

REPORT ANNUALE 2022



CHI SIAMO

Il Movimento Difesa del Cittadino Lazio A.P.S. (MDC Lazio), è associazione autonoma e indipendente senza fini di lucro, membro del Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) istituito dalla Regione Lazio.

È Associazione di Promozione Sociale ed Ente del Terzo Settore, iscritta e riconosciuta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con numero di repertorio 89019 del 7/11/2022.

Svolge attività di utilità sociale, in particolare promuovendo la tutela dei diritti dei cittadini e sollecitando i consumatori a un consumo consapevole attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione.

Elemento distintivo di MDC Lazio è l'attenzione ai problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana, fornendo l'assistenza giuridica dei propri esperti e cercando di influenzare le controparti istituzionali e private perché forniscano servizi e prodotti che corrispondano alle esigenze dei consumatori.

Dal 2018 MDC Lazio, con il suo nuovo Consiglio Direttivo, svolge una importante attività di comunicazione ed informazione gratuita per tutti gli utenti del web attraverso i propri canali di comunicazione (sito web, social network, newsletter) e mediante la pubblicazione di studi, ricerche, guide ed articoli tematici per accrescere e migliorare la conoscenza dei propri diritti.

"La violazione del diritto avvenuta in un punto della terra è avvertita in tutti i punti"
- Immanuel Kant -



I NOSTRI SPORTELLI

Siamo presenti sull'intero territorio laziale con 12 sportelli fisici e 1 sportello online con possibilità di consulenza e risoluzione delle problematiche anche a distanza mediante una call con i nostri esperti legali.



Per conoscere tutti i nostri sportelli
digita sul motore di ricerca



<https://www.mdclazio.org/dove-siamo/>



ORGANIGRAMMA



Consiglio Direttivo composto da 7 membri con il compito di amministrare, gestire le finanze, elaborare linee guida, pianificare/programmare le azioni ed indirizzare l'Ente dal punto di vista istituzionale e statutario



Ufficio Progetti composto da un gruppo di Project Manager junior e senior con il compito di presentare idee progettuali e gestire il ciclo di progetto, dal kick off meeting iniziale sino alla fase di rendicontazione



oltre 20 Avvocati ed Esperti legali con il compito di ricevere i consumatori e gli utenti per indirizzarli ed informarli sui Diritti dei Consumatori, le procedure esistenti e fornire consulenza e risoluzione diretta sulle problematiche esposte



Team di esperti in procedure ADR/ODR con il compito di gestire le procedure di conciliazione nel settore energetico, del gas, idrico, delle telecomunicazioni, dei trasporti, bancario e con l'obbligo di formazione continua biennale



Ufficio Stampa e di Relazioni esterne con il compito di sviluppare i contenuti per le notizie, le campagne e le iniziative che l'Ente intende promuovere sui canali social, newsletter e sito web



Social Media Manager con il compito di elaborare l'editing grafico e di gestire i social network dell'Ente divulgando le notizie, le campagne e le iniziative che necessitano di una disseminazione e sensibilizzazione agli utenti del web

I NOSTRI SERVIZI

L'Associazione ogni anno offre una serie di servizi a protezione di consumatori ed utenti e riguardanti le problematiche che affliggono quotidianamente - e sempre più spesso - il cittadino-consumatore.

Tra le maggiori e più frequenti attività di assistenza legale affrontate possiamo elencare quelle relative alle problematiche:

- del settore dell'energia, del gas e dell'idrico;
- del settore delle telecomunicazioni (telefonia, paytv, ecc.);
- delle multe e cartelle esattoriali;
- delle materie fiscali e tributaria (tari, tasi, imu, ecc.);
- del settore dei trasporti (aereo, marittimo, ferroviario e terrestre);
- dei servizi non richiesti;
- delle garanzie negli acquisti;
- degli acquisti online;
- del settore postale e bancario, anatocismo ed usura;
- delle procedure di sovraindebitamento (Piano del Consumatore);
- della violazione della privacy;
- della malasanità;
- della tutela dell'ambiente;
- delle liti condominiali;
- degli assegni familiari e delle indennità da accompagnamento;
- delle segnalazioni di non conformità dei prodotti (alimentari e non);
- dei disservizi con la Pubblica Amministrazione;
- della tutela degli animali;
- del decoro urbano;
- della sicurezza stradale;
- dei servizi pubblici essenziali;
- delle pratiche commerciali scorrette e della pubblicità ingannevole.

