

SPECIALE

PROGETTI



SUPPLEMENTO al numero 2/3 - febbraio/marzo 2021

AL VIA IL PROGETTO MDC FULL DIGITAL!

Prende il via il Progetto **MDC FULL DIGITAL**, promosso dal **Movimento Difesa del Cittadino** e finanziato dal MISE con Legge 388/2000 - ANNO 2020, mirato alla realizzazione di tre linee di attività:

a) Progettazione, in via sperimentale, di un canale nazionale di contatto on-line per i consumatori.

b) Attività diretta ad incrementare il vantaggio per i consumatori in termini di utilità sociale mediante il miglioramento della performance dell'associazione, nonché ad assicurare informazione ed assistenza specifica riguardo all'emergenza sanitaria da COVID.

c) Sviluppo, progettazione, coordinamento di attività progettuali nell'ambito del tema strategico "Educazione Digitale".

Il Progetto si svilupperà nel corso del 2021 e del 2022 attraverso varie azioni progettuali, descritte qui nei punti salienti:

Rafforzamento delle capacità di ascolto e di risposta di MDC, potenziamento delle attività di supporto e di consulenza per i cittadini attraverso una mirata riorganizzazione della propria struttura nazionale e territoriale,

intesa sia in termini di un maggiore presidio delle proprie risorse umane (call center, sportelli territoriali, staff di consulenti, ecc.) che in una maggiore attività di comunicazione ed interazione attraverso i propri house organ, canali social ed innovative modalità digitali.

Trasformare MDC nella prima associazione FULL DIGITAL, intendendo per tale una associazione che nello svolgimento delle sue attività istituzionali e di servizio ai cittadini utilizza le tecnologie digitali in tutte le loro potenzialità. Quindi, attraverso questo progetto, MDC digitalizzerà tutte le attività di informazione, iscrizione e assistenza/consulenza ai cittadini. A questo scopo, **sarà commissionata una proposta di riorganizzazione e revisione digitale** di tutti gli strumenti amministrativi, gestione del tesseramento, prestazione delle consulenze, attivazione delle conciliazioni, etc.

Realizzare attività di educazione e di formazione digitale dei cittadini, fornendo loro informazioni e assistenza nell'utilizzo del digitale nella vita quotidiana, nei rapporti con la P.A., con le Aziende di servizi, con la scuola, la formazione permanente che punta al Long Life Learning, la fruizione del divertimento culturale disponibile sui canali digitali. Saranno realizzate Guide informative in formato digitale, diffuse sui canali dell'associazione.

Particolare attenzione sarà rivolta

all'informazione sulle truffe e gli usi a rischio del digitale, realizzando webinar aperti a tutti sui pagamenti elettronici, la moneta digitale, l'e-commerce.

Attenzione anche all'HATE SPEECH (Odio on line), sempre più diffuso e pericoloso perché ha portato a vari casi di suicidio tra i giovani. Sarà realizzato un webinar su questo delicato ma urgente argomento, con tutti gli aspetti giuridici nazionali ed internazionali, gli aspetti psicopedagogici e sociali.

MDC da anni è impegnata nel progetto europeo **SAFER INTERNET**, avendo partecipato con il MIUR, Telefono Azzurro, Save Children e altre importanti realtà a programmi di educazione e formazione rivolte ai minori. Il Progetto MDC FULL DIGITAL sarà pertanto impegnato in modo particolare nella tutela dei minori in Internet, utilizzando i canali di informazione digitale sopra descritti.

EMERGENZA COVID 19

Particolare attenzione, inoltre, nel contesto delle azioni di rafforzamento delle capacità di ascolto e di risposta di MDC, sarà dedicata all'**emergenza sanitaria COVID 19**.

A tale riguardo:

- Sarà costituita una attività di **CONSULENZA COVID**, nell'ambito dello STAFF ESPERTI, con 1 medico, 1 psicologo e 1 avvocato, in grado

di dare risposte sia sul piano dell'assistenza medica e psicologica, oltre che sul piano dell'eventuale tutela legale a fronte di situazioni di particolare gravità per carenze di assistenza, violazioni di norme sulla tutela lavorativa, etc.;

▪ **Il personale addetto al Call center avrà una Formazione adeguata** su quanto riguarda le regole di circolazione e comportamento decise dalle Autorità nazionali e regionali, in modo da essere in grado di rispondere ad eventuali quesiti dei cittadini;

▪ Sarà svolta una **formazione anche dei responsabili dei 12 Sportelli territoriali**, con un **Webinar** organizzato a livello nazionale, in modo da allineare tutti sulle informazioni più aggiornate e complete. Tra i temi che saranno trattati: la situazione delle strutture sanitarie, le terapie, i vaccini, i comportamenti a rischio, le categorie esposte e altre tematiche di attualità;

▪ A completamento della formazione di cui sopra, sarà redatta una **GUIDA COVID in formato digitale**, con la raccolta delle principali normative nazionali e locali, i link utili e i Numeri verdi a cui rivolgersi, così da facilitare al cittadino le richieste alle Strutture sanitarie e della P.A., che verrà inviata a tutti i 111 Sportelli MDC e sarà messa a disposizione dei cittadini sul sito e sulle Pagine Social dell'associazione.

