BILANCIO SOCIALE 2024

MOVIMENTO CONSUMATORI APS

MOVIMENTO CONSUMATORI

Insieme per una società responsabile

WWW.MOVIMENTOCONSUMATORI.IT

MOVIMENTO CONSUMATORI
Insieme per una società responsabile

Indice

NOTA METODOLOGICA 03

CAPITOLO 1 - CHI SIAMO 04

1.1 Informazioni generali sull'ente 04
1.2 Missioni e valori 05
1.3 Attività statutarie e loro coerenza 06
1.4 Attività svolte nel 2024 06
1.5 Reti e collaborazioni 08
1.6 Contesto di riferimento 08
1.7 Sintesi e prospettive 09

CAPITOLO 2 - GOVERNANCE 10

2.1 Struttura associativa 10
2.2 Organi direttivi e di controllo 11
2.3 Attività degli organi sociali nel triennio 2022-2024 13
2.4 Principi di trasparenza e responsabilità 13
2.5 Processi decisionali e direzione strategica nel 2024 14
2.6 Soci e base associativa 15
2.7 Stakeholder e relazioni strategiche 18

CAPITOLO 3 - PERSONE 22

3.1 Il percorso di riorganizzazione interna 22
3.2 Personale dipendente 24
3.3 Formazione e tutela del personale 24
3.4 Il contributo dei volontari 25
3.5 I volontari del Servizio Civile Universale (SCU) 25

CAPITOLO 4 - OBIETTIVI E FINALITÁ 26

4.1 Comunicazione 26
4.2 Servizio legale nazionale 30
4.3 Progetti 37
4.4 Campagne e iniziative 49

CAPITOLO 5 - SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA 53

5.1 Panoramica delle risorse economiche 53
5.2 Impiego delle risorse e visione strategica 55

MONITORAGGIO 64

2024

MOVIMENTO CONSUMATORI

Insieme per una società responsabile

NOTA METODOLOGICA

Il presente bilancio sociale è stato redatto da Movimento Consumatori APS con riferimento all'esercizio 2024, in conformità ai principi di trasparenza, responsabilità e rendicontazione sociali previsti dal Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) e secondo le *Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore* adottate con decreto ministeriale del 4 luglio 2019.

L'elaborazione ha coinvolto il personale della sede nazionale, i referenti dei settori operativi e della governance, in un percorso condiviso di analisi, raccolta e sistematizzazione delle informazioni. La struttura del documento segue una logica tematica e integrata, con l'obiettivo di offrire una rappresentazione chiara, completa e accessibile delle attività, delle risorse e dei risultati conseguiti dall'associazione nel corso dell'anno.

Il bilancio sociale di MC APS è articolato in capitoli che riflettono le principali aree di attività e i pilastri dell'identità associativa:

- *Chi siamo* espone la missione, i valori e l'evoluzione dell'ente;
- *Governance* descrive l'organizzazione interna, la composizione degli organi sociali e i processi decisionali;
- *Persone* valorizza il ruolo del personale dipendente, dei collaboratori e dei volontari;
- *Obiettivi e attività* documenta in forma dettagliata le iniziative svolte nel 2024: progetti, campagne, comunicazione e azioni di tutela legale;
- *Situazione economico-finanziaria* presenta i dati sull'impiego delle risorse e sulla sostenibilità economica, in un'ottica di coerenza strategica.

I contenuti quantitativi sono stati integrati da indicatori e dati qualitativi, resi disponibili grazie ai sistemi interni di monitoraggio e rendicontazione, inclusi i dati del Servizio Legale Nazionale, i registri del volontariato, i report progettuali e amministrativi, le analisi economiche e i sistemi di tracciamento delle attività di comunicazione.

Questo bilancio sociale si propone non solo come strumento di trasparenza verso i soci, gli stakeholder e i cittadini, ma anche come occasione di riflessione interna e di orientamento per il futuro, nella prospettiva di un miglioramento continuo dell'impatto sociale dell'associazione.

1.CHI SIAMO

1.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Movimento Consumatori APS (MC APS) è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) come Associazione di Promozione Sociale ed è riconosciuta come associazione rappresentativa a livello nazionale ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005).

- **Codice fiscale:** 97045640154
- **Partita IVA:** 10902450153
- **Forma giuridica:** Associazione riconosciuta (provvedimento n. G14372 del 30/10/2023 ai sensi dell'art. 22 del D.lgs. 117/2017)
- **Qualifica:** Associazione di promozione sociale, già iscritta al Registro Nazionale delle APS e trasmigrata nel RUNTS il 23/03/2023 (Rep. 107561)
- **Sede legale e operativa**: Roma, via Piemonte 39/a

MC APS svolge la propria attività istituzionale su tutto il territorio nazionale.

1.2 MISSIONE E VALORI

MC APS è un'associazione di promozione sociale la cui finalità esclusiva è la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti. L'associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale (art. 5, comma 1, lett. w del Codice del Terzo Settore) e si avvale prevalentemente dell'attività volontaria dei propri soci, nel pieno rispetto della libertà, della dignità e della parità tra gli associati.

La missione dell'associazione è quella di migliorare la qualità della vita delle persone. A tal fine, promuove la diffusione della cultura dei diritti dei consumatori, di modelli di consumo consapevoli, sostenibili e ambientalmente compatibili e tutela i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori, degli utenti, dei risparmiatori e dei contribuenti, così come riconosciuti dalle normative nazionali e internazionali, tra cui la Costituzione italiana e la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo. MC contribuisce alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato e si impegna per una regolamentazione globale dell'economia. Promuove inoltre l'attuazione dei principi costituzionali in materia di uguaglianza, di dignità e opportunità, contrastando ogni forma di discriminazione, in particolare nei confronti delle persone in condizione di marginalità sociale.

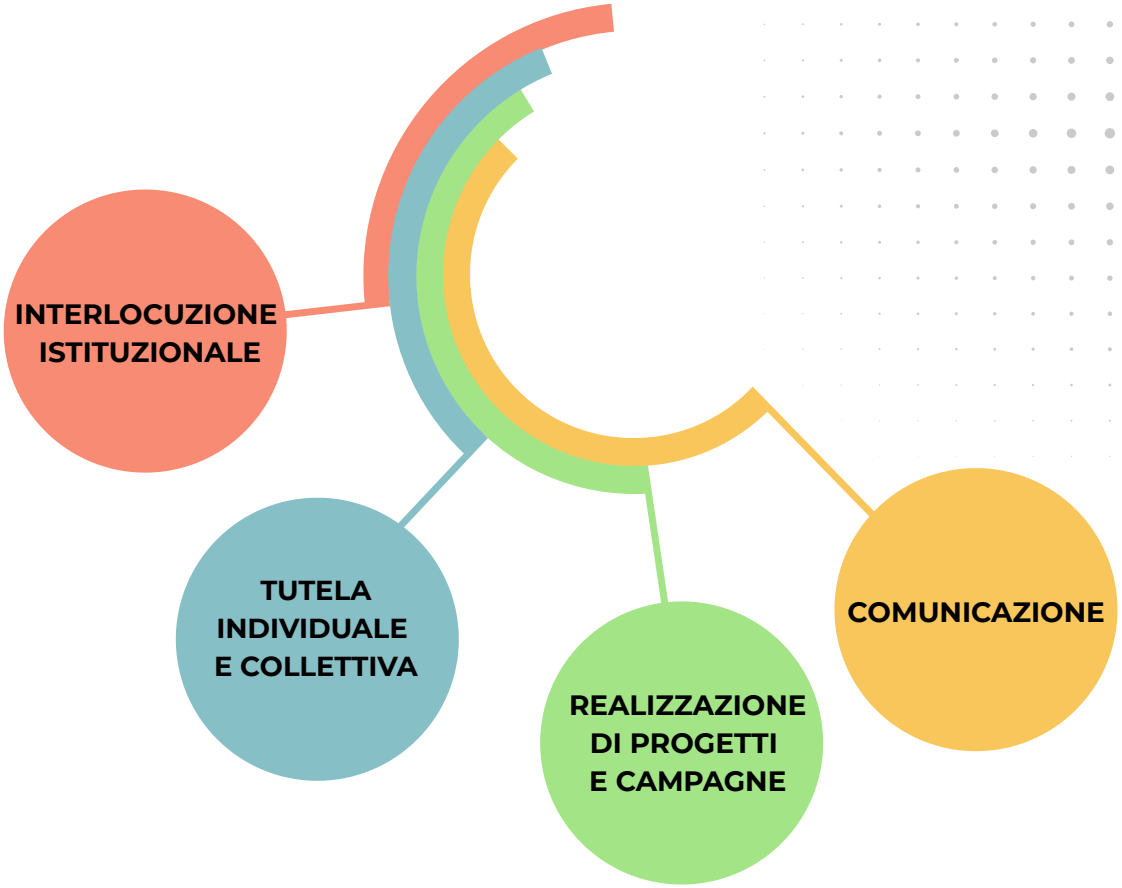
Si batte per il rispetto dei diritti fondamentali dei consumatori: la salute, la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi, la protezione dei dati personali, il diritto a un'informazione trasparente, alla rappresentanza, al risarcimento dei danni e a condizioni di consumo e di risparmio eque e sostenibili. L' azione di MC si ispira a una concezione della società fondata sulla giustizia, sull'inclusione e sull'uguaglianza sostanziale delle opportunità. Ogni persona deve poter esercitare i propri diritti in modo pieno e consapevole, anche grazie agli strumenti di consulenza, orientamento e supporto che MC mette a disposizione.

