

BILANCIO SOCIALE 2022

MOVIMENTO
CONSUMATORI APS

INDICE

NOTA METODOLOGICA

LETTERA DEL PRESIDENTE

LETTERA DEL SEGRETARIO GENERALE

CHI SIAMO

1.1: Identità

1.2: Mission

1.3: Valori

1.4: Storia

STRATEGIA

2.1: Attività di tutela del consumatore

2.2: Attività istituzionali e Comunicazione

2.3: Progetti, campagne e iniziative

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

3.1: Sede Nazionale

3.2: Sedi Territoriali

BILANCIO ECONOMICO INTEGRATO

CONCLUSIONI

NOTA METODOLOGICA



L'impegno di MC per la promozione della cultura consumerista, dello sviluppo della tutela del consumatore e della sostenibilità sociale ed economica.

La nota metodologica descrive il processo di rendicontazione seguito dal Movimento Consumatori APS nella costruzione del bilancio sociale, i metodi di raccolta, elaborazione ed esposizione dei dati, i soggetti interni ed esterni che hanno preso parte al processo, nonché le diverse fasi seguite e il tempo impiegato nella sua realizzazione.

La nota informa sull'evoluzione e sugli obiettivi di miglioramento del processo di rendicontazione, anche attraverso l'acquisizione di giudizi da parte dei destinatari del documento e la responsabilità degli effetti che le azioni di un'APS produce nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità richiede di dar conto della propria azione ai diversi destinatari, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente. Il bilancio sociale di Movimento Consumatori APS del 2022 nasce per aprirsi a questo confronto con gli obiettivi programmati e con i risultati raggiunti attraverso la definizione di nuovi obiettivi ed impegni.

Il bilancio sociale va definito come il risultato di un percorso che ha come effetto il rendere conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse di un intero anno, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come Movimento Consumatori APS interpreta e realizza la sua missione e il suo mandato.



NOTA METODOLOGICA

Il rivolgersi a tutti quei soggetti pubblici e privati che direttamente o indirettamente sono interlocutori di Movimento Consumatori APS ci obbliga a confrontare la realizzazione del bilancio sociale con i processi decisionali, gestionali e di comunicazione di MC APS attraverso la chiara formulazione dei valori e delle finalità che presiedono alla nostra azione e l'identificazione dei programmi, piani e progetti con l'attribuzione delle responsabilità politiche e dirigenziali.

In altre parole, il bilancio sociale di Movimento Consumatori APS contribuisce a integrare e supportare il processo di programmazione e controllo con una particolare attenzione alla fattibilità e alla veridicità del bilancio al fine di favorire l'esistenza di una programmazione attendibile, chiara e trasparente.



LETTERA DEL PRESIDENTE



Il bilancio sociale 2022, presentato al Consiglio direttivo il 26 maggio scorso, offre diverse suggestioni sullo spirito che ha da sempre animato MC, sulla sua progettualità, il suo modello organizzativo e di comunicazione.

Il nostro impegno si è sempre posto al servizio del consumatore come cittadino e non come mero “cliente”. Dunque, in una prospettiva in cui campeggiano sia la difesa contro i torti subiti o minacciati da pratiche mercantili ingiuste e vessatorie, sia la promozione di campagne di interesse collettivo per fare avanzare il “benessere della comunità” in cui il cittadino vive ed opera. Benessere non solo materiale, bensì coinvolgente la “sicurezza, libertà, dignità umana” (art 41.2 Costituzione).

Il servizio ai cittadini è organizzato capillarmente, attraverso le nostre sezioni dal nord al Mezzogiorno del Paese, attraverso rapporti diretti

con i cittadini, consigliati ed aiutati a far valere i loro diritti, anche con interventi sulle controparti industriali e commerciali, così neutralizzando lo squilibrio di potere che affligge il consumatore isolato. Ancor più isolato, nell’attuale “civiltà digitale”, che tende ad emarginare i corpi sociali intermedi, del sindacato e del volontariato.

