



UNC  
CONSUMATORI.IT

## #DonaTutela

07 Dicembre 2021

Vi racconto una storia. La Signora Margherita vive della sua **pensione** che, seppur con qualche sacrificio, le consente di arrivare alla fine del mese. Salvo imprevisti!

E proprio di un imprevisto mi accingo a parlarvi: quando le è arrivata la comunicazione di un **maxi-conguaglio** della luce, Margherita è rimasta letteralmente senza parole: “*ah ci fosse ancora Antonino*” continuava a ripetersi... Da quando se ne era andato l’anziano marito, Margherita aveva fatto di necessità virtù, cercando di barcamenarsi con le **bollette** e tutto sommato -nonostante le quotidiane telefonate dei **call center**- aveva capito come andare avanti per evitare sorprese. Potete immaginare, quindi, il suo spavento davanti a quella bolletta: come cambia la prospettiva una spesa inattesa di 600 euro!

Margherita era disperata: la prima cosa che ha fatto è stata coinvolgere Michele, il figlio avvocato che però si occupa di diritto di famiglia e le ha promesso che avrebbe fatto vedere quella comunicazione ad un suo collega. Ma i giorni passavano e con questi cresceva l’ansia di Margherita: ormai tutti nel quartiere sapevano della bolletta-shock che aveva ricevuto e chi non era informato aveva notato che Margherita, di solito allegra ed espansiva, aveva perso il sorriso!

Sperava di trovare qualcuno che potesse spiegarle come gestire quel debito che -da sola- rappresentava quasi tre volte la sua pensione. Poi, grazie al passaparola, la signora Margherita è arrivata da noi. Quando gli esperti di **Consumatori.it** l’hanno accolta nella nostra sede, hanno dovuto faticare a convincerla che si poteva fare qualcosa, che quella richiesta era prescritta perché risalente a consumi più vecchi dei 2 anni previsti dalla legge.

Margherita stentava a crederci: “*dobbiamo attivarci subito, come possiamo procedere?*”.

La nostra assistenza è fornita gratuitamente ai soci dell’Unione Nazionale Consumatori. “*Ma io non sono socia, come facciamo?*” Iscriverti costa solo **55€** e la “protezione” è biennale ma Margherita si era d’un tratto intristita: come trovare 55€ per difendersi da una bolletta che le era caduta tra capo e collo senza la certezza di poterla annullare? In quel mese Margherita avrebbe dovuto pagare anche il dentista, per non dire del veterinario per il vecchio Willy, anche lui era malandato...

I nostri esperti di fronte a quell’imbarazzo decidevano di assisterla gratuitamente. La Signora Margherita non era la prima e non sarà l’ultima: ogni anno riceviamo decine di migliaia di reclami e tra questi alcuni consumatori, i più bisognosi, sono assistiti gratuitamente dai nostri esperti per bollette di luce, acqua, gas, disservizi telefonici, contratti ingannevoli e vere e proprie truffe.

E' il nostro modo di **donare tutela** a chi non può permettersi neppure di pagare i 55 euro dell'iscrizione alla nostra associazione. Eppure proprio questa è la fonte principale della nostra sussistenza. Vi dirò di più: senza chiedere di versare una quota di iscrizione non solo non potremmo pagare i nostri collaboratori, ma neppure svolgere il nostro ruolo: secondo la legge italiana per essere riconosciuti come associazione di consumatori si deve avere un elenco di iscritti "paganti".

E tuttavia, restano i molti che non possono pagare l'iscrizione pur consapevoli che grazie alla nostra **assistenza** (il caso di Margherita è uno dei tanti) si possono "risparmiare" cifre ben più ragguardevoli: secondo una stima approssimativa ogni anno facciamo tornare in tasca dei consumatori oltre **500 euro** ciascuno.

Dalla pandemia ad oggi sono sempre più numerose le persone che ci chiedono aiuto pur non essendo soci e siamo ormai al punto di non poter aiutare tutti. Ecco perché nasce **#DonaTutela**, una raccolta fondi destinata ad offrire quote di iscrizione (e quindi tutela) a chi non può permettersela. Per accedere alla assistenza gratuita di **#DonaTutela** è sufficiente avere il "bonus sociale" in bolletta, trattandosi di un beneficio riconosciuto ai nuclei familiari con determinato ISEE oppure alle persone disoccupate o altre situazioni di fragilità. Non solo: possono accedere al fondo anche i cittadini iscritti o semplicemente segnalati come appartenenti ad associazioni che si occupano di prestare assistenza a poveri o a soggetti con disabilità (a condizione che l'organizzazione segnalante abbia sottoscritto apposito protocollo di intesa con UNC).

Ci piace pensare a **#DonaTutela** come al "caffè sospeso", usanza diffusa in alcune Regioni italiane, nelle quali si lascia un caffè pagato al bar per chi ha bisogno. E cosa c'è di meglio di pagare per favorire il rispetto dei diritti di chi non può difendersi?

Anzi l'idea di costruire in questo modo **#DonaTutela** ce l'ha data Linda, una nostra associata che, soddisfatta dell'assistenza ricevuta dai nostri sportelli, voleva "offrire" la medesima esperienza a chi non può permettersi tutela. Ma questa è un'altra storia, di cui vi parlo in questo video...

Ps: qualche mese dopo, Margherita ha scoperto non solo di non avere un debito nei confronti del suo operatore di energia, ma persino di vantare un piccolo credito. Tutto ciò non sarebbe stato possibile senza la tutela dell'**Unione Nazionale Consumatori**.

[Qui è possibile fare una donazione](#)

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 8 dicembre 2021