I NOSTRI PROGETTI

Nel corso del 2022 ha gestito 6 progetti vertenti su tematiche consumeristiche e del cittadino, di cui 3 finanziati dalla Regione Lazio - CRCU Lazio, 1 cofinanziato dalla Commissione Europea - Programma Erasmus +, 1 finanziato dalla Commissione Europea - SMP Consumers ed 1 cofinanziato dalla Regione Lazio - Direzione Regionale per l'Inclusione Sociale Area Welfare di Comunità e Innovazione Sociale.

1) THINK 4 DIGI: Pensare globale, agire in digitale



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La competenza digitale presuppone l'interesse per le tecnologie digitali e il loro utilizzo con dimestichezza e spirito critico e responsabile per apprendere, lavorare e partecipare alla società. Essa comprende l'alfabetizzazione informatica e digitale, la comunicazione e la collaborazione, l'alfabetizzazione mediatica, la creazione di contenuti digitali (inclusa la programmazione), la sicurezza (compreso l'essere a proprio agio nel mondo digitale e possedere competenze relative alla cibersecurity), le questioni legate alla proprietà intellettuale, la risoluzione di problemi e il pensiero critico.

Il progetto è stato costruito per produrre il seguente impatto sui partecipanti:

- migliorare le opportunità del mercato del lavoro per giovani adulti, con nuove competenze digitali e informazioni rilevanti
- stimolare e sviluppare la coscienza civica, promuovendo l'utilizzo del digitale come opportunità e non come minaccia.



Obiettivi

- fornire competenze di base e intermedie nel settore della comunicazione digitale
- fornire competenze di base e intermedie nel settore della creazione dei contenuti
- fornire competenze di base e intermedie nel settore della creazione della sicurezza digitale
- informare e sensibilizzare adulti ed enti di educazione sulle opportunità di sviluppo possibili per il settore dell'educazione adulti, nonché promuovere percorsi di upskilling da realizzare in contesti diversi

Target e risultati

Il progetto ha identificato come principale target group giovani adulti (25-35 anni) e adulti (over 35) che collaborano con le organizzazioni partner in qualità di discenti e/o educatori.

La scelta del target è motivata dagli obiettivi del progetto, per cui sono stati selezionati target specifici per le diverse attività avendo le stesse delle finalità diverse.

Il progetto ha operato nell'ottica dell'uguaglianza di genere, garantendo un'equa rappresentanza di uomini e donne alle attività previste.

Il progetto è stato, inoltre, pensato per generare un cambiamento nei gruppi target identificati, aumentando la loro conoscenza sulle possibilità di formazione in tutta Europa e delle competenze necessarie sul mercato del lavoro e per lo sviluppo di competenze in materia di cittadinanza digitale.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con:



2) A SCUOLA DI GIORNALISMO



Il progetto A scuola di giornalismo si è inserito nell'ambito territoriale dell'Asl Roma 2, in particolare nell'area del 4 Distretto (ex Municipio 5) e del 5 Distretto (ex Municipio 6). Questa vasta area geografica, caratterizzata da tendenze sociali, economiche e culturali specifiche risulta essere quella più a rischio di esclusione sociale.

L'alfabetizzazione ai media facilita i processi di interazione e partecipazione e consente agli studenti di diventare attivi piuttosto che passivi nei contesti interpersonali. Pertanto, persone alfabetizzate ai media, possono essere studenti informati di una società informata.

OBIETTIVI

- Formare i ragazzi delle scuole sul diritto di informazione e l'importanza della pluralità dell'informazione
- Accrescere le competenze dei ragazzi nella selezione delle informazioni e nello sviluppo di un pensiero critico
- Istituire una testata online dove pubblicare gli articoli dei ragazzi
- Accrescere le competenze degli insegnanti nel promuovere la partecipazione attiva dei ragazzi nei contesti di riferimento
- Sensibilizzare sul ruolo dei giovani nella società

ATTIVITÀ

1. Realizzazione di un laboratorio scolastico sul tema del giornalismo
2. Realizzazione di una testata online
3. Realizzazione di un toolkit didattico per gli insegnanti
4. Realizzazione di 3 seminari informativi

Nell'ambito delle attività di progetto è stato coinvolto l'Istituto scolastico MAHATMA GHANDI di Roma per lo svolgimento di corsi di formazione per 2 classi di ragazzi sull'importanza dell'informazione, le regole su come si scrive un articolo, come si legge un giornale.