▪ Particolare attenzione sarà rivolta alle **FAKE NEWS** che si sono moltiplicate e che continuano a proliferare in questi mesi; MDC attiverà, in collaborazione con Help Consumatori, il **FAST CHECKING in materia di Covid**, con una **pubblicazione digitale che sarà diffusa sui canali social MDC e inviata ai mass media in generale.**

▪ Nei **GR Consumatori** ci sarà una **Rubrica COVID**, con tutte le notizie più importanti e interessanti riguardanti la pandemia.

▪ In questi mesi di chiusure e di restrizioni causa Covid, le tecnologie digitali hanno rappresentato e continuano a rappresentare una grande opportunità, ma sono anche **fonte di rischi**. MDC FULL DIGITAL, come specificato anche in precedenza, farà informazione su truffe e rischi dell'«e-commerce, moneta elettronica, dell'informazione medica fai-da-te, etc.

▪ Una particolare attenzione, infine, sarà dedicata alle scuole e ai ragazzi, con la realizzazione di un webinar sulla DAD (Didattica a Distanza), analizzata in tutte le sue opportunità e i suoi limiti, con l'intervento di insegnanti, studenti, psicopedagogisti, responsabili amministrativi del sistema scolastico.



COVID - 19 ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE ETS FINANZIATE AI SENSI ART. 67/DL 19.5.2020 N.34 - AVVISO N.3/2020

Webinar

Nell'ambito delle attività previste dal progetto, L'associazione MDC ha realizzato nel mese di marzo **due seminari informativi** per sensibilizzare la cittadinanza circa i propri diritti relativi a forniture di beni essenziali di prima necessità.

Il primo, effettuato il 19/03/2021 ha avuto come focus i **diritti dei consumatori su forniture di gas, luce e acqua.**

Il secondo, realizzato il 26/03/2021, si è concentrato sull'**educazione al consumo consapevole**, per stimolare modelli di consumo sostenibili, che comportano risparmi sostanziali in bolletta. [Clicca sui link](#) per rivedere i webinar!





Evento **ONLINE**
Piattaforma



Attività di interesse generale ETS finanziate
ai sensi art. 67/DL 19.5.2020 n.34 - Avviso n.3/2020

DIRITTI DEI CONSUMATORI E FORNITURA DI SERVIZI: *Gas, luce, acqua, telefono*

INTRODUCE

Antonio LONGO

Coordinatore nazionale MDC

ACQUA

Avv. Federica DEPLANO

- Principale casistica
- Il quadro normativo di riferimento:
il sistema di tutele per gli utenti del settore idrico
- Impariamo a reclamare:
cosa scrivere e come inviare il reclamo
- Il bonus idrico per utenti disagiati

LUCE

Avv. Barbara GUALTIERI

- Rapporti coi consumatori
- Reclami
- Truffe
- Mercato libero

GAS

Avv. Alessia ZITTIGNANI

- Breve inquadramento del settore e criticità
- Mercato libero e tutelato
- Fattori di controversia
- Bonus gas: presupposti e condizioni per l'erogazione

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLE TLC

Dott.ssa Desiree DIDI

- Conciliazione paritetica e presso il Corecom
e definizione delle controversie, in caso di mancato accordo
- Principali casistiche di contenzioso.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE ENERGETICO

Dott.ssa Noemi PRISCO

- Il servizio conciliazione clienti energia di ARERA nel settore idrico, luce e gas
- Lo sportello per il consumatore di ARERA

RELAZIONE CONCLUSIVA

Francesco LUONGO

Presidente nazionale MDC

Venerdì
19 Marzo
ore 17.30



LINK ZOOM

<https://zoom.us/j/98191748988?pwd=ak1qNGpINUt1V2NVcndSZkdHN2FuQT09>

ID riunione 981 9174 8988
Passcode 911078



Evento **ONLINE**
Piattaforma



Attività di interesse generale ETS finanziate
ai sensi art. 67/DL 19.5.2020 n.34 - Avviso n.3/2020

EDUCAZIONE AL CONSUMO CONSAPEVOLE E SOSTENIBILE

INTRODUCE

Antonio LONGO
Coordinatore nazionale MDC

L'ECONOMIA CIRCOLARE

Francesco LUONGO
Presidente nazionale MDC

CONSUMI E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Marco FRATODDI
Direttore Sapereambiente