1.3 ATTIVITÀ STATUTARIE E LORO COERENZA

Lo statuto prevede come scopo esclusivo la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Le attività realizzate nel 2024 sono coerenti con tale perimetro statutario e rientrano tra quelle di interesse generale individuate dal Codice del Terzo Settore.

1.4 ATTIVITA' SVOLTE NEL 2024

Nel 2024 l'attività di MC APS si è sviluppata lungo quattro direttrici principali:



01

INTERLOCUZIONE ISTITUZIONALE

Sul piano istituzionale ha partecipato stabilmente a organismi di rappresentanza ufficiali, come il CNCU (Comitato Nazionale Consumatori e Utenti, istituito presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy), in cui è presente in quanto associazione riconosciuta a livello nazionale. Ha inoltre preso parte a tavoli di confronto tematici convocati da autorità pubbliche e istituzioni europee, contribuendo all'elaborazione di politiche in materia di tutela dei consumatori e regolazione dei mercati. Il dialogo con autorità indipendenti, attori economici e istituzioni (ad esempio AGCOM, ARERA, ministeri competenti) si conferma uno degli strumenti centrali dell'azione associativa. In questo ambito rientrano anche la partecipazione a reti di rappresentanza e alleanze strategiche (tra cui ARCI, ACLI, ECU, Forum del Terzo Settore), nonché i contributi in occasione di audizioni, consultazioni pubbliche o richieste di parere promosse da enti e autorità a livello nazionale ed europeo.

02

TUTELA INDIVIDUALE E COLLETTIVA

Per quanto riguarda la tutela, MC APS ha proseguito e rafforzato l'azione del proprio Servizio Legale Nazionale (SLN). Il SLN ha promosso azioni legali nei confronti di grandi operatori e ha contribuito a modificare pratiche di mercato scorrette, consolidando il ruolo dell'associazione nella tutela dei diritti dei consumatori. Attraverso lo Sportello Consumatori Online (SOL), ha fornito assistenza stragiudiziale a migliaia di cittadini, offrendo orientamento e supporto su problemi legati al consumo e rafforzando così la presenza di MC nella vita quotidiana delle persone.

03

REALIZZAZIONE DI PROGETTI E CAMPAGNE

L'associazione ha inoltre realizzato, in qualità di capofila o partner, diversi progetti finanziati e/o co-finanziati da enti pubblici e privati, accompagnati da campagne di sensibilizzazione e attività formative rivolte alla cittadinanza. Tali iniziative hanno riguardato temi di particolare rilevanza sociale ed economica, contribuendo alla diffusione di una cultura del consumo consapevole e alla promozione dei diritti.

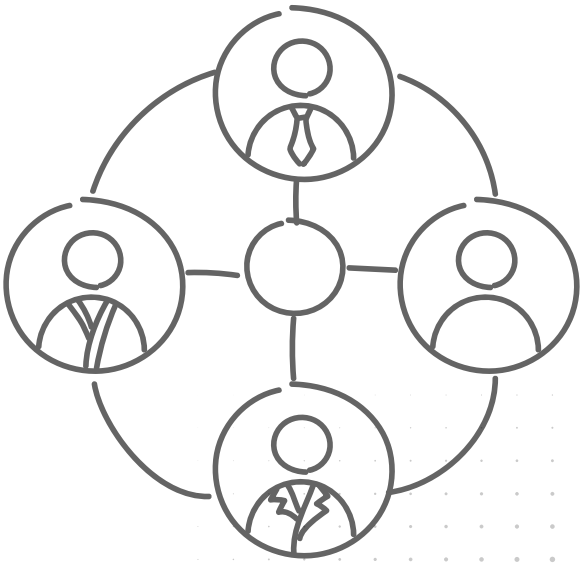
04

COMUNICAZIONE

Anche l'attività di comunicazione ha rappresentato un ambito centrale e trasversale a supporto della missione e delle attività. Attraverso la gestione del sito web, dei canali social e delle campagne informative, MC APS ha diffuso contenuti accessibili in modo tempestivo, rafforzando la visibilità dell'associazione e la conoscenza dei diritti da parte dei consumatori. La comunicazione ha inoltre accompagnato i principali progetti e interventi pubblici, contribuendo alla costruzione di un dialogo costante con la cittadinanza.

I dettagli e i risultati di ciascun ambito saranno approfonditi nei capitoli successivi. L'esperienza del 2024, pur confermando l'efficacia e la solidità dell'impegno associativo, ha evidenziato comunque alcuni elementi critici: in alcune aree territoriali è necessario rafforzare la presenza operativa, mentre su temi specifici - come la tutela della salute - si è rivelato opportuno aggiornare e ampliare le competenze.

1.5 RETI E COLLABORAZIONI



L'associazione considera strategico il lavoro in rete. Partecipa attivamente al Forum Nazionale del Terzo Settore e collabora stabilmente con ARCI, ACLI ed ECU (European Consumer Union). Tali alleanze rafforzano l'impatto sociale delle attività, la condivisione di buone pratiche e la capacità di advocacy a livello nazionale e internazionale.

MC APS aderisce inoltre a reti europee impegnate nella promozione dei diritti dei consumatori, della giustizia economica e della trasparenza finanziaria.

1.6 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Negli ultimi anni, l'associazione ha operato in un contesto segnato da crisi globali, aumento delle disuguaglianze, precarietà economica e forti tensioni sociali. La pandemia e la guerra in Ucraina hanno aggravato l'inflazione, reso più difficile l'accesso ai servizi e spinto molte persone a concentrarsi sui bisogni primari, allontanandosi da luoghi di partecipazione e tutela.

Intanto, la transizione digitale e ecologica ha continuato a trasformare il quotidiano, creando nuove opportunità, ma anche nuove fragilità.

MC APS ha cercato di offrire risposte concrete, pur dovendo affrontare alcune difficoltà: mantenere un legame solido con i territori, rafforzare le risorse interne e adattarsi a bisogni in rapido cambiamento. A queste difficoltà si è aggiunta la sfida di coinvolgere nuove generazioni di volontari e attivisti, in un clima spesso segnato da sfiducia verso le organizzazioni collettive. Superare queste sfide resta essenziale per costruire un'associazione utile, accessibile e sostenibile.

1.7 SINTESI E PROSPETTIVE

Nel 2024, MC APS ha continuato a svolgere il proprio ruolo di attore civico e sociale in un contesto complesso, cercando di rispondere in modo concreto ai bisogni delle persone e rafforzando la propria presenza sul territorio. Accanto alle attività di tutela e orientamento, l'associazione ha partecipato a tavoli istituzionali, costruito alleanze e sperimentato nuovi strumenti di intervento, pur consapevole delle difficoltà da affrontare.

Questo bilancio sociale restituisce in modo trasparente il lavoro svolto, i risultati raggiunti e le criticità ancora aperte. Le priorità future includono il rafforzamento dei presìdi territoriali, l'innovazione nei modelli di comunicazione, il potenziamento delle competenze interne e l'ampliamento della base sociale. Guardando al 2025, anno congressuale, MC APS si prepara ad avviare una nuova fase di riflessione e rilancio, con l'obiettivo di consolidare la propria capacità operativa, progettuale e rappresentativa, mantenendo sempre al centro i diritti e i bisogni delle persone.

2.GOVERNANCE

Questo capitolo illustra l'assetto istituzionale e decisionale di MC APS, approfondendo il ruolo degli organi sociali, i processi di partecipazione democratica e le modalità con cui l'associazione dialoga con la società civile, le istituzioni, le imprese, il Terzo Settore e le reti tematiche nazionali ed europee. L'insieme di queste relazioni costituisce il fondamento della governance, concepita non soltanto come assetto organizzativo, ma anche come strumento strategico per rafforzare l'identità politica e la funzione sociale di Movimento Consumatori APS.

2.1 STRUTTURA ASSOCIATIVA

MC APS si articola in una struttura multilivello che garantisce partecipazione democratica, rappresentanza e coordinamento su tutto il territorio nazionale.

- **Sezioni territoriali:** riferimento operativo e punto di accesso locale per i soci e i cittadini, rappresentano l'associazione a livello territoriale;
- **comitati regionali:** coordinano le attività in presenza di più sezioni regionali e rappresentano l'associazione a livello regionale;
- **organi direttivi nazionali:** responsabili della direzione strategica, amministrativa e gestionale.

2.2 ORGANI DIRETTIVI E DI CONTROLLO

CONGRESSO NAZIONALE DEI DELEGATI

Massimo organo elettivo. Si riunisce ogni quattro anni. L'ultimo si è svolto nei giorni 17/18 settembre 2021; il prossimo è previsto il 19/20 settembre 2025.

Competenze principali: elezione del Consiglio direttivo nazionale, degli organi di controllo, ed eventualmente del presedente onorario, approvazione delle linee programmatiche, modifiche statutarie, delibere su responsabilità sociali.

CONSIGLIO DIRETTIVO NAZIONALE

Eletto dal Congresso, ha competenza su bilanci, attività associative, coordinamento, elezione delle cariche associative, regolamenti interni.

Componenti: Annacora Azzollini, Michele Bernaudo, Massimo Camerieri, Gioacchino Comparato, Antonio De Michele, Paolo Fiorio, Marco Gagliardi, Gustavo Ghidini (presidente), Paolo Graziano, Mariella Inchingolo, Bruno Maizzi (vicepresidente), Giuliano Mancinelli, Armando Mansueto, Ovidio Marzaioli, Giuseppe Minio, Alessandro Mostaccio (Segretario generale e legale rappresentante), Monica Multari, Marila Nsunda Nimi, Maria Cristina Osnaghi, Piero Pacchioli, Laila Perciballi, Corrado Pinna, Egidio Raimondi, Rita Rocco, Maria Russo, Michele Salaris, Riccardo Sartoris, Giorgio Sprocati, Giampietro Tentori, Stefano Vignolo.