La nostra comunicazione riflette la nostra serietà. Privilegiamo non roboanti estemporanee “dichiarazioni” a scopo mediatico, bensì comunicati obbiettivi sulle nostre iniziative, informazioni e aggiornamenti, anche sui social, su problemi economici e novità normative. Anche la comunicazione deve essere un servizio al cittadino consumatore e alla comunità.

GUSTAVO GHIDINI
presidente
Movimento Consumatori APS



LETTERA DEL SEGRETARIO GENERALE



Questo è il bilancio sociale di Movimento Consumatori APS 2022. È il terzo anno che ci cimentiamo nella stesura di un importante strumento di “rendicontazione sociale”. Precedentemente, e continuiamo a farlo, usavamo rendere pubblica solo una relazione annuale delle attività. Confidiamo quindi che, dalla lettura congiunta del fascicolo di bilancio comprensivo di nota integrativa e di questa pubblicazione sia possibile per chiunque, associati, strutture territoriali di MC APS, istituzioni pubbliche, ecc. avere un quadro di insieme completo di cosa abbiamo fatto nel 2022, auspicando anche da parte di voi lettori un commento sul “come” lo abbiamo fatto e suggerimenti per il futuro.

Ogni anno mi stupisco della quantità di attività che riusciamo a svolgere in proporzione alle risorse risultanti dal bilancio economico.

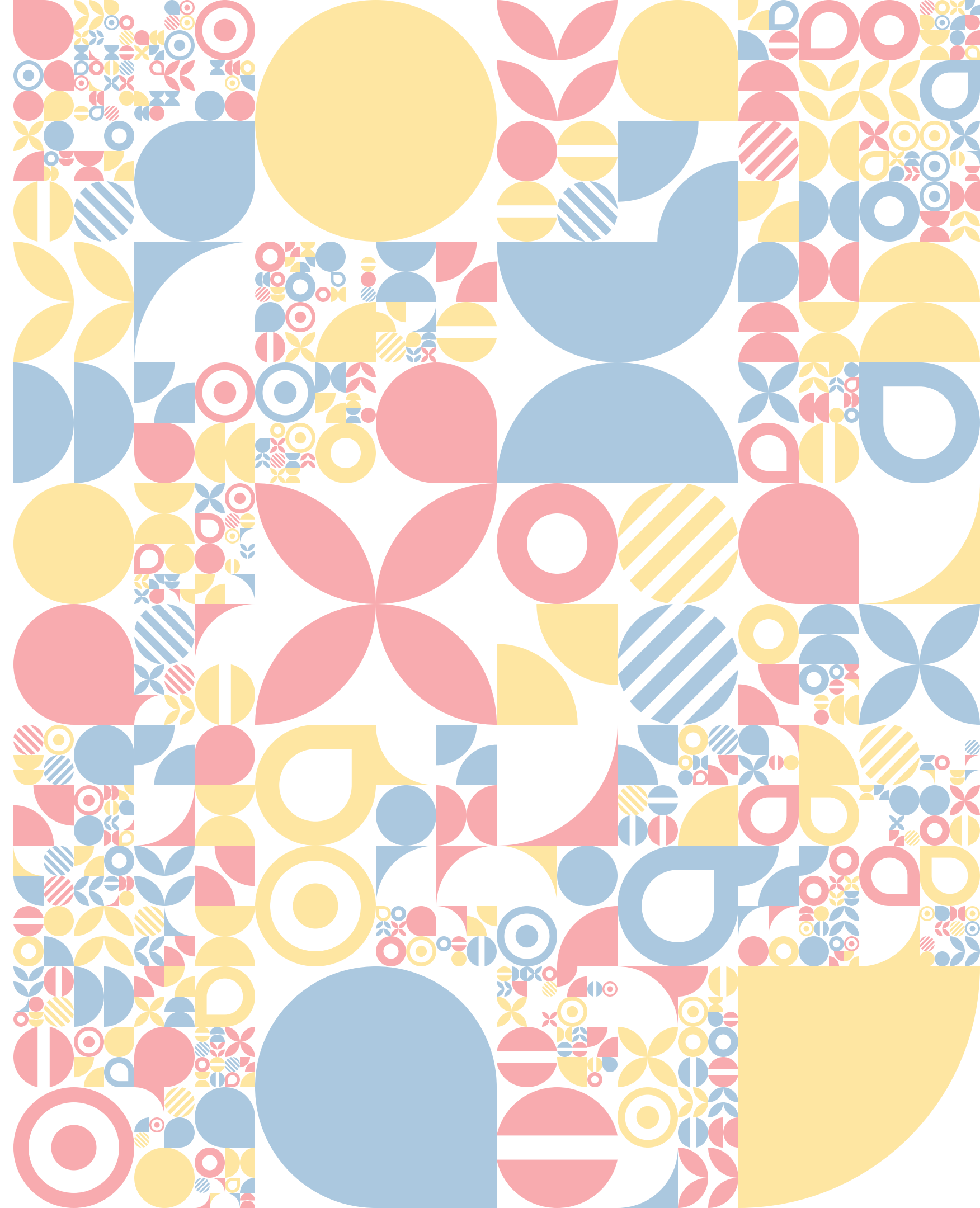
Penso che questa “discrasia” costituisca il primo indicatore di che cosa voglia dire per MC essere un ente no profit e in particolare un’associazione di promozione sociale. Significa in primo luogo essere consapevoli che il denaro che utilizziamo, per lo più frutto di bandi pubblici dedicati a sviluppare specifiche progettualità, pur appartenendo formalmente a MC debba essere gestito come un “bene comune”. Un bene che dobbiamo rispettare come se non fosse nostro, con l’attenzione e quasi la “sacralità” di chi è consapevole di avere la grande responsabilità sociale di volgerlo in maniera sempre più efficiente al servizio dell’interesse generale.

