

T & Consumi iritti

L'EDITORIALE

del Presidente nazionale MDC
Antonio Longo



Durante il periodo natalizio, quando aumentano spostamenti, acquisti e servizi utilizzati dai cittadini, il **Movimento Difesa del Cittadino** rinnova con forza il proprio impegno a **tutela dei consumatori**.

Le festività, infatti, rappresentano un momento di gioia, ma anche una fase in cui crescono i rischi di disservizi, rincari ingiustificati, truffe e violazioni dei diritti.

Da sempre il MDC è al fianco delle famiglie per garantire informazione, assistenza e protezione concreta, intervenendo su trasporti, commercio, servizi essenziali e pratiche scorrette.

Attraverso sportelli sparsi in tutta Italia, campagne di sensibilizzazione e azioni di tutela collettiva, l'associazione lavora affinché i diritti non restino solo sulla carta, ma diventino strumenti reali di difesa quotidiana.

A Natale, più che mai, difendere i consumatori significa promuovere equità, trasparenza e rispetto. Un impegno che il Movimento Difesa del Cittadino porta avanti tutto l'anno, con l'obiettivo di rendere ogni cittadino più consapevole e tutelato.

IN PRIMO PIANO

**Viaggiare a Natale: tutti i
diritti dei passeggeri da
conoscere prima di partire**

Le festività natalizie rappresentano uno dei periodi di maggiore intensità per gli spostamenti.

Aerei, treni, navi e mezzi pubblici registrano il tutto esaurito e, purtroppo, aumentano anche ritardi, cancellazioni e disservizi.

Conoscere i propri diritti è fondamentale per viaggiare con maggiore serenità e tutelarsi in caso di problemi.

Segue a pagina 2

IN QUESTO NUMERO

Vita MDC pagina 4
Progetti pagina 6

VIAGGIARE A NATALE: TUTTI I DIRITTI DEI PASSEGGERI DA CONOSCERE PRIMA DI PARTIRE

La normativa europea offre una protezione ampia ai passeggeri, ma spesso poco conosciuta. Ecco una guida chiara sui diritti dei viaggiatori, suddivisa per tipologia di trasporto.



TRASPORTO AEREO: DIRITTI IN CASO DI DISSERVIZI

Il trasporto aereo è regolato dal Regolamento CE n. 261/2004, che tutela i passeggeri in caso di:

- Volo cancellato;
- Ritardo superiore alle 3 ore;
- Negato imbarco per overbooking;
- Bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo.

ASSISTENZA IMMEDIATA

In caso di cancellazione, ritardo prolungato o overbooking, il passeggero ha diritto a:

- Pasti e bevande;
- Sistemazione in albergo se necessario;
- Trasporto aeroporto–hotel;
- Due comunicazioni gratuite (telefonate, SMS o e-mail).

COMPENSAZIONE ECONOMICA

È prevista una compensazione pecuniaria che varia in base alla distanza del volo:

- 250 € fino a 1.500 km;
- 400 € tra 1.500 e 3.500 km;

- 600 € oltre 3.500 km.

Il passeggero può inoltre scegliere tra volo alternativo o rimborso del biglietto, con eventuale copertura della differenza di prezzo se acquista un biglietto più caro con un altro vettore.

BAGAGLI

In caso di problemi con il bagaglio è fondamentale compilare subito il modulo PIR (Property Irregularity Report) presso l'ufficio Lost & Found:

- Bagaglio smarrito: richiesta risarcimento dopo 21 giorni;
- Bagaglio in ritardo: rimborso delle spese sostenute;
- Bagaglio danneggiato: reclamo entro 7 giorni.



TRASPORTO FERROVIARIO: INDENNIZZI E ASSISTENZA

Il trasporto su rotaia è disciplinato dal Regolamento CE n. 1371/2007.

INDENNIZZI PER RITARDO

- 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto per ritardi superiori a 120 minuti, con un indennizzo minimo non inferiore a 4 euro.

ASSISTENZA AI PASSEGGERI

In caso di ritardo di almeno 60 minuti, i viaggiatori hanno diritto a:

- Pasti e bevande gratuite;
- Pernottamento in hotel e trasporto stazione–albergo se necessario.



RECLAMI E CONCILIAZIONE

Il reclamo va presentato per iscritto al vettore. In caso di risposta assente o insoddisfacente:

- Con Trenitalia è possibile ricorrere alla conciliazione paritetica;
- Negli altri casi è competente l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.



TRASPORTO SU STRADA: DIRITTI LOCALI E TUTELA ASSICURATIVA

Il trasporto pubblico su strada è regolato a livello locale tramite le Carte dei Servizi delle aziende di trasporto. Un diritto fondamentale è la copertura assicurativa:

- Per danni a persone, cose o animali;
- durante il viaggio regolarmente effettuato con biglietto valido o abbonamento.