SEGRETERIA NAZIONALE

Organo esecutivo, eletto dal Consiglio direttivo nazionale, cura la gestione quotidiana, i bilanci e la rappresentanza esterna.

Componenti: Paolo Fiorio, Gustavo Ghidini, Bruno Maizzi, Armando Mansueto, Ovidio Marzaioli, Alessandro Mostaccio, Piero Pacchioli, Rita Rocco, Gavino Sanna, Giorgio Sprocati**.**

CONSIGLIO ESECUTIVO

Composto da segretario generale, vicesegretario, tesoriere, e due membri aggiunti (Progetti, Servizio Legale). Ratificato nel 2021 dal Consiglio direttivo nazionale.

Componenti: Alessandro Mostaccio, Ovidio Marzaioli, Piero Pacchioli, Paolo Fiorio, Rita Rocco.

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Garante delle norme statutarie.

Componenti titolari: Francesco Orlandi, Gianluca Franchi, Gisella Seghettini. **Supplenti:** Marco Malorgio, Osvaldo Ciriello.

ORGANO DI CONTROLLO

Verifica l'amministrazione e la gestione patrimoniale.

Componente: Carlo Lo Verde.

CARICHE ASSOCIATIVE

- **presidente**: Gustavo Ghidini
- **vicepresidente:** Bruno Maizzi
- **segretario generale:** Alessandro Mostaccio (rappresentanza legale e politica)
- **vicesegretario**: Ovidio Marzaioli
- **tesoriere**: Piero Pacchioli

2.3 ATTIVITÀ DEGLI ORGANI SOCIALI NEL TRIENNIO 2022-2024

Le attività degli organi sociali nel triennio 2022-2024 si sono sviluppate nel solco delle linee strategiche definite dal Congresso Nazionale del 2021, che ha segnato l'avvio di una fase di riorganizzazione gestionale e di rafforzamento della governance interna. Nel dettaglio:

- riunioni regolari del Consiglio direttivo (media partecipazione >80%);
- incontri periodici della Segreteria nazionale su progetti e gestione operativa;
- attività costante del Consiglio esecutivo.

2.4 PRINCIPI DI TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ

Gli organi operano nel rispetto di trasparenza, collegialità e responsabilità. Le regole di nomina, eleggibilità, durata incarichi e partecipazione sono definite dallo statuto. È garantito l'accesso alla documentazione e alla partecipazione tramite strumenti digitali.

2.5 PROCESSI DECISIONALI E DIREZIONE STRATEGICA NEL 2024

Nel 2024, i processi decisionali e la direzione strategica di MC APS si sono consolidati grazie a un'organizzazione più coordinata, a una governance attiva e a una gestione operativa più strutturata, a supporto delle scelte politiche e progettuali dell'associazione.

GOVERNANCE ATTIVA E REGOLARE

Il Consiglio Direttivo Nazionale (CDN) ha garantito continuità decisionale anche grazie all'uso degli strumenti digitali, come le delibere online.

RIORGANIZZAZIONE INTERNA

Il 2024, ha segnato il consolidamento di un processo di ristrutturazione gestionale, con l'internalizzazione delle funzioni contabili e il rafforzamento delle attività di compliance normativa. Sono proseguite anche le azioni in materia di protezione dei dati personali e sicurezza sul lavoro: la piattaforma per la gestione della privacy è rimasta pienamente operativa e aggiornata; in ambito sicurezza è continuata la collaborazione con il RSPP per l'adeguamento documentale e la formazione del personale.

PARTECIPAZIONE STABILE E AMPIA

Si è registrata una partecipazione media superiore all'80% dei consiglieri aventi diritto.

SVILUPPO PROGETTUALE

Si è ampliato l'impatto dei progetti nazionali e territoriali, rafforzando le competenze interne in fase di gestione e di rendicontazione. Tra i principali progetti attivi nel 2024 si menzionano ESC Energy, AgEnDa, InSinergia, e soprattutto Riparto, divenuto ormai riferimento centrale per l'identità sociale e politica di MC APS. Il progetto, avviato nel 2022, come intervento nazionale sul sovraindebitamento, è cresciuto nel 2023 in rilevanza operativa e politica, ed è proseguito nel 2024 con una seconda edizione, promossa da MC APS come capofila insieme ad ACLI e Adiconsum. Riparto ha rafforzato la sua presenza sul territorio tramite il potenziamento degli sportelli fisici e dell'helpdesk nazionale, promuovendo inclusione economica, educazione finanziaria e prevenzione del sovraindebitamento.

ATTIVITÀ POLITICA E POSIZIONAMENTO

Nel 2024, si è ulteriormente consolidata l'identità politico-associativa di MC APS, con priorità chiare su tutela giuridica, regolazione del digitale, sostenibilità ambientale e sociale.

L'impegno si è tradotto in una partecipazione costante ai processi regolatori e nell'intensificazione delle alleanze strategiche con ARCI e ACLI.

Particolare rilievo ha assunto anche il monitoraggio della normativa Ue (Green Deal, AI Act, CSDD) e il coinvolgimento in progettualità transnazionali.

Il Servizio Legale Nazionale ha rafforzato la propria azione strategica, contribuendo a consolidare il ruolo di MC APS nella tutela giuridica. Le azioni promosse sono descritte nel Capitolo 4.

2.6 SOCI E BASE ASSOCIATIVA

Il Movimento Consumatori si configura come un'associazione a base democratica e partecipativa, composta da soci persone fisiche e da associazioni federate. Al 31 dicembre 2024, MC contava un totale di 32.102 soci persone fisiche distribuiti su tutto il territorio nazionale e 5 associazioni federate:

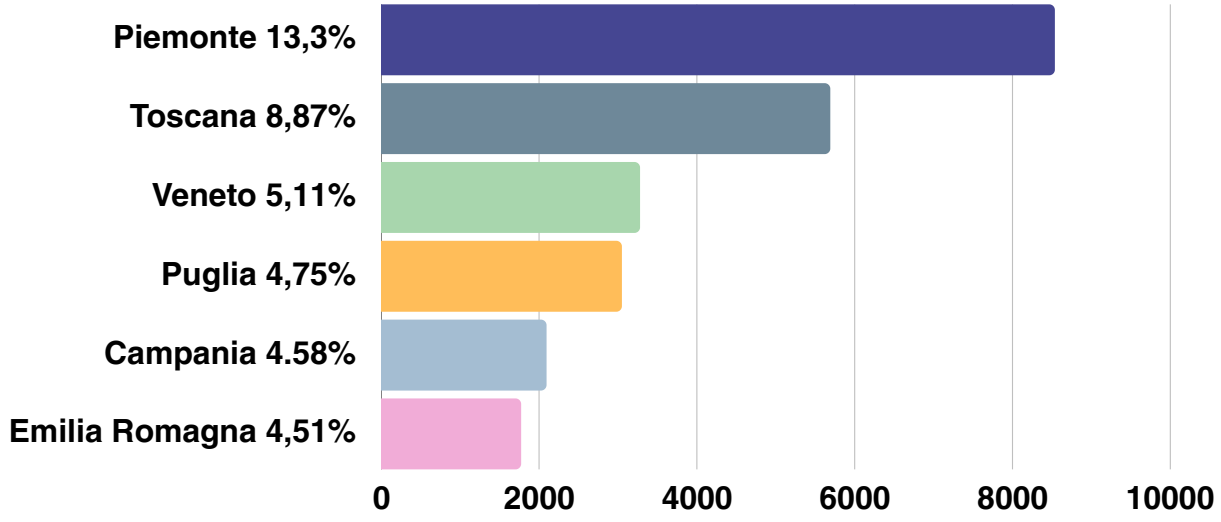
- Associazione per i Diritti dei Cittadini Umbria ADIC APS
- Associazione per i Diritti dei Cittadini Toscana – ADIC TOSCANA APS
- Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI APS (Mo.Tu.Co.Re ACLI)
- Sportello del Consumatore Liguria
- Tutelattiva APS

La partecipazione dei soci si realizza attraverso le sezioni territoriali, le associazioni federate, la sede operativa nazionale e si esprime in modo diretto nel Congresso Nazionale dei delegati, massimo organo elettivo dell'associazione. Tutti i soci hanno diritto di voto e di candidatura alle cariche associative, a condizione di essere iscritti da almeno tre mesi. Possono inoltre contribuire alla definizione degli obiettivi e delle attività, nonché sostenere l'associazione attraverso il versamento della quota annuale e, se lo desiderano, mediante attività di volontariato.

Nel 2025, tutti i soci regolarmente iscritti avranno l'opportunità di partecipare attivamente alle assemblee territoriali delle sezioni MC e delle associazioni federate, durante le quali verranno eletti i delegati per il Congresso nazionale, in programma il 20 e il 21 settembre 2025.