Al termine del percorso formativo, i ragazzi sono stati coinvolti in laboratori pratici di scrittura di articoli. Gli elaborati sono stati pubblicati sulla rivista online di progetto, uno spazio web interamente dedicato ai ragazzi.

E' possibile consultare la rivista al seguente sito web di progetto



<https://www.ascuoladigiornalismo.org>



Il progetto è stato realizzato in collaborazione con:



3) C.R.E.A.R.E - Consumatori responsabili ed efficienti per l'alimentazione, i rifiuti e l'energia



C.R.E.A.R.E.

Consumatori responsabili ed efficienti
per l'ambiente, i rifiuti e l'energia



REGIONE
LAZIO

Il progetto C.R.E.A.R.E. - Consumatori Responsabili ed Efficienti per l'Alimentazione, i Rifiuti e l'Energia si è occupato di:

- educare ed infondere, anche attraverso i siti web, un senso critico al consumo, alla luce delle problematiche emerse dalla crisi economica causata dal Covid 19
- fornire ai cittadini, in qualità di utenti e consumatori, consapevolezza dei propri diritti da un lato, ed elementi certi di valutazione dall'altro, per affrontare le molteplici problematiche legate al mondo del consumo in merito a scelte responsabili, soprattutto per quanto concerne l'andamento degli aumenti selvaggi dei prezzi, provocati in parte della pandemia, in parte dalla speculazione.

Considerato l'andamento degli aumenti dei prezzi, provocato in parte dalla pandemia in parte dalla più generale speculazione, il progetto si è posto come obiettivo quello di responsabilizzare i consumatori e gli utenti alle migliori scelte possibili attivando i necessari e più utili strumenti informativi e di divulgazione online.

ATTIVITA'

Ciclo di webinar su Piattaforma Zoom

- 12 Aprile 2022 - ore 15:30 “Alimentazione, sicurezza e sostenibilità a beneficio del consumatore”
- 3 Maggio 2022 - ore 15:30 “Energia: risorsa preziosa per consumatori consapevoli”
- 10 Maggio 2022 - ore 15:30 “Rifiuti: responsabilità è risparmio”
- 17 Maggio 2022 - ore 15:30 “Alternative Disputes Resolutions (ADR) una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese”
- 24 Maggio 2022 - ore 16:30 “Mobilità Sostenibile: cosa ci riserva il futuro”

Realizzazione e divulgazione di video-pillole informative

Si tratta di mini-clip informative di 1-2 minuti, afferenti le tematiche oggetto del presente intervento, diffuse sui canali ufficiali delle Associazioni

Realizzazione e divulgazione di articoli tematici

Durante l'intera durata del progetto verranno forniti articoli tematici sui diritti e le tutela de consumatori relativi alle tematiche trattate durante gli incontri online (webinar)

Campagna di comunicazione e sensibilizzazione, sui social network e tramite newsletter

Tramite i canali ufficiali delle Associazioni verranno fornite costantemente indicazioni ed informazioni sui diritti dei consumatori ed afferenti le tematiche oggetto dell'intervento

Sondaggio online

Un questionario di valutazione sulle tue abitudini quotidiane di consumo! Basteranno pochi minuti per fornirci spunti di riflessione utili a comprendere il grado di consapevolezza dei tuoi diritti.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con:



4) RETE REGIONALE DI ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PER LA TUTELA DEI CITTADINI



REGIONE
LAZIO

Con il D.M. del 10/08/2020, il MiSE (Ministero dello Sviluppo Economico) ha stanziato un fondo per il finanziamento di sportelli regionali delle Associazioni dei Consumatori riconosciute ed iscritte nel Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti della Regione Lazio.

Dal 21 Gennaio 2022 al 31 Luglio 2023 il Movimento Difesa del Cittadino Lazio in collaborazione con Adusbef, Assoutenti Lazio e Codacons Lazio hanno attivato 8 sportelli nel Lazio per l'accesso gratuito ai nostri servizi di consulenza ed assistenza legale per le problematiche a danno dei consumatori e degli utenti residenti e/o domiciliati nella Regione Lazio.

