



Ufficio Stampa MDC &lt;ufficiostampa.comunicazione.mdc@gmail.com&gt;

## Newsletter MDC News

1 messaggio

Redazione MDC News &lt;info@mdc.it&gt;

Rispondi a: Redazione MDC News &lt;info@mdc.it&gt;

A: ufficiostampa@mdc.it

8 febbraio 2021 13:47



MDC NEWS - Bisettimanale del Movimento Difesa del Cittadino

Editore Movimento Difesa del Cittadino

Dir. Resp. Francesco Luongo

In redazione: Gerry Mottola, Federica Deplano, Barbara Gualtieri, Giorgio Durante

 Web: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it) - [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

Redazione: Roma, Via Casilina n.3/T - Tel. 064881891 Fax. 0642013163

Stampa in proprio-R.T. Roma n. 502/00 Anno XXII - n. 1 del 08.02.2021 - Finito di stampare il 08.02.2021

Seguici su...



## IN PRIMO PIANO



CONSUMER  
ANGELS

OGNI GIORNO ACCANTO A TE

### Speciale Newsletter Progetto "Consumer Angels"

"Consumer Angels" è un progetto finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** (ai sensi del **D.D. del 07/02/2018**) e realizzato dal **Movimento Difesa del Cittadino** in partenariato con il capofila **Unione Nazionale Consumatori** e il partner **U.Di.Con**. L'intento del progetto è di proporsi come "angeli custodi" dei consumatori: le iniziative in tal senso consistono in attività di informazione, assistenza e di contatto con la cittadinanza attraverso strumenti efficaci e innovativi, volti a migliorare il grado di consapevolezza sui diritti dei consumatori fornendo loro gli strumenti per metterli in atto nel modo più semplice e immediato.

A seguire, le news del progetto.



## LE ALTRE NEWS



### Analisi dei dati – Workshop Presentazione finale dei risultati dello studio BigData reclami del Progetto Consumer Angels

Il 26 gennaio scorso si è svolto il Webinar "**Big Data e Consumatori per una tutela a prova di Futuro**" in cui, tramite piattaforma Zoom, si è tenuta la presentazione finale dei risultati dello **studio BigData-Reclami** del progetto "**Consumer Angels**", curato e realizzato da **I-Com**, con la collaborazione degli **Sportelli MDC di Pistoia, Salerno, Enna**. Il Webinar ha rappresentato l'attività conclusiva del progetto, nato con l'obiettivo di proporre le Associazioni di Consumatori come "angeli custodi dei consumatori", aumentandone la consapevolezza su tematiche come sicurezza alimentare, prevenzione e riduzione degli sprechi, e-commerce, bollette, telefonia,

settore bancario, ADR, Privacy, settore assicurativo, nuove tecnologie e mobiles. In questo contesto, lo studio Big Data-Reclami si è confermato essere uno strumento innovativo nella raccolta a scopo predittivo di tutti i reclami trasmessi dai consumatori alle sedi. Come è stato esposto nel Webinar, le tematiche su cui si sono concentrati i reclami hanno riguardato: richiesta di consulenza per conciliazioni legate alla telefonia; consulenza su utenze (acqua, gas e luce), su cartelle esattoriali, su interessi, mutui, banche ed altre questioni finanziarie.

Al Webinar hanno partecipato:

**Stefano DA EMPOLI**, Presidente I-Com  
**Antonio LONGO**, Coordinatore nazionale Movimento Difesa del Cittadino  
**Lorenzo PRINCIPALI**, Senior Research Fellow I-Com  
**Mariano BALDI**, Esperto TLC e componente del CNU  
**Giovanni CALABRO**, Direttore Generale Tutela del Consumatore AGCM  
**Claudio FIORENTINI**, Responsabile Associazioni e Stakeholders Enel Italia  
**Antonella MAGLIOCCO**, Capo Servizio Tutela Individuale dei Clienti Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria Banca d'Italia  
**Marzia MINOZZI**, Responsabile Affari Istituzionali e Regolamentazione Asstel  
**Mario STADERINI**, Direttore Tutela dei consumatori AGCOM  
**Romano STASI**, Segretario generale ABI Lab  
**Francesco LUONGO**, Presidente Movimento Difesa del Cittadino.

