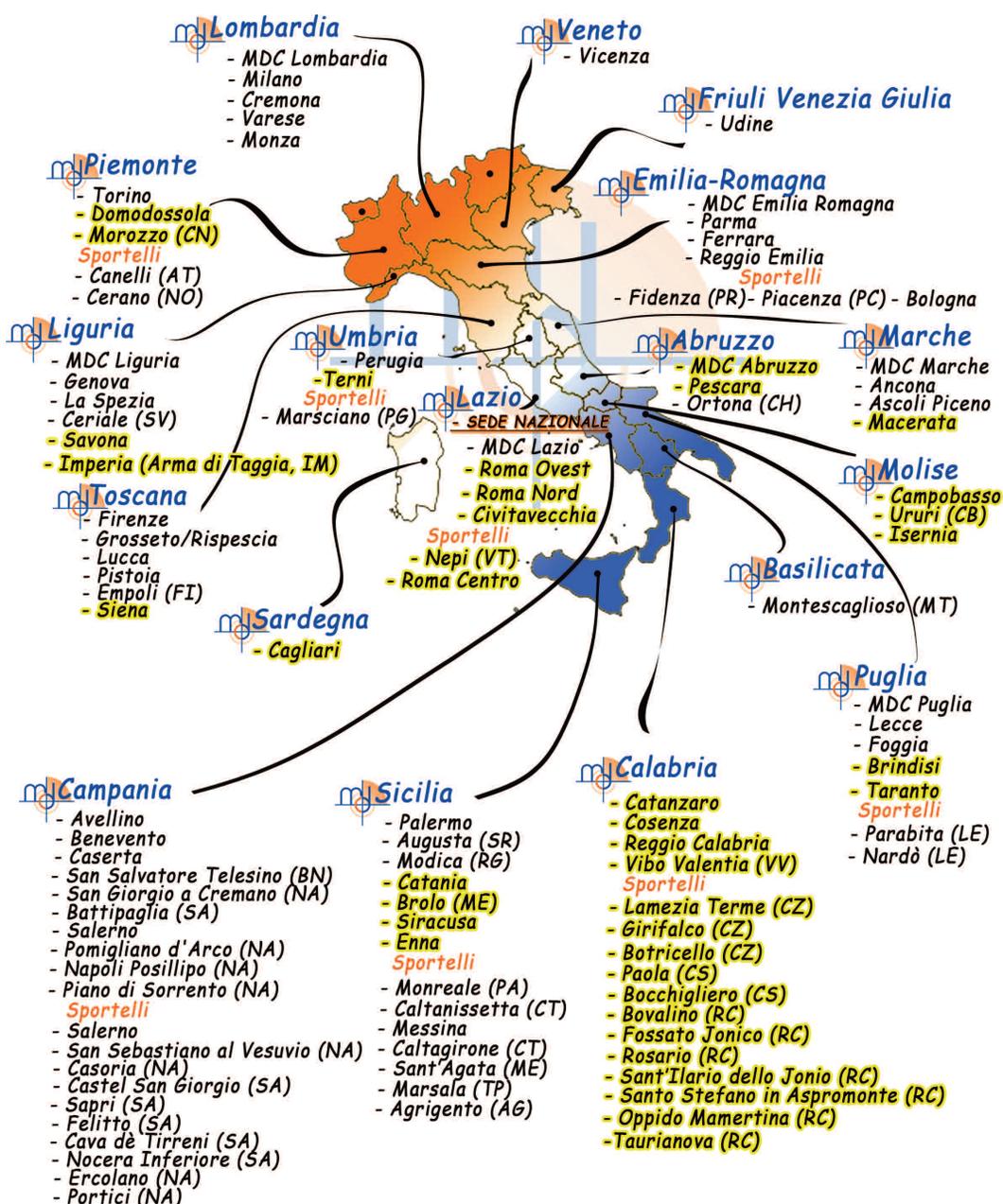


Fig. 1 - Dove siamo: sedi e sportelli MDC Nuove aperture (dal 2007 a oggi)

I PROGETTI

di LAURA SIMIONATO

Nell'ultimo triennio, si sono moltiplicati i progetti che hanno visto impegnata la nostra Associazione sul fronte della **tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori**, non solo a **livello nazionale** grazie al finanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), del Gestore del Servizio Elettrico (GSE) e delle aziende, ma anche a **livello europeo**, grazie al co-finanziamento della EAHC, Executive Agency for Health and Consumers, e della Direzione Generale Giustizia Libertà e Sicurezza della Commissione Europea.

