



difesadelcittadino.it
I tuoi diritti prima di tutto

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 - www.difesadelcittadino.it

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

Stampa in proprio-R.T. Roma n. 502/00 Anno XXI - n. 7 del 27.05.2020 - Finito di stampare il 26.05.2020

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



Proseguono le attività di MDC legate al progetto **Consumer Angels**

Procedono come da previsione le attività legate al progetto *Consumer Angels*. Finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** (ai sensi del **D.D. del 07/02/2018**) e realizzato da MDC in partenariato con il capofila Unione Nazionale Consumatori e il partner U.Di.Con. il progetto ha come obiettivo quello di proporre le Associazioni di Consumatori come "angeli custodi dei consumatori".

Gli obiettivi



La missione fondamentale del progetto è 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 previste dal progetto ci sono 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 occupa un ruolo importante nel progetto, per trasformare il consumatore in un soggetto sempre più consapevole. Tra i temi su cui si concentra il progetto troviamo:

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



Le iniziative di MDC

Nell'adempiere alle attività previste dal progetto, MDC ha attivato il **numero verde 800.161647**, ed ha aperto nuovi sportelli e potenziato quelli esistenti. Il progetto è sviluppato dalla **Sede Nazionale di Roma** insieme agli sportelli territoriali di **Salerno** per la Campania, **Enna** per la Sicilia e **Pistoia** per la Toscana. Un'attenzione particolare in questa fase è dedicata allo studio **Big-Data Reclami**, che intende raccogliere a scopo predittivo tutti i reclami che vengono trasmessi dai consumatori.



Un bilancio

Il lavoro in questi mesi è stato portato avanti incessantemente, ed ora siamo in grado di fornire le prime cifre. Sommando i dati delle tre sedi territoriali e della sede Nazionale, abbiamo un totale di 750 contatti registrati, suddivisi in: 400 contatti fisici, 212 telefonici e 138 via mail. Da segnalare che prima delle misure restrittive causate dal Covid-19, risalenti alla prima decade del marzo scorso, i contatti avvenivano in larga parte in maniera fisica. Successivamente la situazione si è riequilibrata in favore delle modalità telematiche.

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);
- consulenza su cartelle esattoriali;
- consulenza su interessi, mutui, banche ed altre questioni finanziarie;
- in forma minore, consulenze su pay tv e rimborsi su viaggi annullati

Si sottolinea, inoltre, il ruolo svolto da MDC nel tenere costantemente informati i cittadini nelle fasi più delicate della pandemia Covid-19, in cui l'Associazione ha rappresentato un punto di riferimento su questioni come:

- gestione delle sopravvenienze, finanziamenti, mutui, credito al consumo
- canoni di locazione;
- pacchetti viaggio e turismo;
- sospensione bollette forniture

Si sono tenuti anche i corsi di formazione/webinar per consumatori ed addetti ai lavori, in cui abbiamo registrato la presenza di 22 contatti.



La soddisfazione del Presidente Nazionale

Esprime soddisfazione per i risultati raggiunti il Presidente Nazionale Francesco Luongo: *"Non era scontata in una fase delicata ed eccezionale come quella che stiamo vivendo una risposta così costante e puntuale alle richieste dei consumatori. In tutte le sedi impegnate nel progetto, MDC ha invece ottenuto risultati in linea con le aspettative iniziali, riuscendo a porsi come punto di riferimento nei confronti di cittadini in difficoltà."*

L'associazione continuerà a lavorare nei prossimi mesi per dare seguito ai risultati raggiunti fin qui, con l'auspicio che presto si possa tornare alla normalità.



This email was sent to <<E-mail>>
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
Movimento difesa del cittadino · Via Casilina 3/T · Roma, RM 00185 · Italy