Ha moderato l'incontro **Andrea PICARDI**, Direttore Comunicazione I-Com.

Ecco il link per poter rivedere il webinar:

<https://www.youtube.com/watch?v=rcoQEerAHE>



## Gli obiettivi

La missione fondamentale del progetto è stata quella di facilitare la relazione tra i consumatori e le imprese fornitrici di beni e servizi, così da migliorare il grado di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti e fornire loro gli strumenti per metterli in atto nel modo più semplice e immediato, con reclami gestiti rapidamente e con professionalità adeguate.

Tra le iniziative fondamentali del progetto, le attività di informazione, assistenza e di contatto con la cittadinanza attraverso il potenziamento degli sportelli esistenti e l'apertura di sportelli ad hoc. Anche la formazione ha occupato un ruolo importante nel progetto, per trasformare il consumatore in un soggetto sempre più consapevole. Tra i temi su cui si è concentrato il progetto troviamo:

Sicurezza alimentare, prevenzione e riduzione degli sprechi; e-commerce, bollette, telefonia, settore bancario, ADR, Privacy, settore assicurativo, nuove tecnologie e mobiles.



## Premessa metodologica dell'analisi

Secondo quanto previsto dal progetto esecutivo, MDC ha attivato uno Sportello nazionale presso la **sede nazionale di Roma** e tre Sportelli locali dislocati nelle sedi di **Pistoia, Salerno, Enna**.

Ciascuno Sportello è stato presidiato come previsto per almeno n. 8 ore settimanali da esperti designati dal responsabile della sede locale. A questa disponibilità oraria obbligatoria come da progetto, ovviamente si aggiungeva la disponibilità generale di chi presidiava la sede secondo gli orari previsti dalle aperture ordinarie.

Questi addetti poi rispondevano direttamente se si trattava di richiesta di informazioni in loro possesso o si riservavano di dare risposte nei giorni successivi in uno dei modi seguenti:

- richiamando al telefono
- rispondendo con mail
- attivando un reclamo formale
- aprendo una conciliazione
- fissando un appuntamento in sede per meglio discutere e approfondire il problema segnalato.

La raccolta dei dati e la successiva elaborazione che qui viene presentata sono state costruite secondo una griglia come segue:

- una **catalogazione generale** della consulenza fornita in

**Informazioni**

□ **Reclami**

□ **Conciliazioni**

- una **catalogazione per aree tematiche**; i dati sono stati suddivisi nelle grandi aree di servizi su cui si concentrano le situazioni di contenzioso e conflittualità con le aziende:

- **TLC** (che vanno dalla telefonia fissa a quella mobili e negli ultimi anni servizi digitali e internet);

- **Energia** (luce, gas e acqua, da quando all'Autorità di settore ARERA sono state attribuite anche le competenze sul servizio idrico con la legge 214/11);

- **Banca&Finanza** (compreso il contenzioso davanti all'ABF e con Assofin);

- **ALTRO**: in questa Macrovoce sono comprese le numerose e varie richieste di informazioni riguardanti le regole COVID (modalità di comportamento, autocertificazioni, sanzioni e multe, possibilità di ristori economici), le modalità di adesione e tesseramento all'associazione, la dislocazione delle sedi locali, consigli per affrontare contenziosi etc.

Queste catalogazioni fanno sì che i numeri rilevati non sono ripartiti esclusivamente in una unica categoria ma in vari casi sono considerati anche ripetutamente se, ad esempio, lo stesso utente ha richiesto una informazione ma ha anche fatto seguire un reclamo o una richiesta di conciliazione.

Sulla **quantificazione dei dati** rilevati è necessario fare una premessa importante.

Il progetto è iniziato nel novembre 2019 ed è andato a regime nei mesi successivi. Poi nel marzo 2020 la pandemia dovuta al Covid-19 ha provocato il lockdown generale a partire dal 10 marzo e fino a tutto il 3 aprile 2020. A questo periodo di totale chiusura del Paese sono succeduti vari provvedimenti di chiusura a livello regionale o locale e comunque hanno obbligato l'associazione e riorganizzarsi rispetto alle prestazioni di informazione e consulenza e quindi anche nell'attuazione del progetto quanto agli Sportelli in discussione.