2010	Badanti informate famiglie protette - Con il finanziamento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, MDC insieme ad Adiconsum hanno appena avviato un progetto per fornire a colf e badanti strumenti validi per migliorare le proprie conoscenze sui loro diritti in qualità di cittadini consumatori.
	Mondo Consumatori 2010 - MDC ha aperto le porte al servizio civile. Obiettivo: la crescita della consapevolezza dei diritti dei consumatori attraverso assistenza e tutela, informazione e studio delle dinamiche inerenti la tutela dei consumatori.
	Easy R.C.A. - Con questo progetto, finanziato dal CNCU, MDC con Movimento Consumatori e Codici guidano gli assicurati RC Auto nella scelta della polizza assicurativa più conveniente: un servizio informativo tramite numero verde ed e-mail, un preventivatore sulle polizze e una guida.
	Guadagniamo il futuro - Promosso da Unicredit insieme a MDC, Federconsumatori e Adiconsum. Principale scopo la promozione dell'educazione finanziaria nelle scuole superiori, in particolare in Sicilia, Lazio, Campania, Puglia e Lombardia attraverso interventi mirati di esperti e materiale multimediale.
2009 2010	Occhi Aperti! - Un progetto a vantaggio dei consumatori finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato da 6 associazioni nazionali dei consumatori, di cui MDC capofila, su tre tematiche: garanzie post-vendita, pratiche commerciali scorrette e strumenti creditizi. Molteplici le attività di informazione e consulenza ai cittadini realizzate.
	Cittadini d'argento - Col contributo del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, il progetto di MDC e MC si rivolge ai cittadini over-60 per favorirne la partecipazione alla vita sociale, coinvolgendoli nella segnalazione dei problemi quotidiani del territorio a favore di tutta la collettività.
2009	Seminario Internet, pagamenti elettronici e frodi - In collaborazione con Università Roma Tre ha approfondito il tema delle nuove opportunità e dei nuovi rischi connessi ai pagamenti elettronici. Realizzato nell'ambito del progetto "Ciclo di seminari per la prevenzione delle frodi con i mezzi di pagamento elettronici", cofinanziato dalla DG Giustizia Libertà e Sicurezza della Commissione Europea, con associazione capofila la spagnola ADICAE.
	Infoconsumatori - Progetto di formazione per i quadri associativi cofinanziato dal Ministero della Solidarietà Sociale, ha previsto la realizzazione di una Intranet, una piattaforma e-learning e una banca dati a disposizione dei legali.
	R.C.A. Responsabili Consapevoli Attenti - Realizzata da MDC, MC e Codici con il patrocinio e contributo finanziario del CNCU, vuole informare sull'R.C. Auto gli assicurati, in particolare neopatentati e giovani.
	Enel Concilia - Campagna di informazione ai consumatori sulla possibilità di accedere alla procedura di conciliazione in materia di erogazione di energia elettrica e gas.
2008 2009	Sportello Arcobaleno - Cofinanziato dal Ministero della Solidarietà Sociale e in collaborazione con MC è stato un progetto importante dal punto di vista sociale e culturale diretto ai cittadini extracomunitari in quanto consumatori. Ha previsto la realizzazione di sportelli e materiale informativo, un sito web e un numero verde.
	Periscope - Progetto cofinanziato dalla EAHC, Executive Agency for Health and Consumers, dell'UE e realizzato da MDC con la ASL di Brindisi e due Università (Polonia e Danimarca). Obiettivo: prevenire l'obesità infantile in età prescolare raccogliendo e valutando informazioni sulle abitudini alimentari e gli stili di vita dei bambini e delle loro famiglie, così da sviluppare metodologie pilota di intervento che favoriscano una sana nutrizione e un'adeguata attività fisica.
2008	A scuola di energia 2 - In collaborazione con GSE (Gestore Servizi Elettrici) e in partnership con MC, la seconda edizione del progetto di ricerca sull'energia (il primo risale al 2007) ha previsto un'indagine in 150 scuole secondarie di primo grado sul risparmio energetico e un concorso per gli studenti "Raccontami la tua energia".
	Call center Enea - MDC ha gestito il call center ENEA sugli sgravi fiscali per ristrutturazioni a scopi di ottimizzazione energetica, in partnership con MC.

Nel corso del 2008, inoltre, MDC ha chiuso importanti progetti come: **Più Concorrenza + Diritti**, che ha visto MDC capofila con altre 5 associazioni di consumatori nelle attività di informazione e assistenza ai cittadini sui temi delle liberalizzazioni; **Sportello Conciliazione**, realizzato in collaborazione con Unioncamere, per diffondere la cultura delle soluzioni extragiudiziali nei conflitti tra aziende e utenti; **Le Giornate del Sole**, iniziativa promossa da Enel, MDC, Cittadinanzattiva, Legambiente e UNC, per sensibilizzare e informare gli italiani sull'uso "intelligente" dell'energia elettrica e delle fonti rinnovabili.

LA CONCILIAZIONE

di PAOLO DI LENA

La procedura della Conciliazione Paritetica delle Aziende con le Associazioni dei Consumatori ha avuto un significativo sviluppo negli ultimi tre anni: ne è testimone il fatto che MDC e le altre AACC hanno sottoscritto un numero considerevole di nuovi protocolli d'intesa. Ma se la Conciliazione Paritetica è cresciuta ed è riuscita a trovare in moltissimi casi una soluzione rapida ed efficace alle controversie tra i consumatori/utenti e le aziende, non bisogna sottovalutare il permanere di punti critici, che dovranno essere necessariamente migliorati nei prossimi anni per proseguire con i successi finora ottenuti.