Questa consapevolezza ci porta ad essere oculati e attenti a che le risorse che impieghiamo siano utilizzate al meglio e al tempo stesso indichino anche lo “stile” di come riteniamo opportuno spendere denari “non” nostri.



Rendicontare l'enormità del lavoro fatto, è un lavoro molto impegnativo che tra l'altro, richiede, di sviluppare capacità, attenzioni e professionalità anche diverse da quelle di cui l'associazione si è dotata per realizzare la propria missione tipica, l'informazione e tutela del consumatore. Per questo motivo abbiamo necessità di domandarci, siamo soddisfatti del livello a cui siamo arrivati? Difficile rispondere. Sicuramente siamo soddisfatti del livello di trasparenza che anima la nostra associazione, ma non possiamo valutarci da soli. Il giudizio deve spettare a chi non ha ruoli dirigenziali, a chi è "fuori dai giochi". Per questo vi invito ad inviarci commenti, domande e anche critiche! Per MC APS saranno preziosissimi per migliorare la prossima edizione e rappresenteranno un gesto di attenzione e di riconoscimento! Potete inviarli anche per email a comunicazione@movimentoconsumatori.it. Buona lettura!

ALESSANDRO MOSTACCIO
segretario generale
Movimento Consumatori APS



IDENTITÀ

DESCRIZIONE DEI FINI STATUTARI IN RELAZIONE ALL'ATTIVITÀ SVOLTA (ESTRATTO DALLO STATUTO)

Il Movimento Consumatori APS, brevemente denominato MC APS, fondato nel 1985, è un'associazione di diritto civile senza scopo di lucro [...] che ha quale esclusivo scopo statutario la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti. [...]

Il Movimento Consumatori [...] si prefigge le seguenti finalità ed obiettivi:

- a)** migliorare la qualità della vita delle persone;
- b)** promuovere lo sviluppo della cultura consumeristica e l'educazione ad un consumo sostenibile e ambientalmente compatibile.;
- c)** tutelare i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ivi compresi i risparmiatori e i contribuenti, come definiti dalle vigenti leggi di settore (a titolo esemplificativo art. 2 e 139 d.lgs 6 settembre 2005, n. 206) dalla Costituzione italiana e, a livello internazionale, dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, e a tal fine:
 - contribuisce al pieno riconoscimento e alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato;
 - promuove la regolamentazione globale dell'economia;

d) promuovere l'attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e opportunità e la lotta contro ogni forma di discriminazione nei confronti di persone che, per cause di genere, età, di deficit psichici, fisici o funzionali o di specifiche condizioni socioeconomiche, siano in condizione di marginalità sociale.