Si è cercato di ovviare a queste emergenze potenziando la comunicazione on line sul sito dell'associazione, ma certamente queste limitazioni di circolazione hanno avuto conseguenze sulla realizzazione dell'attività associativa.



## I Dati

Complessivamente i dati relativi alle attività progettuali possiamo riassumerli come segue

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	1.013
Reclami presentati	460
Conciliazioni attivate	290
<b>TOTALE</b>	<b>1.763</b>

Non è stato facile catalogare i contatti tra i cittadini e l'associazione facendo una distinzione netta tra le richieste di informazioni che si esaurivano nel fornire le indicazioni e le spiegazioni richieste, e le chiamate o mail che contenevano insieme questa richiesta di delucidazioni insieme con un'esposizione di un problema e la chiamata in causa della struttura associativa di sostegno ad un reclamo da presentare e/o per l'attivazione di una conciliazione o azione legale da intraprendere.

Facciamo un esempio: il signor Tizio chiama da Roma per chiedere informazioni rispetto al rifiuto di Poste Italiane di riconoscere gli interessi per un Buono postale acquistato 20 anni fa. Il risparmiatore anzitutto si informa se seguiamo questo tipo di problematica, se abbiamo avuto altri casi analoghi al suo e se possiamo spiegargli il motivo del rifiuto di Poste che a lui non sembra chiaro nelle motivazioni. Avute le spiegazioni, il cittadino chiede sempre se si può fare qualcosa, in che modo, con quali costi e in che tempi. Avute le informazioni, il titolare del Buono che si è rivolto al call center nazionale (Numero verde **800161647**) o ha inviato la mail viene indirizzato alla sede locale più vicina e viene invitato direttamente ad inviare la documentazione o a recarsi presso lo sportello di assistenza, previa iscrizione se già non risulta tra i soci. In questi casi il signor Tizio ha avuto varie occasioni di contatto con MDC ma il suo caso viene conteggiato una sola volta.

I dati che abbiamo rilevato quindi sono significativi sul piano del rapporto MDC/iscritti e sulle tipologie di motivazioni che portano a cercare l'aiuto dell'associazione.

Da rilevare inoltre che il periodo preso in esame ha rappresentato un unicum difficilmente replicabile (si spera!) in futuro a causa della pandemia, dello smarrimento dei cittadini di fronte al susseguirsi delle limitazioni imposte per ridurre il rischio di contagio e della aumentata necessità di informazioni e assistenza.

La catalogazione per tematiche invece vede di gran lunga al primo posto TLC e Digitale (601 contatti pari al 34%), categoria che nei mesi del lockdown ha avuto una impennata a causa dell'alta richiesta di collegamenti internet per la didattica a distanza, lo smarworking e le chat tra familiari e amici, come registrano tutte le aziende che offrivano servizi di piattaforma per chat.

Vediamo ora i dati per singolo sportello, iniziando da quello nazionale.

### Lo Sportello Nazionale

Iniziando dallo **Sportello nazionale**, collocato presso la Sede nazionale di Roma, i dati delle richieste ricevute sono i seguenti:

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	347
Reclami presentati	146
Conciliazioni attivate	15
<b>TOTALE</b>	<b>508</b>

Da notare la prevalenza della richiesta di informazioni, che si è moltiplicata con l'inizio della pandemia, riguardando soprattutto notizie relative alle possibilità di spostamento, alle richieste di agevolazioni e provvidenze concesse dal governo per lavoratori, esercizi commerciali e imprese.

Per tutto il 2020 le associazioni consumatori hanno svolto un ruolo di supplenza e/o integrazione rispetto ai canali di informazione della Pubblica amministrazione, soprattutto per i cittadini che avevano maggiori difficoltà nell'interpretare le numerose disposizioni che si sono spesso succedute e accavallate a ritmo incessante e scadenze immediate, producendo confusione, incertezza interpretativa, timore di incorrere in sanzioni e multe.

Infine, col passare delle settimane si è intensificata la richiesta di informazioni riguardante rimborsi di viaggi e prenotazioni non effettuate, con picchi relativi al periodo pasquale e ponte del 1 maggio.

