

SPECIALE

PROGETTI



SUPPLEMENTO al numero 12 - dicembre 2020

COVID - 19

ATTIVITÀ DI INTERESSE

GENERALE ETS FINANZIATE AI

SENSI ART. 67/DL 19.5.2020

N.34 - AVVISO N.3/2020

CONTESTO SOCIO- ECONOMICO E BISOGNI DA SODDISFARE IN SEGUITO ALL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID - 19

L'impatto della pandemia da Covid-19 ha profondamente danneggiato la popolazione mondiale tanto a livello sanitario quanto a livello economico. Sars-CoV-2 ha finora causato la morte di 1,22 milioni di persone, su un totale di 47,6 milioni di contagiati a livello globale. Dal punto di vista economico si è assistito a un calo congiunturale del 2,5% a livello globale, con una contrazione del commercio mondiale dell'11% e la perdita di 400 milioni di posti di lavoro. Con l'avanzare della pandemia, per la prima volta, l'Italia, l'Europa e larga parte del mondo intero, sono stati colpiti contemporaneamente da quattro gravissime crisi: quella **sanitaria, economica, finanziaria e sociale**. Ciò ha immediatamente e violentemente acuito le

diseguaglianze, ha reso più fragili i soggetti deboli, ha aumentato in modo esponenziale il numero dei poveri. In queste circostanze, le misure pubbliche adottate sono state molteplici. Ma il Paese ha potuto contare su una generosità straordinaria, un ruolo insostituibile, quello del Terzo Settore, come le associazioni di tutela dei diritti dei consumatori che hanno supportato la cittadinanza nell'acquisizione di **bonus sociali indispensabili per fronteggiare la situazione di crisi**. Sono sempre di più le famiglie italiane che non riescono a fronteggiare le spese ordinarie di utenze e servizi basilari come acqua, gas e luce. In questo contesto, giocano un ruolo fondamentale le ACU -associazioni di tutela dei consumatori ed utenti-, poiché è sempre più necessaria la **disseminazione di informazioni** volte alla sensibilizzazione dei cittadini circa i loro diritti sui beni di utenza primari e all'incentivazione di un modello di consumo consapevole e sostenibile.

I dati Istat relativi al settore creditizio affermano che una famiglia italiana su tre si è trovata in difficoltà a sostenere alcuni costi, ma c'è anche chi si è trovato in gravi situazioni di disagio legate all'improvvisa **perdita di reddito o alla disoccupazione di un familiare**. I consumatori italiani hanno ridotto le spese e ricorrono sempre più spesso a forme di finanziamento un tempo riservate agli acquisti importanti (automobili, grandi elettrodomestici) e oggi utilizzate per sostenere il proprio tenore di vita o, peggio ancora, per far quadrare il bilancio familiare. Un

uso poco consapevole delle proprie finanze e degli strumenti bancari e finanziari può portare a fenomeni di sovraindebitamento in cui, l'accumularsi di debiti e scadenze, rende difficile far fronte perfino alle spese ordinarie. In questo contesto, la pandemia ha aggravato pesantemente la posizione degli utenti nei confronti degli istituti di credito, rendendo indispensabile il potenziamento dell'informazione alla cittadinanza sull'utilizzo degli strumenti finanziari durante l'attuale crisi.

La situazione derivante dalla pandemia di COVID-19, ha generato molte problematiche a danno dei consumatori anche per i **rimborsi su trasporti, telecomunicazioni, servizi postali e sulle frodi bancarie**. Nel settore trasporti inizialmente era stata offerta dalle compagnie l'erogazione dei voucher per offrire al consumatore la possibilità di riutilizzo delle spese sostenute sui costi di viaggio. In seguito all'avvio del procedimento Antitrust compagnie aeree come Blue Panorama, EasyJet, Ryanair e Vueling hanno modificato la politica adottata per i voli cancellati a causa del Covid-19 permettendo al consumatore di scegliere rimborsi in denaro al posto dei voucher. Anche nel settore delle telecomunicazioni **si è reso indispensabile il servizio di mediazione erogato dalle ACU**, poiché l'aumento esponenziale dell'utilizzo delle reti domestiche, ha provocato numerose problematiche di fornitura da parte delle compagnie telefoniche. Lo stesso problema si è registrato per i servizi postali

che hanno diminuito l'efficienza in seguito all'aumento delle commesse di spedizione. Nel settore bancario, essendo aumentato il numero di operazioni online, si è registrato un aumento delle **truffe online connesse ai conti correnti**. Sono state vittime delle cosiddette "operazioni di phishing" soprattutto utenti con poca alfabetizzazione digitale tantoché, come dichiarato in una nota della polizia postale, il 70% delle frodi è indirizzata ad utenti over 60. Pertanto, si rende necessario rafforzare **la conciliazione online** nei menzionati settori per supportare gli utenti nel riconoscimento dei propri diritti.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

- Erogare servizi di supporto ed informazione a livello nazionale rivolti ai consumatori
- Sostenere soggetti svantaggiati nell'attivazione dei bonus sociali;
- Fornire consulenza per procedure e pratiche di conciliazione;
- Fornire consulenza per richieste di rimborso;
- Implementare una campagna di informazione sui diritti dei consumatori.