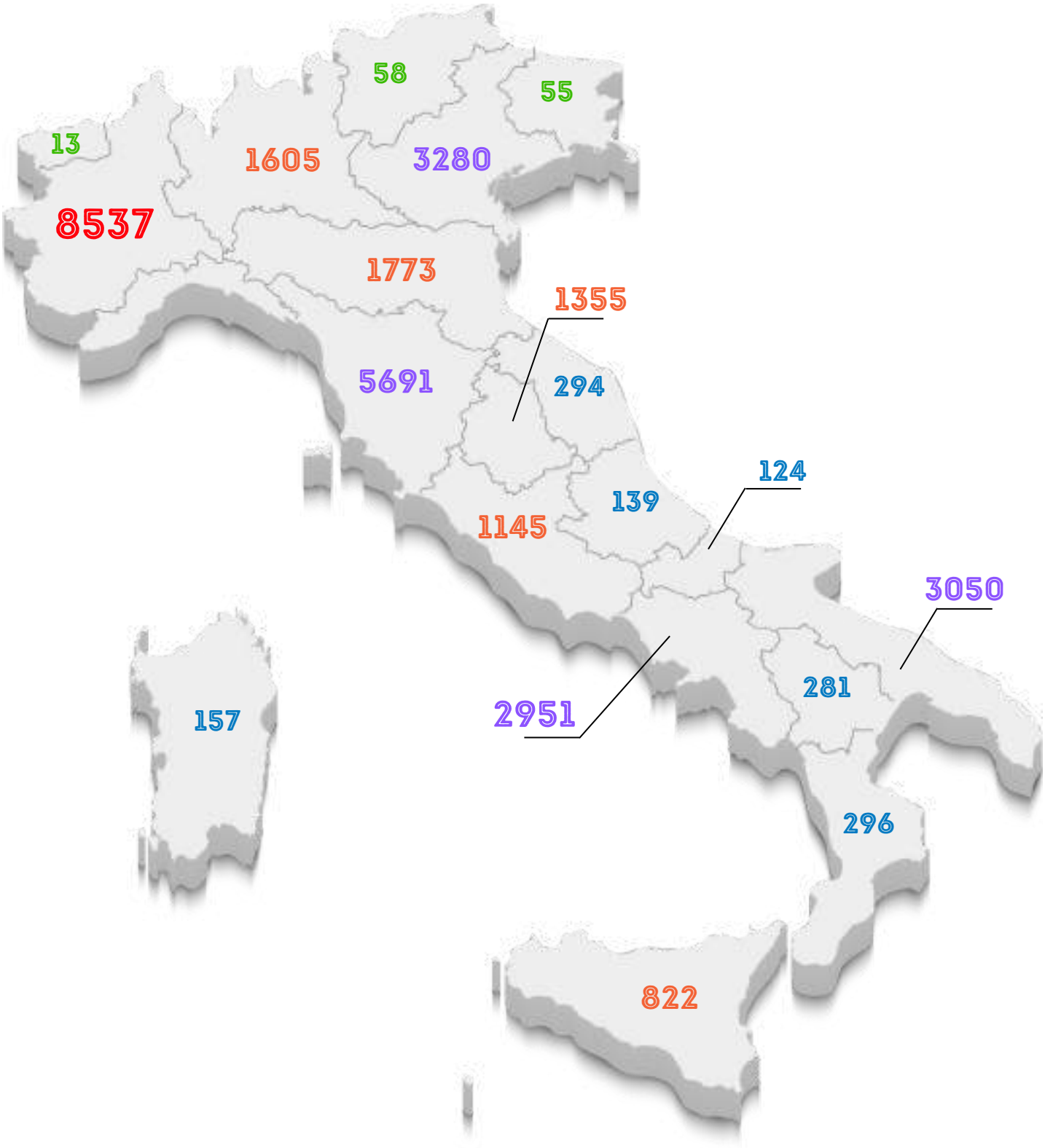
La distribuzione territoriale dei soci riflette la storicità organizzativa delle sedi e la capacità delle strutture locali di consolidare l'adesione e il coinvolgimento.

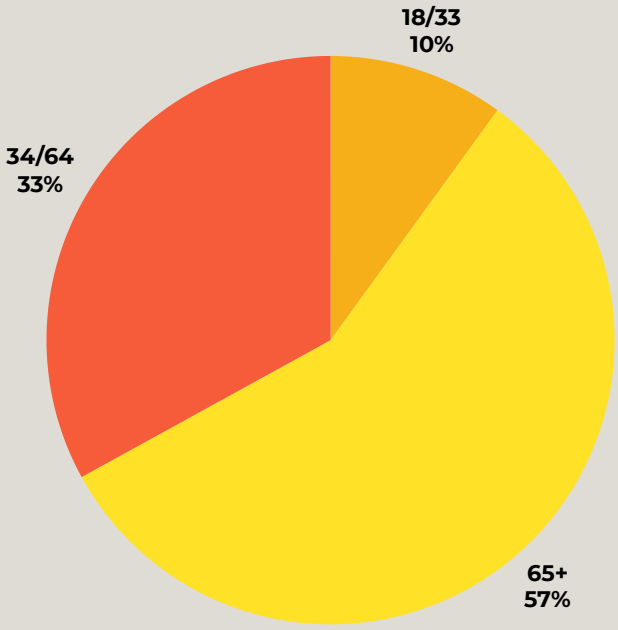
Le regioni con maggiore incidenza associativa sono:



MC ha come obiettivo strategico il rafforzamento della sua presenza anche nei territori dove la densità associativa è minore.

DISTRIBUZIONE SOCI PER REGIONE
TOTALE SOCI: 32.102





Età dei soci

La composizione dei soci nel 2024 risulta rappresentativa delle diverse fasce di età.

Genere dei soci

La composizione dei soci nel 2024 mostra un equilibrio quasi paritario, con una lieve prevalenza maschile.

Questi dati confermano la solidità e la trasversalità della base sociale, elemento fondante dell'identità e della legittimazione dell'associazione. Un maggiore coinvolgimento giovanile, al momento al 10%, rappresenta sicuramente per MC la sfida per il futuro.

2.7 STAKEHOLDER E RELAZIONI STRATEGICHE

Nel corso del 2024, Movimento Consumatori ha consolidato un dialogo continuativo e strutturato con una pluralità di attori – istituzioni, autorità, imprese, realtà del Terzo Settore e reti civiche – rafforzando il proprio ruolo nella promozione dei diritti e nella costruzione di un sistema economico più giusto e sostenibile.

ISTITUZIONI E AUTORITÀ

L'associazione ha partecipato attivamente a tavoli istituzionali e consultivi, audizioni, gruppi di lavoro e procedimenti presso ministeri (Imprese e Made in Italy, Salute, Lavoro), autorità indipendenti (AGCM, ARERA, AGCOM, ART, IVASS, Banca d'Italia, CONSOB), organismi istituzionali e tecnici (UNI, AGENAS, CNSA, Consiglio nazionale del Notariato), nonché presso sedi di rappresentanza della società civile a livello europeo come il CESE, dove il CNCU è rappresentato da un consigliere MC.

L'associazione inoltre è stata parte di importanti procedimenti e consultazioni come:

- il contenzioso Enel/AGCM presso il TAR del Lazio;
- il procedimento AGCM su Intesa Sanpaolo/Isybank;
- le osservazioni inviate a IVASS sul Codice delle assicurazioni.

In ambito CNCU, MC ha preso parte a diverse commissioni tematiche, tra cui quelle su servizi finanziari, ecodesign, giustizia e politiche europee.

AZIENDE

Movimento Consumatori ha un dialogo costante con imprese e associazioni di categoria, nella convinzione che la qualità dei servizi e la trasparenza del mercato debbano essere promosse anche attraverso il confronto tra soggetti con ruoli diversi, ma complementari.
Nel 2024, ha partecipato a numerosi tavoli con i principali operatori dei settori bancario, assicurativo, energetico, postale, dei trasporti e delle telecomunicazioni, come ABI, Poste Italiane, Ferrovie dello Stato, ENI, Intesa Sanpaolo, Unicredit, FEDUF.
Tali spazi di confronto hanno favorito lo sviluppo di soluzioni condivise, proposte normative e strumenti di tutela capaci di rispondere ai bisogni reali dei cittadini.
Questa attività si sviluppa in continuità con gli anni precedenti, nei quali MC ha consolidato una presenza stabile nei tavoli tematici multisettoriali e negli organismi paritetici di conciliazione, contribuendo in modo continuativo all'elaborazione di strumenti condivisi per la trasparenza dei servizi, l'alfabetizzazione finanziaria e la tutela dei consumatori.

TERZO SETTORE E RETI SOCIALI

Nel corso del 2024, Movimento Consumatori ha consolidato un rapporto continuativo e strutturato anche con realtà del Terzo Settore e reti civiche – rafforzando il proprio ruolo nella promozione dei diritti e nella costruzione di un sistema economico più giusto e sostenibile.

Un ruolo strategico è stato svolto dalla collaborazione rinnovata con ARCI**,** formalizzata attraverso il protocollo d'intesa triennale 2024-2026. Tale accordo rappresenta non solo il rilancio di una relazione consolidata sin dalla nascita di MC, ma anche la definizione di una piattaforma programmatica congiunta volta a rafforzare la capacità delle due associazioni di rispondere alle grandi transizioni sistemiche del nostro tempo. La partnership si concentra infatti su alcune priorità condivise: la lotta al sovraindebitamento, lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili Solidali (CERS), la promozione della cittadinanza digitale consapevole, la riduzione delle disuguaglianze sociali e l'accesso equo ai servizi pubblici.
Le linee attuative dell'intesa prevedono l'avvio di tavoli di lavoro tematici e una crescente sinergia tra le strutture territoriali di MC e ARCI, con l'obiettivo di promuovere attività formative, informazione e tutela nei confronti delle fasce più fragili della popolazione.
Negli anni, questa collaborazione ha prodotto iniziative comuni, scambi di esperienze e un'intesa sempre più strutturata, formalizzata attraverso un protocollo nazionale e una convenzione operativa sul tesseramento congiunto con l'accesso, per i soci ARCI, ai servizi di tutela offerti da MC.