Per conoscere tutti gli sportelli attivati con il progetto digita sul motore di ricerca



https://www.mdclazio.org/rete_regionale/



* Tutti gli sportelli indicati sono accessibili alle persone disabili

L'attività resa dagli sportelli è finanziata con i fondi ex art. 148 della Legge n. 388 del 2000

5) CONSUMATORI TODAY



REGIONE
LAZIO

La nuova Agenda dei Consumatori presentata dalla Commissione europea nel novembre 2020 annovera tra le aree prioritarie quella di garantire per il prossimo quinquennio un'efficace applicazione dei diritti dei consumatori a livello europeo e nazionale.

Il progetto Consumatori TODAY intende accrescere la conoscenza dei diritti dei consumatori mediante l'attivazione di una rubrica dedicata esclusivamente ad articoli tematici sugli interessi collettivi dei cittadini, sulle novità legislative e sulle problematiche più diffuse e lamentate.

ATTIVITA'

- RUBRICA ONLINE per la diffusione di articoli tematici sui diritti dei consumatori

CLICCA QUI PER LEGGERE GLI
APPROFONDIMENTI



CONSUMATORI FLASH
*news
news
news*

- SEMINARI ONLINE INFORMATIVI
- CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
- SPORTELLO TELEFONICO PER RICHIESTA INFORMAZIONE SUI TUOI DIRITTI

Il progetto è realizzato in collaborazione con:



6) A-LEX - Legal assistance platform to improve the debt-advice services



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Single Market Programme
(SMP Consumers)

Il progetto A-LEX - Legal assistance platform to improve the debt-advice services è un progetto cofinanziato dal Programma Mercato Unico dell'Unione Europea incentrato sul miglioramento della capacità operativa dei consulenti del debito, al fine di aumentare l'accessibilità dei servizi di consulenza sul debito per i consumatori dell'UE e per facilitare il loro accesso ai servizi di consulenza sul debito.

Dall'esperienza dei partner nel campo dell'assistenza ai consumatori, dall'analisi della società attuale e dello stato dell'accesso al credito e alla gestione del risparmio, sono emerse le seguenti carenze e lacune che rendono difficile per i consumatori far valere i propri diritti e sulle quali il progetto si propone di intervenire:

- mancanza di conoscenza degli strumenti bancari e finanziari, dei sistemi di pagamento e del credito al consumo;
- difficile comprensione del linguaggio bancario-finanziario per un'ottimale comprensione dei contratti stipulati
- mancanza di consapevolezza e alfabetizzazione finanziaria, che rende difficile la gestione degli investimenti
- scarsa conoscenza degli strumenti di tutela e di risoluzione dei problemi previsti dalla legge;
- mancanza di informazioni sui comportamenti scorretti degli operatori del settore bancario e finanziario.

OBIETTIVI

- Migliorare la capacità operativa degli operatori e dei consulenti del debito a livello locale.
- Istituire un luogo fisico e virtuale per la fornitura di consulenza sul debito, al fine di incrementare
- l'accessibilità dei servizi di consulenza sul debito ai consumatori dell'UE.
- Sensibilizzare i cittadini, i possibili futuri consulenti sul debito e gli stakeholder interessati sul ruolo chiave della consulenza sul debito.
- Creare una rete di esperti che operino a livello locale per stabilire punti di contatto permanenti

ATTIVITA'

- Ciclo di workshops rivolti a consulenti del debito, avvocati e consulenti legali
- Consulenza sul debito tramite le sedi delle associazioni coinvolte
- 5 Incontri informativi a livello regionale (uno per ogni provincia - Roma, Latina, Frosinone, Viterbo, Rieti) rivolti ad esperti e cittadini
- Sviluppo di una piattaforma per offrire servizi di consulenza sul debito online

CONSULTA LA PIATTAFORMA AL SEGUENTE LINK



Il progetto è realizzato in collaborazione con:





CONTATTI

Via Federigo Verdinois n. 6

00159 Roma

Tel: 06.81925100

email: info@mdclazio.org



www.mdclazio.org