I PROTOCOLLI D'INTESA SIGLATI NEGLI ULTIMI 3 ANNI

Nel dicembre 2008 è stata firmata l'intesa con **FASTWEB**, nel 2009 è stata estesa a livello nazionale della procedura di conciliazione con **ENEL** e firmato il protocollo d'intesa con **ACEA** (settori acqua, luce e gas). Dobbiamo aspettare, però, l'anno 2010 per assistere ad una vera e propria impennata di protocolli e intese di conciliazione. Con **TRENITALIA**, dopo una fase sperimentale a livello locale, la conciliazione è stata estesa a molteplici tratte su tutto il territorio italiano. Sempre nel 2010 i conciliatori **TELECOM** sono diventati conciliatori anche per **TIM**, e viceversa, essendo state le due procedure uniformate. Poi, l'avvio della procedura con **OPITEL/TELETU** (ex Teledue), e finalmente anche **VODAFONE**. Dal 2010 la conciliazione paritetica AACC con **ENI** è passata, da sperimentale e limitata ad una sola regione, a nazionale (procedura totalmente online). Anche **EDISON/SORGENIA** hanno firmato un protocollo d'intesa a regime e, quindi, deciso di estendere la procedura a tutta Italia. Negli ultimi mesi, infine, anche **ALITALIA**, **POSTE MOBILE** e **CONFSERVIZI** hanno deciso di sottoscrivere un accordo di Intesa con le Associazioni dei consumatori.

Ad oggi, le aziende che hanno aperto le porte alla conciliazione paritetica sono 18: TELECOM - TIM - WIND - TRE / H3G - FASTWEB - VODAFONE - OPITEL/TELETU - POSTE MOBILE - ENI - ENEL - ACEA - EDISON - SORGENIA - INTESA SANPAOLO - POSTE ITALIANE - ANIA Rc Auto - TRENITALIA - ALITALIA - CONFSERVIZI.

Sono previsti per il biennio 2010/2011 nuovi corsi per conciliatori per il settore energia, grazie ai fondi stanziati dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas e la Cassa Conguaglio per il Settore elettrico. Tutto ciò diventa estremamente importante alla luce dell'estensione a livello nazionale di intese di conciliazione con aziende come Eni, Sorgenia ed Edison.

I PUNTI CRITICI

Difficoltà ad avere un celere riscontro delle conciliazioni inviate, lentezza nello smaltimento delle pratiche, poca disponibilità a venir incontro al cliente, eccessiva puntigliosità e procedure poco snelle per la presentazione delle domande di conciliazione. Sono alcuni dei punti critici segnalati dai nostri esperti in fase di conciliazione con le aziende. In generale, i nostri conciliatori chiedono alle aziende maggiore puntualità nelle risposte, procedure più snelle e, soprattutto, una maggiore disponibilità a risolvere le controversie tenendo conto delle esigenze dei cittadini, anche alla luce della crisi economica in corso. In particolare, sono **Sorgenia**, **H3G**, **Fastweb**, **Enel** ed **Eni** le aziende che devono migliorare, secondo i conciliatori MDC, questi aspetti.



SEDE NAZIONALE

Via Quintino Sella 41 - 00187 ROMA
tel.06 4881891 - fax 06 42013163
www.mdc.it
info@mdc.it

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è associazione di promozione sociale nata a Roma nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite esperti.

È riconosciuta quale associazione nazionale di consumatori e utenti ai sensi del Codice del Consumo e fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e il Consumer's Forum.

È presente in 18 regioni con oltre 100 sedi e sportelli che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, banche e assicurazioni.

Per contattare le nostre sedi: www.mdc.it

DAL 2007 AL MARZO 2010 I CONCILIATORI MDC HANNO CHIUSO PIÙ DI 900 PRATICHE DI CONCILIAZIONE:

Telecom/Tim	Wind	Poste Italiane	H3G	Trenitalia
630	63	197	17	3

** I dati relativi alle aziende quali ENEL, ENI, SORGENIA, EDISON e ACEA non disponibili essendo relativamente recente l'avvio delle procedure.*

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

È un metodo di giustizia alternativa a quella ordinaria, che prescinde dall'intervento del giudice. Le parti in lite giungono a una **soluzione concordata** fra loro e per entrambe soddisfacente, grazie all'assistenza e alla mediazione di un esperto qualificato (il Conciliatore) nominato dalle Associazioni dei Consumatori.

SPORTELLI CONCILIAZIONE

Sul sito www.mdc.it è possibile accedere allo **Sportello Conciliazione**, dove i cittadini possono trovare tutti gli aggiornamenti sui protocolli di intesa firmati con le aziende e i contatti dei conciliatori.