

2023

R
E
P
O
R
T



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.



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

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.

PROGETTI

Nel corso del 2023 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) RETE REGIONALE DI ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PER LA TUTELA DEI CITTADINI



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

2) CONSUMATORI TODAY



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

Il progetto è realizzato in collaborazione con:



3) 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:



4) DIGITALMENTIS



DIGITAL MENTIS è un progetto pilota finanziato dal MIMIT con l'Avviso pubblico del 29/11/2022 con lo scopo di assistere ed elevare il livello delle competenze digitali dei consumatori adulti, con particolare riguardo ai soggetti di età pari o superiore a 65 anni e ai soggetti caratterizzati da particolari fragilità di natura fisica, economica, sociale.

La Regione Lazio con Determinazione dirigenziale n. G08136 del 12/06/2023 ha ammesso la partecipazione al progetto del Movimento Difesa del Cittadino Lazio, il quale è stato incluso con la sua sede negli elenchi di PUNTO DIGITALE FACILE.

Il progetto

L'intervento, del valore di 135 milioni di euro, prevede la realizzazione di 3mila Punti di facilitazione digitale sul territorio da parte delle 21 Regioni e Province Autonome. L'obiettivo è accrescere le competenze digitali per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva e incentivare l'uso dei servizi online, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.



I SERVIZI EROGATI PRESSO I PUNTI DI FACILITAZIONE

Presso i Punti di facilitazione i cittadini verranno formati dai facilitatori digitali, che possono essere dipendenti pubblici oppure operatori del terzo settore. Per permettere a tutti i facilitatori di svolgere al meglio il proprio ruolo, il Dipartimento ha previsto percorsi formativi volti a sviluppare le competenze specifiche necessarie. Presso i Punti di facilitazione digitale i cittadini potranno ricevere un aiuto per accedere ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, come l'App IO, la piattaforma pagoPA, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente e il Fascicolo sanitario elettronico, ma riceveranno un supporto pratico e dedicato anche su altri servizi, come la dichiarazione dei redditi precompilata, l'abbonamento per il trasporto pubblico locale, i servizi previdenziali o quelli assistenziali.

L'iniziativa prevede attività finalizzate a raggiungere il livello di base di competenze digitali nella popolazione richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definito dal modello europeo DigComp.

ATTIVITA'

PRODUZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico è composto da videolezioni, videotutorial e pillole che possono essere utilizzati in tre modi:

- videocorsi su piattaforma e-learning
- materiale di supporto per corsi in presenza (realizzate dai facilitatori/formatori)
- materiale di supporto per corsi in videoconferenza (realizzate dai facilitatori/formatori)

FORMAZIONE DEI FACILITATORI DIGITALI

I facilitatori digitali avranno il compito di:

- promuovere i percorsi formativi presso le OSC (Organizzazioni della Società Civile) e enti locali del territorio
- fare tutoraggio ai discenti durante il periodo di corso
- supportare i facilitatori/operatori degli sportelli nell'attività di consulenza digitale



ALFABETIZZAZIONE DEI CITTADINI

MDC Lazio, attraverso i facilitatori-formatori ed i facilitatori-operatori (personale interno formato e/o aggiornato con i corsi di Repubblica Digitale), dovrà realizzare percorsi formativi per i cittadini over 65 di “Alfabetizzazione digitale” in presenza, in e-learning ed in videoconferenza

CONSULENZA E ASSISTENZA AGLI OVER 65 ED ALLE PERSONE FRAGILI

Presso le sedi locali di MDC Lazio verrà attivato un servizio con dei facilitatori-operatori appositamente formati per fornire assistenza e consulenza ai cittadini over 65 e fragili in termini di empowerment delle competenze digitali, per migliorare le condizioni di vita ed agevolare l’esercizio dei propri diritti mediante l’accesso ai servizi digitali, siano essi regionali, locali o delle public utilities.

ELENCO DEI “PUNTI DIGITALI FACILI” NEL LAZIO

ROMA

Via Federigo Verدينois n. 6 - 00159 Roma

e-mail info@mdclazio.org

Tel. 06.81925100

LATINA

Corso della Repubblica, n. 197 - 04100 Latina

mail avvmassimocapitelli@gmail.com

Tel. 0773 283305

VITERBO - NEPI

Piazza del Comune n. 32 - 01036 Nepi VT

mail sportellonepi@mdc.it

Tel. 334.3585372



6) RETE DI SPORTELLI REGIONALI



REGIONE
LAZIO

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022

Con il D.M. del 4 agosto 2023, il MIMIT (Ministero delle Imprese e del Made in Italy) 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 4 agosto 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/sportelli-regionali-per-il-consumatore/>



* 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



CONTATTI

Via Federigo Verdiniois n. 6
00159 Roma
Tel: 06.81925100
email: info@mdclazio.org

www.mdclazio.org