A questo si affianca la sperimentazione – già avviata – di un sistema integrato di tesseramento digitale che consenta l'adesione simultanea alle due realtà attraverso l'app ARCI, estendendo l'accesso ai servizi MC anche a soci e dirigenti ARCI.

Parallelamente, MC partecipa al percorso di rilancio della Federazione ARCI, organismo di secondo livello che riunisce numerose realtà del Terzo Settore, tra cui ARCI, Legambiente e UISP. In questo ambito, MC contribuisce alla costruzione di una piattaforma programmatica federativa sui temi della pace, dei diritti collettivi e dell'accesso universale ai beni comuni, riaffermando il valore politico dell'associazionismo in un contesto sociale sempre più frammentato.

Anche il rapporto con le ACLI, avviato negli ultimi anni, ha preso rapidamente slancio, a partire da un primo progetto comune sul sovraindebitamento e proseguito con ulteriori occasioni di collaborazione. Oggi la partnership si sviluppa su due livelli: uno operativo, legato ai servizi alla persona e uno politico, centrato sui temi dell'inclusione economica, sociale e sanitaria. A confermare l'intensità del rapporto è anche l'ingresso del Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI nella rete federale di MC.

Movimento consumatori è anche socio del Forum Nazionale del Terzo Settore, aderisce ad ARCI Servizio Civile e, nel 2024, è sede attuativa di due progetti del Servizio Civile Universale. Inoltre, aderisce a NeXt – Nuova Economia per Tutti e a Fairtrade Italia, rafforzando l'impegno per un'economia più giusta e responsabile.

CAMPAGNE CIVICHE E RETI EUROPEE

MC partecipa e promuove diverse campagne civiche, tra cui Abiti Puliti, contribuendo a contrastare le disuguaglianze e a ripensare le priorità economiche.
A livello europeo, è membro di:

- European Consumer Union (ECU) per la promozione dei diritti dei consumatori e delle politiche europee in questo ambito;
- Finance Watch per la trasparenza nella regolamentazione finanziaria;
- European Consumer Debt Network (ECDN) rete impegnata nella lotta al sovraindebitamento.

Attraverso queste adesioni, MC rafforza la sua capacità di incidere sulle politiche pubbliche e di portare la voce dei consumatori anche in contesti internazionali.

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI E SPAZI PUBBLICI DI CONFRONTO

Nel 2024, Movimento Consumatori ha intensificato la propria presenza in convegni e momenti di confronto pubblico, sia in qualità di promotore sia come soggetto invitato a portare un contributo tecnico e politico. Tra gli eventi più significativi si segnalano: il convegno “Credito e Finanza 2024” promosso da ABI, la conferenza internazionale su comunità energetiche dell’UNESCO a Pisa, la sessione programmatica CNCU-Regioni sul tema “il diritto universale alla salute globale”, oltre a numerosi incontri tematici presso università, istituzioni e reti civiche (tra cui DEF-Digital Ethic Forum e l’evento conclusivo del progetto ESC Energy). Questa attitudine partecipativa si colloca nel solco di una presenza continuativa che ha caratterizzato anche gli anni precedenti: dal ciclo di eventi sul sovraindebitamento realizzati con ACLI e università nel 2023, fino ai contributi offerti nel 2022 in sede europea e nazionale su energia, crisi dei prezzi e regolazione dei mercati. In ogni occasione MC ha inteso rafforzare il riconoscimento del ruolo delle associazioni dei consumatori, portando la propria voce e la propria visione nella costruzione di politiche pubbliche e modelli economici più giusti.

3.PERSONE

3.1 IL PERCORSO DI RIORGANIZZAZIONE INTERNA

Nel settembre 2022, Movimento Consumatori ha avviato un importante processo di ristrutturazione organizzativa della sede nazionale, dando attuazione alle scelte strategiche definite in sede congressuale. L'esigenza è nata come risposta alla crescente complessità del contesto sociale e politico, con l'intento di rendere la struttura centrale più efficiente e coesa e di ottimizzare il flusso operativo.

Questo percorso ha coinvolto direttamente lo staff nazionale, formato da persone con esperienze e sensibilità diverse, che hanno collaborato attivamente per definire un nuovo modo di lavorare insieme. In passato, l'organizzazione era caratterizzata da una mancanza di integrazione tra le unità. La riorganizzazione ha puntato a superare questa rigidità, promuovendo una maggiore connessione tra i settori e rafforzando il ruolo dello staff come componente essenziale della vita associativa, non solo come struttura operativa, ma anche come caposaldo dell'associazione.

Per ogni settore sono stati individuati in modo chiaro compiti, responsabilità e attività, così da favorire la trasparenza, valorizzare il contributo di ciascuno e assicurare continuità nel tempo. Questa scelta si è dimostrata preziosa anche nell'accompagnare l'ingresso di nuove risorse, sia in sostituzione che in affiancamento, evitando di dover ripartire da zero ogni volta e facilitando il trasferimento di conoscenze e pratiche condivise.

Nel 2024, si è concluso il percorso di riorganizzazione e il nuovo assetto sarà adottato a partire da gennaio 2025. Il modello attuale non è pensato come definitivo, ma potrà essere adattato nel tempo, per rispondere a nuove esigenze o per intervenire su eventuali criticità, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Congresso nazionale del 2025, che si terrà nel mese di settembre, rappresenterà sia un momento di bilancio del percorso compiuto, sia un riconoscimento del contributo congiunto di dirigenti, staff e volontari in un'ottica strategica comune.

L'organizzazione di MC è strutturata in cinque settori principali, che operano in sinergia e in coordinamento con la governance nazionale:

01

ISTITUZIONALE

Coordina le attività statutarie, cura i rapporti con le istituzioni e gli stakeholder, garantisce la conformità normativa interna e presidia ambiti trasversali (tesseramento, sviluppo associativo, Servizio Civile Universale).

02

PROGETTI

Si occupa dell'ideazione, coordina la progettazione e il monitoraggio delle iniziative finanziate, promuove la coerenza programmatica, e presidia i bandi, la gestione e la rendicontazione in raccordo con tutti i settori e la governance.

03

COMUNICAZIONE

Pianifica le strategie e coordina le attività di comunicazione istituzionale dell'associazione, promuove l'identità pubblica di MC APS, cura le relazioni con i media attraverso l'ufficio stampa, gestisce i canali digitali e supporta la diffusione delle attività dei diversi settori, con particolare attenzione alle iniziative progettuali, alle azioni legali e ai contenuti di interesse consumeristico.

04

SERVIZIO LEGALE NAZIONALE (SLN)

Garantisce la tutela legale dei consumatori attraverso lo Sportello Online (SOL), promuove azioni collettive e rappresentative, cura i rapporti con le autorità e vigila sulle prassi di mercato, contribuendo alla strategia associativa di tutela dei diritti su scala individuale e collettiva.

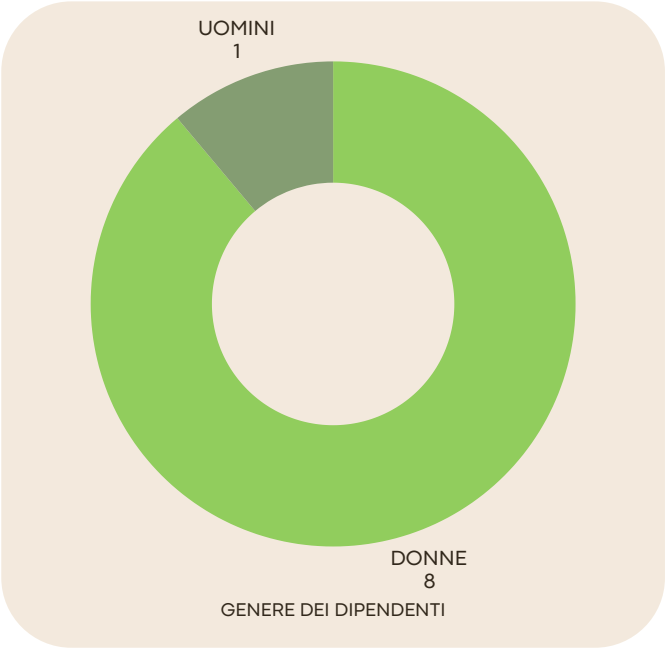
05

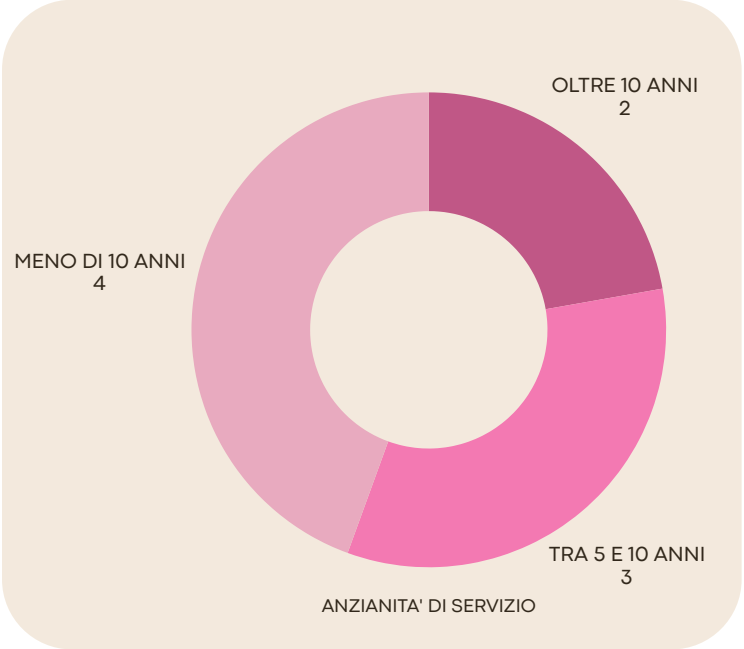
AMMINISTRAZIONE, CONTABILITÀ E GESTIONE

Gestisce la dimensione economico-finanziaria dell'associazione, la contabilità, le rendicontazioni e supporta la programmazione economica.