IL RUOLO DELLE AZIENDE

Ivo FERRARIO
Direttore Comunicazione
e Relazioni esterne Centromarca

IL RUOLO DELL'INFORMAZIONE

Riccardo QUINTILI
Direttore Il Salvagente

IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI: L'ESPERIENZA DI MDC UMBRIA

Valentina BONACA
Vicepresidente MDC Perugia

RELAZIONE CONCLUSIVA

Lucia MORESCHI
Presidente MDC Milano

Venerdì
26 Marzo
ore 17.30



LINK ZOOM

https://zoom.us/webinar/register/WN_K-nrANCXS5uwnxgT8M8e3g

Pubblicazioni

L'Associazione, inoltre, ha realizzato due pubblicazioni dedicate alla delicata questione delle truffe on line Home banking. Clicca sui link per scaricare gli opuscoli!

LE FRODI ONLINE HOME-BANKING NELL'ERA DEL COVID-19 I CONSIGLI UTILI DI MDC

Banche e consumatori tra home banking e garanzie della PSD2

*Il Phishing cos'è e come difendersi –
Il Vishing e le telefonate truffa per
carpire i codici bancari e delle carte
di credito.*





Il progetto **SOS DEBITI** – finanziato dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con risorse statali del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali ai sensi dell'art. 72 del D.Lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore – realizzato da MDC in partenariato con **MDC Friuli Venezia Giulia, Ladudes Family e Centro Studi Ricerca e Accoglienza Spazio Neutro Onlus** è un'iniziativa educativa, informativa e di counseling psicologico e legale, finalizzata al contrasto dell'usura e alla prevenzione dei fenomeni di sovraindebitamento ad essa correlati.

Contrastare il fenomeno dell'usura e farlo attraverso l'operato del Terzo Settore diventa indispensabile per supportare le vittime e/o potenziali vittime attraverso un percorso legale e di consulenza psicologica, portandole a reagire e a denunciare le vessazioni. Settore particolarmente a rischio, specie a seguito della crisi COVID-19 è quello delle imprese, in cerca di liquidità per adempiere alle scadenze fiscali e che a causa del blocco dell'attività produttiva rischia di trovare nel mercato creditizio illegale l'unica fonte di sopravvivenza.

Manca troppo spesso l'informazione verso tutti quegli strumenti

garantiti dallo Stato (**Legge 3/2012 "Legge salva suicidi"** in caso di **sovraindebitamento** e il **D.P.R 455/1999**, modificato dalla **Legge 10/2011** in caso di **usura**). Da quanto emerge dai dati forniti dai principali enti istituzionali si ravvisa la necessità di attuare azioni finalizzate alla prevenzione, alla sensibilizzazione ed al contrasto dell'usura e del sovraindebitamento, garantendo a chi ne avesse bisogno un set di strumenti legali, sociali e psicologici volti a reagire e a denunciare in modo sicuro le pratiche di usura. I soggetti più colpiti sono le fasce più sensibili (**giovani, disoccupati**) cui si aggiungono tutte le piccole imprese artigiane e del commercio. Un ulteriore bisogno riguarda il sostegno alle famiglie dei soggetti colpiti da tali fenomeni, spesso vittime indirette di questi problemi.

L'intervento si sviluppa dunque attraverso l'attivazione di una **rete informativa e di supporto** alla persona capillarizzata sull'intero territorio regionale e la realizzazione di una **campagna di sensibilizzazione** destinata alla popolazione, che verrà informata sui rischi e sui servizi di sostegno alle vittime e/o potenziali vittime di usura e/o sovraindebitamento.

Particolare attenzione sarà dedicata agli incontri per la cittadinanza per prevenire e contrastare l'insorgenza del fenomeno nei più giovani, consapevoli che l'emergenza sociale interessa tutte le fasce di età della popolazione, in particolar modo quelle più vulnerabili e a rischio di marginalità sociale.

Obiettivi del progetto dunque sono:

- fornire ai cittadini consumatori/ utenti in difficoltà una **informazione facile e accessibile**;
- **sensibilizzare** soprattutto le **categorie più deboli** economicamente (pensionati, giovani, lavoratori precari) utilizzando i più innovativi e diffusi strumenti digitali;
- creare dei **punti di riferimento informativo e di consulenza** per eventuali dubbi, chiarimenti e analisi di casi specifici presso le sedi territoriali delle associazioni partner del progetto;
- incentivare una **crescita economica** duratura, inclusiva e sostenibile, un'**occupazione piena e produttiva** ed un **lavoro dignitoso** per tutti;
- **ridurre le ineguaglianze**.