AREE PRIORITARIE DI INTERVENTO

- **1.d)** anticipare e individuare situazioni di fragilità e di bisogno che possano coinvolgere anche fasce di popolazione particolarmente esposte (ad esempio: minori, anziani soli, persone non autonome in situazioni di precarietà economica, ecc.);
- **1. n)** promozione del sostegno a distanza.
- **10.c)** sviluppo di azioni che facilitino l'accesso alle misure di sostegno e ai servizi già disponibili nel sistema pubblico e privato cittadino;
- **10.d)** affiancamento leggero, consulenza e accompagnamento su temi specifici (educazione al consumo, apprendimento della lingua, gestione budget familiare, ecc.), gruppi auto aiuto e confronto;

LINEE DI ATTIVITÀ DA FINANZIARE AI SENSI DELL'ART. 5 DEL CODICE DEL TERZO SETTORE d.lgs 117/2017 e s.m.i.

w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

ATTIVITÀ DI PROGETTO

- 1-** Attivazione di uno sportello online di supporto ai consumatori;
- 2-** Attivazione del numero verde 800.16.16.47 per il supporto ai consumatori;
- 3-** Supporto di soggetti svantaggiati nell'attivazione dei bonus sociali;
- 4-** Consulenza e accompagnamento su procedure di conciliazione;
- 5-** Consulenza ed accompagnamento su richieste di rimborsi;
- 6-** Realizzazione della campagna di informazione e sensibilizzazione "Diritti e Consumo";
- 7-** Realizzazione di n.2 pubblicazioni di sensibilizzazione sulle frodi home-banking emerse in seguito al COVID-19;
- 8-** Organizzazione di n.2 seminari al fine di sensibilizzare i consumatori sui propri diritti;

L'associazione Movimento Difesa del Cittadino (MDC), dall'inizio dello stato di crisi generale dovuta al virus Sars-Cov-2, ha operato per supportare i cittadini in situazione di crisi economica al fine di salvaguardare il loro diritto al consumo di beni essenziali. I servizi prestati sono prevalentemente **l'assistenza nelle procedure di conciliazione relativi a contratti di utenze primarie, il supporto per i rimborsi relativi a trasporti, telecomunicazioni, servizi postali e servizi bancari/finanziari ed il supporto durante la fase di attivazione di contratti di fornitura** per garantire a persone economicamente svantaggiate e socialmente

vulnerabili l'acquisizione dei **bonus sociali**.

MDC, per erogare i menzionati servizi, ha attivato durante il periodo di lockdown uno **sportello online di supporto ai consumatori**. Lo sportello si è rivelato uno strumento fondamentale per la gestione delle pratiche relative ai rimborsi, ai bonus e alle conciliazioni perché ha favorito un impatto a livello nazionale, permettendo ad ogni sede di MDC di beneficiare del portale per relazionarsi e fronteggiare le segnalazioni e le richieste di supporto relative al proprio territorio di competenza. Per erogare i medesimi servizi, MDC ha attivato il **numero verde 800.16.16.47** al fine di rendere fruibile il servizio di supporto anche agli utenti con scarsa alfabetizzazione digitale.

I servizi di assistenza a favore dei cittadini implementati da MDC durante l'anno 2020 nelle **procedure di conciliazione relative alle utenze** hanno aiutato molti consumatori che, a causa dei ritardi della cassa integrazione, di licenziamenti o per l'improvvisa **riduzione del reddito**, non sono riusciti ad adempiere i loro oneri nei confronti delle compagnie di fornitura, generando in questo modo, contenziosi a loro carico. MDC quale associazione di difesa dei diritti dei consumatori, ha giocato un ruolo fondamentale per **mediare e conciliare le situazioni debitorie dei propri soci, riuscendo a garantire agli stessi la continuazione delle forniture, la rateizzazione del debito ed in alcuni casi la riduzione degli importi dovuti**.

Per le pratiche relative ai rimborsi su trasporti, telecomunicazioni, servizi postali e sulle frodi bancarie, MDC ha operato come soggetto mediatore tutelando gli interessi dei propri soci. Le proprie azioni hanno permesso ai soggetti tutelati dall'associazione di ricevere i **rimborsi in forma economica** e non sotto forma di voucher come da prassi delle compagnie.

Lo sportello online si è rivelato uno

strumento fondamentale anche per l'elaborazione di pratiche relative ai **bonus sociali**. MDC ha sostenuto gratuitamente i soggetti svantaggiati economicamente nell'acquisizione dei vari bonus messi a disposizione dallo Stato.