3.2 PERSONALE DIPENDENTE

Nel corso del 2024, Movimento Consumatori APS ha potuto contare su un organico composto da nove dipendenti:





3.3 FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE

L'associazione investe con continuità nella formazione del personale dipendente, riconoscendola come leva strategica per l'aggiornamento professionale, la sicurezza e il miglioramento organizzativo.
Nel 2024, sono stati realizzati:

- corsi su salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008);
- moduli su protezione dei dati personali;
- percorsi formativi sui principali strumenti digitali adottati;
- formazione in ambito amministrativo e contabile per rafforzare le competenze operative.

Queste attività rientrano in una visione integrata del lavoro come risorsa da valorizzare, in coerenza con i principi di responsabilità sociale e crescita condivisa.

3.4 IL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI

Nel 2024, MC APS ha coinvolto 40 volontari attivi a livello nazionale, iscritti nell'apposito registro. Il loro apporto è stato centrale in numerose attività: partecipazione agli organi associativi, supporto alle sedi locali, promozione del tesseramento e delle campagne. Hanno svolto un ruolo chiave nel consolidare il radicamento territoriale e nel rafforzare il rapporto diretto con i soci, contribuendo alla vitalità democratica dell'associazione.

3.5 I VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (SCU)

Nel corso del 2024, tre volontari del SCU hanno prestato la loro opera presso la sede nazionale prevalentemente nel supporto alle attività di sportello digitale e nei servizi di prima assistenza online ai cittadini. Il loro contributo ha rafforzato la capacità dell'associazione di offrire risposte tempestive e qualificate, in particolare nei confronti delle fasce più fragili della popolazione.

4. OBIETTIVI E FINALITÁ

4.1 COMUNICAZIONE

A partire dalle direttive emerse nell'ultimo Congresso nazionale MC del 2021, è stato avviato un significativo percorso di rafforzamento e rilancio dell'area comunicazione. In questi anni, l'associazione ha investito con convinzione in questo ambito, ponendo particolare attenzione al rinnovamento dei suoi strumenti (sito, newsletter) e dei canali di comunicazione specialmente dei social network.

Per rispondere a questa esigenza, è stato avviato anche un processo di ampliamento attraverso l'inserimento in organico di una ulteriore figura professionale nell'ufficio comunicazione per affiancare la risorsa già esistente nella definizione delle strategie e nelle diverse attività.

Questo impegno rappresenta un investimento strategico proiettato verso il futuro, finalizzato a consolidare l'identità dell'associazione e a rafforzarne la capacità comunicativa, con lo sguardo già rivolto al Congresso nazionale del 2025.

In merito al 2024, anno di riferimento di questo bilancio sociale, MC APS ha realizzato un'intensa attività di comunicazione finalizzata all'informazione e alla sensibilizzazione dei cittadini su temi centrali per la tutela dei consumatori.

LE AZIONI HANNO PREVISTO

UTILIZZO INTEGRATO DEI PRINCIPALI STRUMENTI DIGITALI

sito web istituzionale, newsletter, social media (LinkedIn, X, Facebook, Instagram, YouTube);

ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA

con diffusione di comunicati ai media nazionali e locali;

PARTECIPAZIONI A PROGRAMMI RADIO-TELEVISIVI

per divulgare informazioni sulle attività dell'associazione;

REALIZZAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI E CARTACEI

approfondimenti, pubblicazioni tematiche, campagne informative;

AGGIORNAMENTO COSTANTE DEI PORTALI

www.movimentoconsumatori.it, www.progettoriparto.it e del sito www.ocdr.it.

BENEFICIARI DIRETTI

- **consumatori e stakeholder** raggiunti attraverso i canali digitali e tradizionali;
- **associati MC APS** che accedono a servizi e contenuti informativi aggiornati.

BENEFICIARI INDIRETTI

- **istituzioni, partner** che hanno beneficiato della maggiore visibilità delle iniziative condivise;
- **organi di informazione** che hanno rilanciato i contenuti e i comunicati dell'associazione.

OUTPUT DELLE ATTIVITÁ DI COMUNICAZIONE

40 COMUNICATI STAMPA DIFFUSI AI MEDIA	31 PARTECIPAZIONI A PROGRAMMI RADIO-TELEVISIVI	35 NEWSLETTER INVIATE (FORMATO DIGITALE E CARTACEO)
OLTRE 770 POST E PUBBLICAZIONI SUI SOCIAL MEDIA E YOUTUBE	177 PUBBLICAZIONI SUI SITI INTERNET	66 USCITE NELLE TESTATE DEI MEDIA ONLINE

Effetti prodotti sui principali portatori di interesse

Consumatori e stakeholder

accesso all'informazione su diritti e strumenti di tutela; maggiore coinvolgimento e consapevolezza su tematiche consumeristiche.

Media

diffusione di contenuti affidabili e rilevanti, utili alla divulgazione pubblica.

Istituzioni e partner di progetto

rafforzamento della rete di comunicazione e maggiore impatto delle iniziative congiunte.

Nel complesso, le attività di comunicazione di MC APS contribuiscono a consolidare e ad ampliare la visibilità dell'associazione perché diventi sempre più punto di riferimento nel panorama della tutela dei consumatori, della comunicazione sociale e dell'educazione civica ed economica.

4.2 SERVIZIO LEGALE NAZIONALE (SLN)

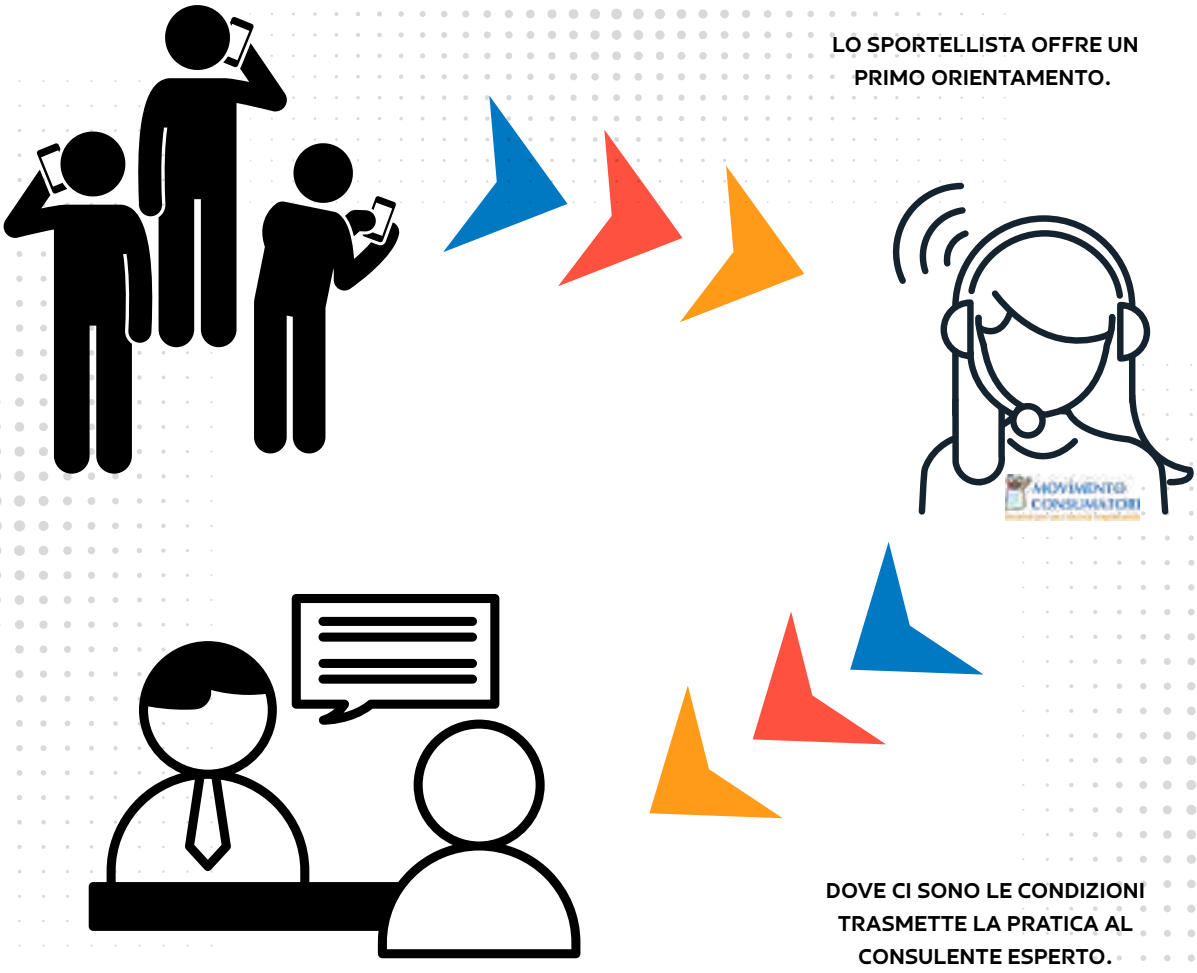
Tra le priorità strategiche definite a livello associativo, il Servizio Legale Nazionale (SLN) ha un ruolo centrale, orientato a garantire una tutela dei diritti dei consumatori che sia al tempo stesso concreta, accessibile e capace di generare cambiamenti a vantaggio dei cittadini. Il recente percorso di riorganizzazione strutturale ha reso il SLN uno strumento ancora più stabile di intervento multilivello, in grado di integrare assistenza individuale, azione collettiva e giuridica mirata a correggere gli squilibri nei rapporti tra consumatori e imprese.