In tale prospettiva, si batte per il diritto alla tutela della salute e per la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi pubblici e privati, per il diritto alla tutela degli interessi economici, per il diritto al rispetto della privacy, per il diritto di risarcimento dei danni subiti dai consumatori e dagli utenti, per il diritto di questi ad essere informati, rappresentati ed ascoltati anche con apposite attività di consulenza ai soci, per offrire loro le migliori condizioni di consumo, di utenza, di risparmio, di soggettività fiscale, di qualità ambientale.



MISSION



Il consumerismo italiano organizzato in forma associativa, dal 1998 con la legge 281 e ancor più dal 2005 con il Codice del Consumo, è stato riconosciuto nelle sue funzioni di rappresentanza, tutela e informazione in maniera formale e strutturata; si è rafforzato, fino ad assumere un ruolo di rilievo istituzionale nel dibattito economico e sociale.

Sempre più le associazioni di consumatori sono chiamate dalle istituzioni europee, nazionali e locali a dare pareri, formulare proposte, esaminare articolati legislativi e regolamentari. Il Codice del consumo ha segnato un momento fondamentale nella storia del consumerismo italiano, e può dirsi sia stato il punto d'approdo di un modello basato principalmente sulla tutela della concorrenza, dei prezzi, della trasparenza e, in parte, dell'equità nei rapporti contrattuali. Gli importanti strumenti di tutela (individuale e collettiva) hanno permesso una reazione a pratiche vessatorie, scorrette o ingannevoli. Le associazioni si sono adattate a questa impostazione e, nei limiti delle risorse a disposizione, hanno svolto e svolgono un enorme lavoro di tutela, soprattutto a livello territoriale: centinaia di migliaia di cittadini trovano soluzione alle proprie controversie di consumo tramite l'attività degli sportelli locali. Spesso le associazioni hanno accettato in modo del tutto acritico il ruolo di difensori “della borsa della spesa dal caro prezzi”, delegando, come sembrava costituzionalmente corretto, alla politica elettiva le scelte rispetto alle politiche economiche, sociali e fiscali.

In tale contesto non si è tenuto conto che la maggior parte dei partiti si era ormai appiattita sulle politiche neoliberiste, perdendo una propria visione politica ed economica della società, mettendo in cantina ogni proposito di continuare, come nei decenni precedenti, l'opera di attuazione dei diritti costituzionali economici dei cittadini. Gli ultimi decenni hanno segnato una brusca interruzione del percorso politico di attuazione dei diritti economici e di cittadinanza sanciti nella Dichiarazione universale dei diritti umani ed un allontanamento dal principio costituzionale per cui l'attività economica non deve svolgersi "in contrasto con l'utilità sociale o in modo da arrecare danno alla sicurezza, alla libertà e alla dignità umana" (art. 41 Cost.).

Anche le associazioni di consumatori hanno finito per appiattirsi sul pensiero economico dominante guardando con sempre crescente entusiasmo e acriticità alle liberalizzazioni dei mercati, alle privatizzazioni, alla deregolamentazione dei mercati finanziari. In uno scenario così poco dinamico e critico, Movimento Consumatori APS ha attuato una scelta di originale posizionamento nel panorama delle associazioni dei consumatori riconosciute nel CNCU non limitandosi ai compiti istituzionalmente previsti, ma investendo le proprie energie su tematiche sempre più aderenti alle necessità sociali italiane ed europee a partire dalla lotta alla povertà allo sviluppo di politiche inclusive. Il Movimento Consumatori APS ha contribuito e contribuisce al pieno riconoscimento e alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato, promuovendo la regolamentazione globale dell'economia, attraverso l'attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e di opportunità e la lotta contro ogni forma di discriminazione, richiamando le istituzioni e le imprese al principio costituzionale per cui l'attività economica non deve svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da arrecare danno alla sicurezza, alla libertà e alla dignità umana.