Quanto alla ripartizione tra le varie tipologie di contatto, oltre due terzi (68%) attengono a richieste di informazioni, come già sottolineato.

Quasi un terzo (29%) sono reclami relativi alle varie tipologie di servizi sotto precisate.

Molto basse, quasi irrilevanti, le conciliazioni attivate (15%), perché questa funzione è propria delle sedi territoriali e non della sede nazionale, che interviene solo in supplenza delle sedi locali laddove non ci sia uno sportello MDC.

In alcuni casi limitati (materia bancaria e assicurativa) gli accordi di conciliazione prevedono solo un conciliatore nazionale con responsabilità su tutto il territorio.

Di seguito la Tabella riepilogativa per aree tematiche

TEMATICHE	NUMERO
Tlc&Digitale	196
Energia	38
Banche&Finanza	24

ALTRO (Covid, Adesione..)	250
<b>TOTALE</b>	<b>508</b>

### I DATI DEGLI SPORTELLI TERRITORIALI

Nell'esaminare i dati relativi ai tre sportelli attivati, emerge subito la grande differenza di numero complessivo di contatti e le diverse tipologie di tematica prevalente.

Ciò è dovuto alla diversa "storia" associativa degli sportelli, al contesto socioeconomico in cui sono collocati e alla più o meno radicata e diffusa cultura e consapevolezza consumerista.

Ad una prima valutazione complessiva si nota la grande differenza quantitativa dello sportello toscano (Pistoia) rispetto agli altri due. Ciò è dovuto anzitutto ad una politica regionale di grande sostegno agli sportelli delle associazioni consumatori, che in questi anni hanno potuto funzionare meglio grazie ai contributi economici della Regione. Contributi peraltro non versati "a fondo perduto" ma a fronte di indicatori precisi sulla performance realizzata in termini di contatti, reclami, conciliazioni e altre azioni giudiziarie o extragiudiziarie attivate.

Questo primo dato importante però non deve indurre ad un giudizio di maggiore o minore efficienza dello sportello. Questo va commisurato anche con altri parametri che non rientrano in questa indagine e cioè la rassegna stampa ottenuta a livello locale con le varie iniziative previste dai progetti MDC a livello nazionale, regionale o locale.

Importanti anche le interlocuzioni con le Autorità politiche e amministrative del territorio, con le Associazioni imprenditoriali, con le varie realtà associative del Terzo settore.

Si ricorda comunque che questa è la prima indagine realizzata sull'efficienza/efficacia degli sportelli del MDC sul territorio e anche le diversità dei dati esaminati saranno un prezioso punto di partenza per migliorare e rafforzare la capacità di risposta alle esigenze dei consumatori.

Vediamo i dati registrati dai vari sportelli.

#### Enna

Lo Sportello di Enna è stato organizzato e finalizzato in modo da supportare e assistere il consumatore, anzitutto per far conoscere e divulgare tutte le informazioni relative alle problematiche legate alla disciplina consumeristica, nonché per facilitare l'accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale del contenzioso, per promuovere la conciliazione paritetica, le ADR e tutte le altre modalità di risoluzione stragiudiziale della controversia.

Complessivamente sono stati registrati 240 contatti, in grande prevalenza per richieste di informazione, a cui sono seguite richieste di reclami e conciliazione.

#### Sportello di Enna

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	230
Reclami presentati	8
Conciliazioni attivate	2
<b>TOTALE</b>	<b>240</b>

L'assistenza ai cittadini presso lo Sportello ha avuto quale oggetto specifico da parte della scrivente alcune casistiche che si ritiene opportuno riportare come segue.

Per quanto riguarda le **TLC**, gli utenti si sono infatti rivolti allo sportello per avere consulenza in merito a problematiche relative alle utenze telefoniche di rete fissa; in particolare le principali problematiche sono legate agli addebiti legati alla disdetta anticipata del contratto, alla mancata erogazione del servizio proposto rispetto a quello poi effettivamente attivato, al ritardo nell'attività di migrazione nel cambio del gestore, all'addebito dei ratei del modem, alla possibilità di fruire di indennizzi nel caso di disservizi.

Nel campo dell'**energia** le principali questioni rilevate si hanno nell'ipotesi di addebiti per conguagli di periodi oggetto di prescrizione e per consumi anomali.