TRASPORTO MARITTIMO: TRAGHETTI E CROCIERE

Il trasporto marittimo è disciplinato da:

- Regolamento CE n. 392/2009 (incidenti);
- Regolamento CE n. 1177/2010 (diritti dei passeggeri).

I passeggeri hanno diritto a:

- Assistenza in caso di ritardo o cancellazione;
- Risarcimento in caso di incidente;
- Tutela simile a quella prevista per il trasporto ferroviario.



RECLAMO: IL PRIMO PASSO PER FAR VALERE I DIRITTI

In tutti i casi, il reclamo scritto (via PEC o raccomandata A/R) è essenziale. Se il vettore non risponde entro i termini o la risposta è insoddisfacente, il passeggero può rivolgersi alle autorità competenti o alla tutela giurisdizionale per ottenere anche un risarcimento supplementare.



IL CONSIGLIO DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Durante le feste natalizie:

- Conservate biglietti e documenti;
- Segnalate subito i disservizi;
- Non rinunciate ai vostri diritti.

**VIAGGIARE
INFORMATI SIGNIFICA
VIAGGIARE PIÙ
SICURI.**

**LE REGOLE ESISTONO:
FARLE RISPETTARE È
UN DIRITTO DI TUTTI I
PASSEGGERI.**

TELEMARKETING SELVAGGIO:

nuove regole, ma resta il rischio.

I consigli del Movimento Difesa del Cittadino

Con l'entrata in vigore di una nuova e importante misura contro il telemarketing selvaggio lo scorso novembre e le truffe telefoniche basate su **CLI Spoofing**, la pratica attraverso cui i truffatori manipolano il numero chiamante per farlo apparire come un recapito italiano attendibile, resta ancora attuale il rischio di truffe.

Dopo il primo blocco introdotto dall'Agcom il 19 agosto sulle **finte numerazioni fisse italiane**, ora la stretta si è estesa anche alle **false numerazioni mobili**.

L'intero settore in Italia finora conta **15 miliardi di chiamate l'anno** che colpiscono quotidianamente la quasi totalità dei cittadini.

Dal 19 novembre, **tutte le chiamate provenienti dall'estero** da call center non autorizzato che utilizzano una numerazione mobile italiana sono sottoposte a una **verifica tecnica in tempo reale**.

Le chiamate che **non superano il controllo** verranno **bloccate automaticamente**. Nonostante la nuova **barriera anti-spoofing** rappresenti un enorme passo avanti, le telefonate moleste non scompariranno del tutto, avverte il Movimento Difesa del Cittadino (MDC), perché restano infatti esclusi dal blocco le chiamate da **veri numeri esteri**, i contatti che avvengono attraverso **WhatsApp, social network**, o call center che utilizzano numerazioni straniere autentiche.

I filtri anti-spoofing impediscono ai truffatori esteri di fingersi italiani, ma **non possono bloccare chiamate legittimamente originate fuori dall'Italia**, che continueranno ad apparire come numeri internazionali sul display dello smartphone.

MDC consiglia agli utenti di **non rispondere ai numeri sospetti, bloccare, se possibile, le chiamate internazionali**, rivolgendosi al proprio operatore per chiedere il blocco delle telefonate provenienti dall'estero tramite app, assistenza clienti o digitando specifiche stringhe sul tastierino del telefono, **isciversi al Registro delle opposizioni**, non condividere dati personali con contatti non verificati.

La tecnologia anti-spoofing ridurrà in modo significativo una delle forme più insidiose di telemarketing illegale, ma servirà mantenere alta l'attenzione e continuare a rafforzare gli strumenti di contrasto.

La battaglia contro il telemarketing selvaggio non è finita, ma con le nuove regole, i consumatori hanno una protezione in più, conclude MDC.



SALUTE:

MDC rilancia la campagna #FumatoriConsapevoli 2025

Disinformazione diffusa, divieti spesso disattesi, pubblicità occulte sui social in violazione della legge e un quadro in cui i giovani risultano i più esposti: è questa la realtà che il Movimento Difesa del Cittadino intende affrontare con la nuova edizione della campagna **#FumatoriConsapevoli 2025**.

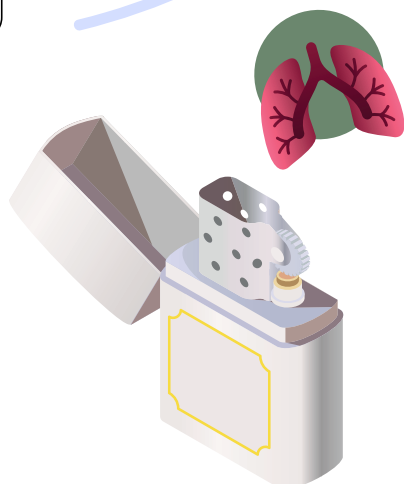
Negli ultimi anni i comportamenti dei cittadini rispetto al fumo sono cambiati, ma i dati restano preoccupanti. Studi recenti confermano che **l'Italia continua a registrare livelli elevati di consumo**, con un aumento delle nuove forme di dipendenza tra i più giovani e una scarsa consapevolezza dei rischi.