L'Associazione ha sviluppato, infine, nell'anno corrente una campagna di informazione e sensibilizzazione dei consumatori denominata **"Diritti e Consumi"**, al fine di informare la cittadinanza circa le condizioni dei servizi pubblici e privati. La campagna si è concentrata anche sulle novità strategiche introdotte dalle compagnie private in seguito alla pandemia per influenzare il comportamento dei consumatori. Le informazioni disseminate dalla campagna hanno permesso a molti cittadini italiani di aumentare la propria consapevolezza su frodi o comportamenti ingannevoli di numerosi fornitori di beni e servizi. MDC in seguito all'aumento di frodi connesse ai conti correnti e al loro utilizzo tramite home-banking, ha elaborato due pubblicazioni per sensibilizzare gli utenti circa le nuove modalità di phishing utilizzate dai truffatori e dagli hacker. L'associazione ha anche inviato ai propri soci brochures informative in formato cartaceo.

ALTRE ATTIVITÀ

L'emergenza pandemica del SARS-COVID-2 ha drammaticamente sconvolto la vita dei cittadini, oltre che causare una crisi economica senza precedenti, con un crollo del PIL da tempo di guerra.

In questo drammatico contesto, il Movimento Difesa del Cittadino a livello nazionale e locale ha fatto e continuerà a fare il proprio dovere con la forza propulsiva della nostra proverbiale indipendenza, ma anche dell'agire in costante sinergia con le Istituzioni.

Sin dall'inizio del lockdown, il Movimento ha articolato una serie di richieste per un aiuto concreto alle famiglie e ai piccoli commercianti con il **"No Tax Year"**, lo **stop alle bollette e la riduzione degli oneri di**

sistema; abbiamo supportato con impegno le **richieste di rimborso alle compagnie aeree, di navigazione e ai tour operator per i viaggi annullati**; richiesto a Banca d'Italia e BCE la **sanificazione del denaro contante** in circolazione nelle "zone rosse" con l'invito ai cittadini ad un uso maggiore dei pagamenti digitali; sollecitato i datori di lavoro al riconoscimento dei **buoni pasto ai dipendenti in smartworking**.

Sul fronte della lotta al **COVID-19**, abbiamo ritenuto opportuno supportare la campagna #iorestoacasa e rafforzare **l'informazione sanitaria ai cittadini sui nostri social** rilanciando le buone pratiche stabilite dal Ministero della Salute, **contrastando anche le tante fake news** che disorientano le persone.

Proprio questa iniziativa di **MDC contro la "Infodemia" del virus** ha suscitato grande apprezzamento da parte della politica e delle istituzioni, con l'attenzione del Centro Studi Icom che ci ha chiesto di esporla nel convegno dal titolo "Il contrasto alle fake news al tempo del Covid-19". Quanto al **rapporto tra cittadino e P.A.** abbiamo provveduto alla pubblicazione, distribuzione e aiuto nella compilazione delle autocertificazioni del Ministero dell'Interno, necessarie ai cittadini per i movimenti di necessità.

Abbiamo promosso diverse **campagne di solidarietà**, tra le quali lo **"Scontrino sospeso"**, che dalle sedi Siciliane del Movimento pian piano ha abbracciato tutto il territorio nazionale, più che mai importante in questo momento per venire incontro alle famiglie, che hanno subito e continuano a subire gli effetti economici della pandemia, e ad avere difficoltà anche nella spesa alimentare destinata ad affiancarsi ed a potenziare i buoni previsti dal Governo e distribuiti dai Comuni.

Contro le speculazioni alimentari abbiamo anche attivato iniziative di vigilanza **e denuncia sugli aumenti ingiustificati dei prezzi nell'Agroalimentare**, ortofrutta e carni che abbiamo registrato a livello

nazionale, di cui abbiamo svolto un primo screening. Un cenno meritano anche le azioni del progetto **Io Sono Originale 5**, con il contributo del MISE e dove continuiamo a sollecitare la massima attenzione su prodotti e presidi medici contraffatti e venduti a prezzi altissimi.

Nel mese di Luglio il nostro Movimento è stata l'unica associazione dei consumatori italiana ad entrare nella **rete COVID-19 Italy Vulnerabilities (CIV-N)**, istituita con il supporto dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Scopo della rete è quello di mettere in contatto diversi esperti da campi e professioni differenti, per capire insieme come meglio muoversi a seguito dell'emergenza sanitaria e in luce di una possibile seconda ondata di Covid-19, al fine di tutelare la salute (in senso ampio) delle categorie più vulnerabili della popolazione.



SPECIALE PROGETTI

SUPPLEMENTO al numero 12 - dicembre 2020

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!**

DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587