Alcune richieste di informazioni hanno avuto ad oggetto le questioni legate al rimborso dei **biglietti aerei** e i correlativi indennizzi in caso di cancellazione o ritardo dell'aereo oltre i parametri normativi e danni da **vacanza rovinata**.

Inoltre con l'emanazione dei vari **DPCM legati all'emergenza COVID** numerose sono state le richieste di informazioni relative allo slittamento del pagamento dei vari tributi, nonché per ottenere i voucher non solo per i voli cancellati, ma anche per biglietti di vari spettacoli, i bonus relativi alle vacanze estive, materiale informatico, bonus bicicletta ecc.

Ed ancora l'attività di informazione consulenza e assistenza ha avuto ad oggetto questioni legati alla **riscossione dei tributi locali** ed in particolare Tarsu di anni passati.

La maggioranza delle cartelle esaminate erano illegittime per svariate ragioni in modo esemplificativo: avvenuta prescrizione, pagamento del tributo, presenza di una sentenza che annullava l'atto prodromico alla cartella. Pertanto gli utenti sono stati guidati nella compilazione delle proprie richieste di sgravio da presentare al Comune di Enna

Alcune richieste di consulenza hanno avuto ad oggetto l'incasso di **Buoni fruttiferi**, in quanto Poste italiane non voleva riconoscere il valore indicato nel titolo, in altri casi non voleva riconoscere gli indennizzi dovuti in caso di servizio non erogato correttamente.

Lo sportello nella gran maggioranza dei casi ha sempre dato all'utente tutte le informazioni per poter risolvere le problematiche poste assistendoli nella redazione di reclami o moduli specifici da compilare per far valere le proprie ragioni, in alcuni casi sono stati seguiti anche in fase di conciliazione paritetica o in ADR o davanti alle autorità garanti competenti.

### Salerno

Lo sportello di Salerno si è posto come obiettivo principale la realizzazione delle attività del progetto Consumer Angels per l'anno 2020, come da prescrizioni contenute nel bando e seguendo le direttive della Presidenza nazionale del Movimento, nonché del Presidente provinciale avv. Giuseppe Nuvoli.

In particolare lo sportello si è posto l'obiettivo di "coadiuvare" nei meandri del diritto i singoli utenti- consumatori di tutte le età, di tutti i gradi di scolarizzazione e di ogni ceto sociale, raccogliendo le lamentele e le istanze relative a controversie legate al settore dei servizi pubblici essenziali, oltre che relative alle questioni bancarie e assicurative, alle cartelle esattoriali e alle pendenze fiscali.

### Sportello di Salerno

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	102
Reclami presentati	30
Conciliazioni attivate	15
<b>TOTALE</b>	<b>147</b>

Gli utenti che si sono rivolti allo sportello, nello specifico, nel corso dell'anno relativo alla durata del progetto in esame, hanno chiesto lumi in ordine alla risoluzione sia giudiziale che stragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto le materie sopra evidenziate, lamentando spesso frammentarietà e poca chiarezza del sistema legislativo.

Alla luce di tali evidenze di fatto rappresentate dalle molteplici fattispecie concrete sottoposte all'attenzione della scrivente, nella qualità, si palesa a modesto avviso la necessità di coinvolgere il legislatore in tavoli di concertazione anche con i membri più rappresentativi di tutte le Associazioni di Consumatori al fine di perseguire l'obiettivo di una maggiore e più garantista tutela del consumatore, anche nell'ottica di una durata più incisiva delle recenti normative di emergenza dettate in occasione della pandemia globale Covid/19.

Si ricorda a tale proposito che numerosi provvedimenti resi a livello centrale in tale situazione pandemica hanno rappresentato solo un "palliativo" per la gestione dell'emergenza, lungi invece dal rappresentare un "corpus" di prescrizioni da adottare anche nella fase ordinaria.

A tale fine, la scrivente, sollecita queste osservazioni, già presentate in altre sedi in seno al CNCU- Commissione Giustizia (e a tale proposito si rinvia alla relazione della sottoscritta redatta in tale commissione nel maggio 2020), sollecitazioni che raccolgono le istanze dei numerosi utenti che si sono rivolti allo sportello: il legislatore cioè in materia dei servizi pubblici dovrebbe garantire un'uniformità di trattamento maggiore per i consumatori e altresì stabilire l'obbligatorietà dei sistemi di risoluzione alternativa per le controversie che hanno ad oggetto i diritti dei consumatori.