Allo stesso tempo, permane una totale confusione in merito ai prodotti alternativi, a potenziale rischio ridotto, che stanno progressivamente sostituendo le sigarette tradizionali.

“La tutela della salute passa dall’informazione corretta”, sottolinea MDC, che intende rafforzare il proprio impegno per una prevenzione efficace e per promuovere la riduzione del danno, ancora troppo sottovalutata.

Tra le attività della campagna figurano segnalazioni alle Autorità competenti di pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevoli; informazione chiara e accessibile attraverso i canali digitali di MDC (Facebook, Instagram e sito istituzionale).

La campagna #FumatoriConsapevoli si propone quindi non solo di sensibilizzare sui rischi legati al fumo, ma anche di dare spazio alle voci dei consumatori, troppo spesso escluse dal dibattito, affinché possano essere protagonisti delle scelte che riguardano la propria salute.





Passepartout

per Consumatori Intelligenti

La consapevolezza del consumatore dei suoi diritti nel settore dei trasporti è soltanto uno degli ambiti in cui è attivo il Movimento Difesa del Cittadino. L'associazione è impegnata nel **Progetto “Passepartout, per consumatori intelligenti”**, finanziato dal MIMIT – Art. 148 – L. 388/2000 – D.D. 12 maggio 2025, che propone azioni rivolte ai consumatori fornendo “chiavi” di informazione e consapevolezza semplici ed efficaci per le scelte quotidiane di consumo dei cittadini-utenti.



PASSEPARTOUT, *per consumatori intelligenti*

Chiavi per scelte consapevoli

Azioni per informare e sensibilizzare i consumatori nelle scelte quotidiane

Difesa dalle Frodi



Guide, video, incontri
contro le truffe online

Educazione Digitale



Scuole, concorso
e laboratori sul digitale
e cyberbullismo

Consumi Sostenibili



Guide e storie di
Economia Circolare

Tutela della Salute



Approfondimenti
su ambiente e salute

Eventi e Webinar Formativi



**Concorso Giovani
sul Digitale**



SPORTELLO NAZIONALE ON LINE

NUMERO VERDE 800.16.16.47

reclami@mdc.it

DIRITTI&CONSUMI

IL MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Periodico mensile

Numero di iscrizione al Tribunale di Roma – Sezione Stampa
- 503/00 del 28.11.2000

Direttore Responsabile: Antonio Longo

Redazione: Gerry Mottola (caporedattore),
Monica Mazza, Francesca Costabile, Daniela D'Amore

Progetto Grafico: Eleonora Salvato

Responsabile Ufficio stampa: Monica Mazza
ufficiostampa@mdc.it

Sede e Redazione: Via Casilina, 3/T - 00182 Roma

Tel. 064881891

Mail: info@mdc.it

Stampa: Cimer Tipografia

Via Marcantonio Bragadin, 12 - 00136 Roma

Finito di stampare il 28/11/2025



*Il Movimento Difesa del Cittadino è un'associazione fondata nel 1987 per tutelare i diritti civili dei cittadini da ogni forma di abuso da parte della burocrazia e delle aziende nei rapporti di consumo, con l'obiettivo di rendere i rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione più trasparenti, promuovendo l'accesso all'informazione e favorendo la fruizione dei servizi pubblici. Quale associazione rappresentativa a livello nazionale siamo nel **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Il Movimento è iscritto nel registro unico presso il Ministero del Lavoro e svolge attività contro le discriminazioni di ogni genere con il riconoscimento dell'**Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali**. Siamo iscritti al **Registro per la trasparenza della Commissione Europea** e al **Registro dei Portatori di interesse** presso il MIMIT. Siamo parte della **Consulta delle Associazioni dei Consumatori e dei Produttori sulla sicurezza alimentare**, presso il Ministero della Salute. Facciamo parte anche di **Consumers' Forum**, del **Forum Ania Consumatori**, di **Unirec** e di **O.I.C.** (Osservatorio Imprese e Consumatori). La nostra rete di oltre 100 sedi e sportelli in 18 regioni italiane offre quotidianamente ai soci servizi di consulenza e assistenza con esperti qualificati per tutte le problematiche connesse al risparmio consapevole e sicuro per i consumatori.*

La testata non riceve alcun finanziamento pubblico.

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT



SCOPRI TUTTO SU MDC
WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT

**I DIRITTI DEI CONSUMATORI
VALGONO LA TUA DONAZIONE**

DONACI IL TUO 5X1000

PERCHÉ MDC SI MUOVE CON I CITTADINI PER DIFENDERNE I DIRITTI



CF 97055270587

seguici su



Movimento Difesa del Cittadino



Difesa del Cittadino



Cittadini in TV



Movimento Difesa del Cittadino



MDC Nazionale



MDC Nazionale



@movimentodifesadelcittadino



@mdc.nazionale