Il Servizio Legale Nazionale è organizzato in un coordinamento centrale articolato in sei aree tematiche.

- ACQUISTI E SERVIZI
- ASSICURAZIONI
- BANCHE
- ENERGIA E IDRICO
- TELEFONIA E TV
- TRASPORTI E TURISMO

Ogni area è affidata a un responsabile di settore, che opera in raccordo con il coordinatore generale.
All'interno di questa struttura opera anche lo Sportello Consumatori Online (SOL): coordinato da un responsabile, si avvale di sei consulenti esperti, uno per ciascuna area, incaricati della gestione delle pratiche individuali.

Lo Sportello online rappresenta il primo punto di accesso per i cittadini ed è strutturato in diversi livelli operativi: le richieste vengono accolte da uno sportellista che fornisce un primo orientamento, valuta la segnalazione ricevuta e, dove ci siano le condizioni per la trattazione stragiudiziale della pratica, la trasmette al consulente esperto. Questo sistema consente una gestione rapida ed efficiente delle richieste, garantendo un'assistenza mirata anche in presenza di domande numerose e di natura eterogenea.



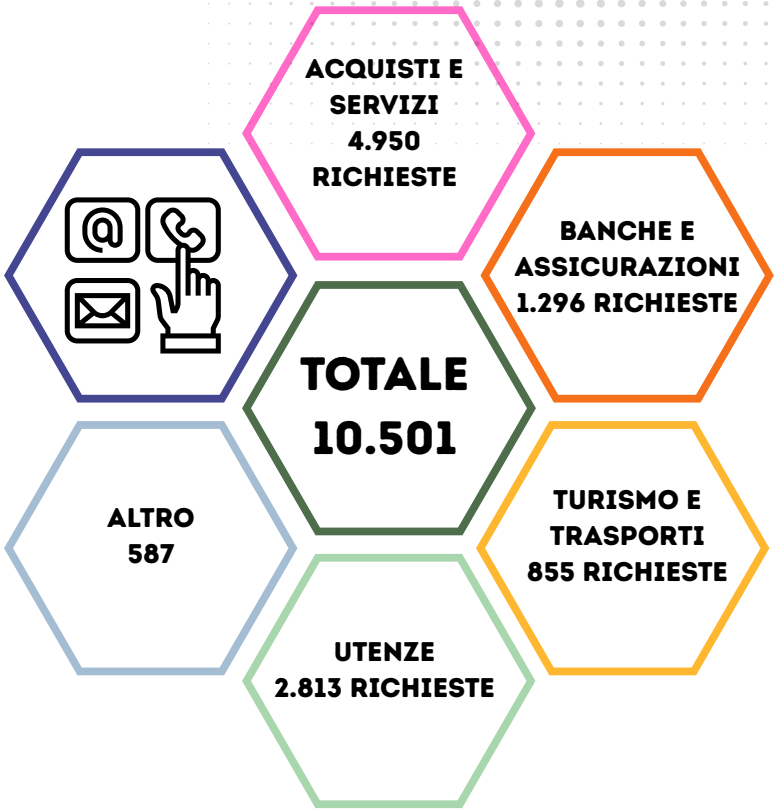
Nel triennio 2022-2024, l'attività del Servizio Legale Nazionale di MC ha conosciuto una crescita significativa in termini di accesso, integrazione operativa e capacità di raccolta delle richieste. Dopo il potenziamento dello sportello e dei canali digitali nel 2022, il 2023 è stato caratterizzato da un aumento rilevante delle istanze, grazie a una campagna specifica di tutela in ambito bancario. Nel 2024, l'attività ha mantenuto volumi stabili, con oltre 10.000 contatti diretti. Parallelamente, si è rafforzata l'azione collettiva, con una presenza qualificata nei procedimenti pubblici.

Le attività del SLN

- Tutela individuale
- Azioni rappresentative collettive (inibitorie, ripristinatorie, risarcitorie)
- Studi, formazione interna, comunicazione

TUTELA INDIVIDUALE

Nel 2024, lo Sportello Consumatori Online ha gestito 10.501 richieste. I contatti sono avvenuti tramite moduli online, whatsApp, chat e telefono, con tempi medi di risposta di due giorni lavorativi.



Alle istanze pervenute al SOL si aggiungono circa **30.000** richieste gestite dalle sedi territoriali.

PRINCIPALI CASISTICHE 2024

Luce, gas, idrico
Contestazioni per aumenti unilaterali, attivazioni non autorizzate, fatturazioni basate su stime prolungate o misuratori guasti e casi di perdite idriche con addebiti eccessivi.

Turismo e trasporti
Reclami per disservizi di tour operator, hotel, piattaforme di prenotazione e compagnie di trasporto, con difficoltà nei rimborsi per cancellazioni. Ricorrente la mancata comparizione della controparte nelle conciliazioni.

Acquisti e servizi
Contenziosi su clausole vessatorie, recesso, garanzie e risarcimenti per difetti di prodotti o servizi non conformi, sia per acquisti online e in negozio, sia per contratti di servizio e titoli postali.

Telefonia
Segnalazioni su attivazioni non richieste, ritardi nella migrazione, doppie fatturazioni e problemi di recesso. Molti utenti hanno chiesto assistenza sul rimborso Tim per la fatturazione a 28 giorni, denunciando comunicazioni poco chiare.

Banche e assicurazioni
Nella quasi totalità dei casi, le richieste hanno riguardato la nullità dei tassi Euribor accertata dalla Cassazione a fine 2023. Sono anche stati trattati casi di truffe online, estinzioni di finanziamenti e conti correnti.

AZIONI RAPPRESENTATIVE COLLETTIVE

Nel 2024, il SLN ha presentato:

- diffide e inibitorie verso banche, operatori digitali, autonoleggi, automotive;
- azioni rappresentative ex art. 140-ter Codice del consumo, nei confronti di:
    - Netflix (clausole su variazioni di prezzo, udienza marzo 2025);
    - Intesa Sanpaolo/Isybank (pratiche scorrette; le parti sono addivenute a un accordo conciliativo e l'associazione ha rinunciato all'azione);
    - Sicily by Car, Hertz, Green Motion (penali abusive, udienze 2025);
    - Groupe PSA/Stellantis/Citroën (airbag Takata, prima udienza febbraio 2025);
    - Banca Alpi Marittime, Banco Azzoaglio; Banca di Caraglio, BCC Milano, CR Asti (clausole vessatorie nei contratti di fidejussione).

PRINCIPALI SENTENZE E CONTENZIOSI

Nel 2024 i tribunali di Trento e Bolzano hanno accolto azioni promosse da MC su Sicily by Car, Goldcar, Autovia, Sixt.

Sicily By Car e Goldcar: con due sentenze distinte, il tribunale di Bolzano ha accolto le azioni inibitorie di MC, dichiarando vessatorie alcune clausole contrattuali adottate da Sicily By Car (17 giugno 2024) e Goldcar (19 giugno 2024). Entrambe le società hanno impugnato le decisioni, ottenendo inizialmente la sospensione dell'efficacia esecutiva da parte della Corte d'Appello di Trento. La sospensione è stata revocata con ordinanza del 19 settembre 2024, che ha confermato l'esecutorietà delle due sentenze, accogliendo le difese dell'associazione che si è costituita nei giudizi d'appello con udienze previste nel 2026.

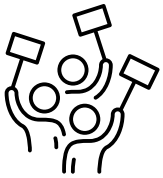
Autovia: il tribunale di Trento, con ordinanza provvisoria del 3 maggio 2024, ha accolto l'azione promossa dall'associazione, dichiarando vessatorie alcune clausole contrattuali. La decisione è stata confermata in sede di reclamo il 24 giugno 2024 e resa definitiva con sentenza dell'8 novembre 2024. La società ha poi impugnato la sentenza con atto di appello del 7 gennaio 2025. L'udienza è fissata per il 5 maggio 2025.

Sixt rent a car S.p.A.: il tribunale di Bolzano, con sentenza del 4 novembre 2024, ha accolto l'azione dell'associazione, dichiarando vessatorie alcune clausole contrattuali. La decisione non è stata impugnata ed è quindi passata in giudicato.

Avis Budget Italia: è attualmente pendente il giudizio promosso dall'associazione presso il tribunale di Bolzano.

Banca d'Alba – Credito Cooperativo S.C.: con ordinanza del 15 marzo 2024, il tribunale di Torino ha accolto integralmente il ricorso, dichiarando vessatorie e quindi inefficaci varie clausole contrattuali contenute nelle condizioni generali per fidejussioni a garanzia di operazioni di credito. Il provvedimento, valido erga omnes, costituisce un'importante vittoria dell'associazione nella tutela collettiva dei diritti bancari

IL VALORE DELLA TUTELA COLLETTIVA: IMPATTI 2022-2024



- Oltre 30 azioni collettive avviate, inibitorie e rappresentative (ex art. 140-ter Codice del consumo), nei settori: telecomunicazioni, autonoleggio, servizi digitali, banche.
- Class action: nel 2024 l'associazione ha proposto le prime due azioni di classe (contro Stellantis, Citroen PSA per gli airbag Takata) e contro Sicily by Car per le penali nei contratti di autonoleggio.