Questo più in dettaglio per le questioni legate alle utenze telefoniche di rete fissa; problemi relativi ai contratti di fornitura di energia elettrica, luce e gas, in particolare per quanto riguarda il

passaggio al mercato libero, fonte di molte lamentele per l'aggressività del marketing aziendale e per la confusione informativa sull'effettivo vantaggio della scelta; reclami riguardo i rimborsi viaggi aerei, treni, voucher vacanze e danni da vacanza rovinata; questioni sui finanziamenti bancari e contratti assicurativi, operazioni di credito al consumo (ad esempio finanziamenti connessi ad abbonamenti alle palestre, oppure finanziamenti personali connessi all'acquisto di beni personali).

Da ultimo particolare rilievo ha assunto anche la richiesta di consulenza relativa alla gestione delle cartelle esattoriali relative a tributi e imposte sia comunali che regionali che statali. Alla luce di tali premesse si auspica pertanto uno scenario normativo differente che vada a colmare le lacune esistenti e a garantire un'efficace tutela dell'utente consumatore, quasi sempre di fatto parte debole di un rapporto contrattuale.

### Pistoia

Lo Sportello del Movimento Difesa del Cittadino di Pistoia è uno dei più "antichi" dell'associazione e si occupa regolarmente di fornire ai consumatori informazioni relative alle utenze, con particolare riferimento alle telecomunicazioni, in misura minore a gas, luce e acqua. Lo sportello si occupa, altresì, di gestire reclami e conciliazioni, queste ultime, nel settore delle telecomunicazioni, sia paritetiche che presso il Corecom, per quanto riguarda l'energia e il gas principalmente presso il portale Arera, mentre con i gestori di acqua lo sportello gestisce sia paritetiche che conciliazioni presso il portale Arera, che recentemente è stato abilitato. A partire dall'aprile 2020, in concomitanza con il lockdown nazionale legato all'emergenza Covid, lo sportello ha ricevuto molte richieste di informazioni concernenti rimborsi di viaggi già prenotati e di biglietti aerei, nonché problematiche legate alla chiusura forzata delle palestre e alle conseguenti proposte di voucher, oltre ai casi di cancellazione di voli e crociere.

Complessivamente i contatti registrati dalla sede sono stati 868 nel periodo preso in considerazione (ultimo trimestre 2019-Ottobre 2020), così distribuiti:

### Sportello di Pistoia

CONTATTI	NUMERO
Richieste informazioni	334
Reclami presentati	276
Conciliazioni attivate	258
<b>TOTALE</b>	<b>868</b>

Emerge subito la grande quantità di conciliazioni realizzata da questo sportello, soprattutto nel settore TLC.

La distribuzione per tematica vede la prevalenza di TLC e digitale.



## Conclusioni

Dall'analisi complessiva dei dati rilevati dai 4 sportelli attivati nell'ambito del progetto, possiamo ricavare le seguenti indicazioni:

- 1) Emerge anzitutto **una forte richiesta di informazione generale**, causata dall'attualità della pandemia, che ha motivato oltre la metà delle chiamate complessive giunte all'associazione. Questo è particolarmente accentuato nello sportello della sede nazionale (oltre due terzi), che più facilmente è stata rintracciata nell'informazione digitale, in particolare dai territori dove MDC non è presente e dai piccoli centri.
- 2) In una fase di grave emergenza e di grande confusione e sovrapposizione delle notizie, MDC e più in generale **le associazioni consumatori sono state percepite come il punto fermo di una informazione non schierata** per interessi particolari e sempre dalla parte dei cittadini. In questa vicenda drammatica, è stata evidente la "politicizzazione" e la "partitizzazione" delle varie posizioni, motivate anche dall'andamento della pandemia e dei suoi drammatici effetti più in alcune regioni che in altre. Ciò inevitabilmente ha creato "schieramenti" pro e contro i diversi modelli di governo regionale e soprattutto verso i modelli di politica sanitaria (territoriale o di eccellenza).
- 3) Il succedersi e l'intreccio di provvedimenti del governo nazionale con le decisioni a livello regionale e spesso anche locale hanno certamente prodotto **grande smarrimento e confusione**, riguardo soprattutto gli obblighi delle fasi successive al lockdown. Nei primi mesi da marzo a giugno le regole erano abbastanza chiare nella loro fermezza di divieto quasi totale di

circolazione. Successivamente, con le zone di vario colore che stabilivano diverse tipologie di divieto o di permesso, la confusione è certamente cresciuta, insieme col timore di sbagliare e incorrere nelle sanzioni.