Sono stati attivati uno **Sportello Multimediale Regionale** (con il **numero verde 800.324520**, la casella mail dedicata **sosdebiti@mdc.fvg.it** e le pagine dedicate sui social) e **n. 4 sportelli informativi** sul territorio regionale friulano.

Sportello di **PORDENONE città**
c/o Centro di Volontariato comunale
Via San Quirino n.c. 5
presenza fisica "fissa"
mercoledì e venerdì
9:00 – 12:00
Operatore: Serafino Colosimo

Sportello di **PORDENONE e provincia**
c/o Fondazione Well Fare
Via Luigi Sturzo n.c. 8
presenza fisica "fissa"
martedì e giovedì
15:00 – 18:00
Operatore: Giovanni Toffoli

Sportello di **UDINE città**
c/o in P.le S.M. della Misericordia
n.c. 11 Pad. 14 II° P. St. 12
presenza fisica "fissa"
mercoledì
09:00 – 12:00
Operatori: Sergio De Falco o
Agostino Atzori

Sportello di **UDINE e provincia**
c/o MDC FVG
Viale Tricesimo n.c. 123
presenza fisica "fissa"
lunedì e venerdì
10:00 – 13:00
Operatore: Raimondo Englaro

Per **Gorizia e Trieste**
L'attività di Sportello è stata organizzata nel rigoroso rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore "in materia di contenimento dei contagi e prevenzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19". L'accesso è consentito esclusivamente previo appuntamento telefonico o via mail e nel rigoroso rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore previo appuntamento telefonico o via mail

Sportello di **GORIZIA**
c/o Centro Servizi Volontariato FVG
Via Rabatta n.c.10 (centro storico – vicino Duomo/Questura)
Presenza fisica "fissa"
primo e ultimo venerdì del mese
16:00 – 19:00

esclusivamente previo appuntamento telefonico o via mail e nel rigoroso rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore "in materia di contenimento e prevenzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" – Presenza su appuntamento
tutti i martedì e i venerdì centrali del mese 16:00 – 19:00

Sportello di **TRIESTE**
c/o Centro Servizi Volontariato
Via Imbriani n.c. 5 (centro storico – dietro Ponte Rosso)
Presenza fisica "fissa"
primo e ultimo lunedì del mese 16:00 – 19:00

esclusivamente previo appuntamento telefonico o via mail e nel rigoroso rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore "in materia di contenimento e prevenzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" – Presenza su appuntamento
tutti i giovedì e i lunedì centrali del mese 16:00 – 19:00

- Presso gli sportelli attivati, **supporto legale e psicologico** per problemi di indebitamento e usura, L'attività sarà realizzata in tre fasi:

1. *assessment*, ovvero un incontro valutativo per analizzare la singola problematica;
2. *terapia*, individuale o di gruppo, basata sull'analisi dei risultati della fase valutativa;
3. *restituzione*, incontro individuale per momento di riflessione e valutazione finale.

Per poter raggiungere il maggior numero possibile di individui si avvierà una **Campagna di sensibilizzazione e comunicazione sui rischi connessi all'usura e al sovraindebitamento.**

Guidata da MDC con la collaborazione di tutte le associazioni partner.

**PER INFORMAZIONI
CONTATTA IL
NUMERO VERDE**



SPECIALE PROGETTI

SUPPLEMENTO al numero 2/3 - febbraio/marzo 2021

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Direttore Responsabile Francesco Luongo

In Redazione Gerry Mottola (Caporedattore), Barbara Gualtieri,
Federica Deplano

Progetto Grafico Eleonora Salvato

Sede e Redazione Via Casilina, 3/T

00182 Roma Tel. 064881891

Mail ufficiostampa@mdc.it

Stampa Stampato in proprio



Il Movimento Difesa del Cittadino nasce nel 1987 con l'obiettivo di promuovere con ogni mezzo la difesa dei diritti, della libertà e della dignità dei cittadini, in particolare nei confronti della Pubblica Amministrazione. Uno scopo a cui, negli ultimi anni, si sono affiancati tanti altri temi legati alla tutela del cittadino e consumatore. Siamo un'associazione rappresentativa dei consumatori a livello nazionale, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti. La nostra rete di oltre 100 Sedi e Sportelli del cittadino in 18 Regioni Italiane offre quotidianamente ai soci servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro.



LEGAMBIENTE

Il Movimento Difesa del Cittadino

collabora con Legambiente: www.legambiente.it

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT

E ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER MDC NEWS

seguici su



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



DIFESA DEL CITTADINO

DONA IL 5X1000 AL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

CODICE FISCALE: 97055270587

SOSTIENI CHI TI SOSTIENE!

MOVIMENTO DIFESA del Cittadino

DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587