- Più di 10 società leader coinvolte (Tim, Intesa/Isybank, Netflix, Sky, Spotify, Hertz, Stellantis, ecc.).
- Oltre 10 pronunce favorevoli ottenute da tribunali italiani (Trento, Bolzano, Torino, Milano).
- Milioni di consumatori potenzialmente beneficiari delle modifiche contrattuali o delle rimozioni di clausole lesive.
- Numerose aziende hanno modificato le condizioni contrattuali a seguito delle diffide ricevute o delle azioni promosse.
- Ruolo del SLN come soggetto attivo nel dibattito regolatorio e giurisprudenziale.

L'azione collettiva non rappresenta solo uno strumento riparativo, ma è parte integrante della strategia associativa per modificare le asimmetrie strutturali nei mercati. Attraverso il SLN, Movimento Consumatori agisce come soggetto politico e tecnico, capace di far valere i diritti di molti partendo dalla voce di ciascuno.

BENEFICIARI

Diretti:
oltre 40.000 cittadini (tra sportello nazionale e sedi territoriali).

Indiretti:
le azioni collettive, le diffide e le azioni rappresentative hanno prodotto benefici indiretti su scala nazionale.
Le modifiche ottenute nei contratti e nelle pratiche di aziende leader nei settori delle telecomunicazioni, dei servizi digitali, del credito e dell'autonoleggio (ad esempio: Netflix, TIM, Sky, Goldcar, Spotify) hanno inciso potenzialmente su milioni di consumatori.

RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPRESENTANZA

Tra il 2022 e il 2024, il Servizio Legale Nazionale ha consolidato in modo significativo il proprio ruolo anche nei rapporti con le istituzioni, contribuendo alla definizione di regole più eque e alla promozione dei diritti dei consumatori su scala collettiva. Partendo da un'attività inizialmente centrata sulle segnalazioni alle autorità competenti, il SLN ha sviluppato un approccio sempre più strutturato, partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni e momenti di confronto con soggetti pubblici, enti regolatori, aziende e interlocutori parlamentari.
Nel solo 2024, oltre agli esposti presentati presso la procura della Repubblica, AGCM e ARERA, MC APS ha offerto contributi tecnici su temi come le pratiche scorrette nel settore bancario e la trasparenza nelle forniture di servizi, consolidando una presenza attiva nei processi decisionali che incidono sulla vita quotidiana delle persone.
In particolare, l'attività istituzionale del SLN si è tradotta in:

- contributi in audizioni tematiche e tavoli di confronto interassociativi;
- interlocuzioni formali con aziende e autorità per modificare condizioni contrattuali o pratiche lesive;
- un ruolo attivo nelle reti di collaborazione tra associazioni dei consumatori e nelle iniziative comuni promosse a livello nazionale.

Il riconoscimento crescente del SLN come soggetto competente e credibile ha rafforzato il ruolo di MC APS nel sistema nazionale di tutela dei consumatori. Questa dimensione istituzionale rappresenta oggi un asse strategico dell'azione associativa, coerente con il modello di tutela integrata che unisce ascolto dei cittadini, consulenza qualificata e intervento collettivo.

IMPATTI GENERATI E RUOLO STRATEGICO DEL SLN

L'esperienza maturata in questi anni ha evidenziato la necessità di continuare a migliorare: in particolare, per raggiungere più efficacemente i cittadini e favorire la partecipazione, la gestione operativa dello Sportello Online (SOL) può essere resa più efficiente attraverso il potenziamento degli strumenti di comunicazione.
In questo percorso, va riconosciuto il contributo congiunto di tutte le figure coinvolte - coordinatori, consulenti, sportellisti - che stanno dando forma a una struttura stabile e competente, capace di affrontare con continuità e rigore le esigenze poste dai cittadini.
Il triennio 2022–2024 ha confermato l'efficacia del modello di tutela integrata adottato: un presidio attivo dei diritti individuali, affiancato da un'azione strategica per correggere le prassi scorrette nei mercati. Le pronunce ottenute, gli accordi formalizzati e l'ampiezza dei benefici generati dimostrano il valore sistemico del lavoro svolto.
La sfida per il futuro è consolidare questa esperienza, rafforzando ulteriormente la struttura e le competenze, così da affrontare in modo continuativo anche ambiti complessi, come le azioni di classe risarcitorie. Su questo terreno, l'associazione può contare su basi solide, costruite nel tempo grazie a un lavoro collettivo.
Tutte le attività del SLN si inseriscono pienamente nella missione statutaria dell'associazione e nel perseguimento dell'interesse generale, ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. w) del Codice del Terzo Settore.

4.3 PROGETTI

Nel corso del 2024, Movimento Consumatori ha promosso diversi progetti, realizzati grazie a finanziamenti o co-finanziamenti pubblici, con l'obiettivo di offrire risposte concrete ai bisogni delle persone e promuovere una società più equa, consapevole e inclusiva. Le iniziative e le attività messe in campo da MC si rivolgono a cittadini in condizioni di fragilità, famiglie, studenti, consumatori e operatori del terzo settore, valorizzando il ruolo attivo di ciascuno nella tutela dei diritti, nella promozione della sostenibilità e nel rafforzamento della coesione sociale.

RIPARTO

Rete di consulenza sul debito per la prevenzione, la gestione e la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento e per la ripartenza

ENTE FINANZIATORE	MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
DATA INIZIO	30 MAGGIO 2024
DATA FINE	30 NOVEMBRE 2025
MESI	18

Un effettivo esercizio dei diritti di cittadinanza sociale e economica presuppone uno "stato" di inclusione finanziaria, una condizione che purtroppo è sempre più rara nel nostro Paese, caratterizzato da un numero crescente di cittadini a rischio povertà o che oscilla tra la vulnerabilità e il sovraindebitamento. Per rispondere efficacemente a tali criticità già dal 2021 con la prima edizione del progetto Riparto, MC ha optato per un forte posizionamento sul tema (considerate anche le ripercussioni negative dovute alla pandemia) sia sotto il profilo delle attività di studio e ricerca, sia rispetto alle attività di assistenza ai cittadini.

Sul primo punto è stato istituito un Comitato Tecnico Scientifico cui hanno preso parte i maggiori stakeholder del settore che hanno portato alla realizzazione della ricerca studio "Sovraindebitamento e consulenza sul debito. Un approccio multidisciplinare all'inclusione finanziaria", curata dai docenti universitari. Quanto all'attività di consulenza sul debito, si è dato vita alla prima rete territoriale di sportelli di debt advice, grazie all'impegno di MC ed ACLI, che ha assistito gratuitamente oltre 3 mila consumatori.

Questo impegno è proseguito nel 2024 fino ad arrivare al rifinanziamento dell'attività da parte del Ministero del Lavoro; ha preso così avvio a maggio la seconda edizione dal titolo "Riparto - Rete di consulenza sul debito per la prevenzione, la gestione e la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento e per la ripartenza" che ha visto consolidarsi la partnership con ACLI APS, cui si è aggiunta Adiconsum APS, e che ha portato alla crescita degli sportelli da 27 a 32.

Per offrire la massima copertura del territorio nazionale, anche in questa seconda edizione è proseguita l'attività dell'helpdesk nazionale dotato di call center, di sistema di messaggistica e form online, presieduto da personale qualificato in grado di offrire un primo sostegno alla cittadinanza in difficoltà.

Le attività progettuali si inseriscono come contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030:

Goal 1 "Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo"

Goal 10 "Ridurre le disuguaglianze"

Goal 12 "Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo"

In questa nuova edizione, si è consolidato anche l'impegno strategico del Tavolo di confronto permanente sul sovraindebitamento che, oltre a fornire supporto scientifico alle attività progettuali, rappresenta uno strumento di analisi e di approfondimento trasversale, anche alla luce del recepimento della nuova direttiva europea sul credito al consumo, che impatterà fortemente sul sistema di tutela dei cittadini e delle piccole imprese sovraindebitati. L'output conclusivo di progetto sarà un position paper, che sarà presentato nell'ambito dell'evento conclusivo in programma nel 2025, che intende portare all'attenzione del legislatore l'esigenza di promuovere un servizio di consulenza sul debito gratuito.

Il progetto ha già ottenuto il finanziamento per la terza edizione e pertanto proseguirà la sua mission garantendo continuità all'iniziativa gratuita di prevenzione e gestione del debito.

BENEFICIARI DIRETTI

- **adulti sovraindebitati e usciti dal sovraindebitamento**
- **micro-piccole aziende non soggette a fallimento**

BENEFICIARI INDIRETTI

- **famiglie**
- **addetti ai lavori** (sportellisti e personale del Terzo settore, assistenti sociali)
- **mondo accademico**

ESITI DAL 30 MAGGIO AL 31 DICEMBRE 2024

	PREVISTI NELL'ARCO DI TUTTO IL PROGETTO	RISULTATI
Numero di sportelli	32	32
Consulenti del debito	50	69
Cittadini adulti assistiti	2.000	986
Cittadini adulti informati	100.000	25.822
Consulenti formati	50	69
Intermediari finanziari formati	100	IN PROGRAMMA NEL 2025