4) Le altre tipologie di contatto con richiesta di intervento (**reclami e conciliazioni**) rispettano gli standard quantitativi normali, anche se la pratica impossibilità di recarsi presso le sedi territoriali MDC ha certamente limitato soprattutto l'attivazione delle conciliazioni, che richiedono sottoscrizione di documenti, produzione di bollette, contratti, estratti conto etc.

5) **Quanto alle tematiche**, abbiamo preso in considerazione nella catalogazione (TLC&Digitale, Energia, Banche&Finanza) quelle che nella vita ordinaria dell'associazione sono più frequentemente motivo di accesso ai nostri sportelli. Esì rileva subito **la netta prevalenza di TLC&Digitale (601 contatti pari al 34%)** motivata chiaramente dalla richiesta aumentata in modo esponenziale di trasferimento dati, connessioni per chat, webinar, videochiamate di ogni genere. L'insufficienza delle infrastrutture digitali è stata tanto più sentita dalle famiglie e dalle persone, quanto più sono stati difficili in questi mesi 2020 i contatti personali, la scuola di presenza, il lavoro in ufficio. E' cresciuta notevolmente in questi mesi anche la domanda di spettacoli on line dalle piattaforme internazionali (Raiplay, Netflix, Prime Video, Rakuten, etc.). Anche in questo caso l'insufficienza della banda larga si è fatta sentire ed è stata "sofferta" dalle famiglie.

6) Esaminando in particolare le **differenze territoriali fra i tre sportelli**, a parità di impegno profuso le differenze quantitative sono riconducibili alla diversa "storia" della sede locale, nel caso di **Pistoia** da sempre molto presente soprattutto nelle Tlc e nelle relative conciliazioni, anche per via del ruolo di coordinamento regionale in Toscana. Nel caso di **Salerno** l'attività qualificante della sede è stata indirizzata molto sulle carte dei servizi delle amministrazioni pubbliche e delle aziende di servizi locali, in particolare quanto alla trasparenza, attuazione degli Statuti del cittadino e del contribuente e più in generale sul rapporto P.A./cittadino, conformemente alla missione originale dell'associazione, come esposto nel saggio "*Aux armes, les citoyens!*" di Giorgio Ruffolo, vero illustra atto di nascita del Movimento. Infine, **Enna** ha avuto come particolare tematica le problematiche di Banca&Finanza, come gli interessi dei buoni fruttiferi e il contenzioso per tributi locali, affiancando i cittadini anche nell'attivazione delle ADR e delle conciliazioni.

**Concludendo, si conferma l'importanza degli sportelli multicanale attivati da MDC nell'ambito del progetto Consumer Angels e il ruolo dell'associazione (e di tutto l'associazionismo consumerista) come intermediazione tra il cittadino contribuente e la P.A., tra il cittadino consumatore e utente e le aziende di servizi.**

**La grande asimmetria informativa tra i soggetti forti come P.A. e aziende da una parte e i cittadini dall'altra può essere superata o almeno attenuata soltanto con un una presenza forte e articolata sul territorio degli sportelli delle associazioni, che vanno sostenuti dall'Amministrazione pubblica e dai cittadini per metterli in condizione di fornire informazioni e consulenza sempre più puntuale e competente. Progetti come Consumer Angels vanno in questa giusta direzione.**



Movimento Difesa del Cittadino | Contattaci

This email was sent to [ufficiostampa@mdc.it](mailto:ufficiostampa@mdc.it)

[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

Movimento difesa del cittadino · [Via Casilina 3/T](#) · [Roma, RM 00185](#) · [Italy](#)