MC promuove la sicurezza, la legalità, la giustizia, la salute in ogni suo aspetto, la qualità dei prodotti e dei servizi, l'adeguatezza dell'informazione ed una corretta pubblicità, l'educazione al consumo ed all'uso del denaro, con particolare attenzione alla prevenzione del sovraindebitamento ed alla lotta all'usura. L'attività di Movimento Consumatori è volta a verificare che l'erogazione dei servizi pubblici rispetti standard di qualità ed efficienza, evitando che si trasformino, come purtroppo spesso accade, in disservizi. Come Associazione di Promozione Sociale, riconosciuta presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, è impegnata in azioni volte all'affermazione di una società democratica e solidale per la diffusione della cultura, della legalità e del diritto alla cittadinanza. Come Associazione Nazionale di Consumatori ed Utenti, riconosciuta presso il Ministero dello Sviluppo Economico, promuove e favorisce una politica di tutela e di informazione in favore dei consumatori. L'attività di MC APS si concretizza attraverso i suoi sportelli e l'impegno dei volontari e delle volontarie che ogni giorno portano avanti un'attività di controllo e tutela dei diritti del cittadino consumatore e utente. La natura della nostra mission di tutela e di difesa dei diritti e degli interessi dei cittadini consumatori, ci impone non soltanto di realizzare azioni e interventi in grado di produrre effetti positivi e duraturi sulla crescita dell'associazione, ma anche di condividere con gli stakeholder i nostri risultati, misurare le decisioni di fondo da scegliere analizzando tutti gli impatti che esse determinano e comunicarne gli esiti.



VALORI



Movimento Consumatori APS riconosce la necessità e tutela la partecipazione democratica di tutti i cittadini e lo spirito democratico; informa su tutte le nostre attività e procedure, difendendo la propria autonomia senza scopo di lucro e tutelando i diritti dei consumatori dal mancato rispetto delle normative poste a tutela dei consumatori.

Movimento Consumatori APS è **un'associazione di promozione sociale** e persegue l'obiettivo di ridurre le disparità e promuovere l'equità, l'inclusione sociale anche attraverso attività di informazione ai cittadini, così da renderli consapevoli dei propri diritti e delle modalità per esercitarli.

Movimento Consumatori APS valuta, attraverso la sua rete di sportelli, ogni istanza presentata dal consumatore in maniera responsabile, guidandolo verso una corretta gestione della propria controversia. Dal 2002, svolge piani di monitoraggio del rispetto delle normative a tutela dei consumatori da parte delle aziende e persegue le violazioni riscontrate tramite azioni collettive inibitorie e esposti alle Autorità indipendenti. Incentiva la promozione e la diffusione di valori quali **partecipazione, solidarietà, integrazione e legalità** in modo particolare lavorando sul tema della responsabilità sociale di consumo e dell'economia circolare.

Realizza programmi di educazione al consumo responsabile e di educazione finanziaria e alimentare per gli studenti e per specifiche “fasce deboli” della popolazione; svolge ricerche per la valutazione dei comportamenti delle grandi aziende rispetto al tema della sostenibilità sociale e ambientale.

MC APS è riconosciuta dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy tra le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative, collabora con le Authority di controllo (AGCM, AGCOM, PRIVACY, ARERA, ecc.), si relaziona dialetticamente con le principali associazioni di categoria del mondo del lavoro e dell'impresa e svolge attività di lobby parlamentare e governativa per influenzare i decisori a normare nell'interesse generale dei cittadini.

MC APS è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e dal 2006 è un'Associazione di Promozione Sociale. Trae le risorse necessarie per il perseguimento dei propri obiettivi principalmente dal volontariato e dalla partecipazione a bandi pubblici nazionali (ad esempio, MIMIT, Ministero del Lavoro e Ministero dell'Interno) e europei su specifiche linee di azione (ad esempio, contrasto della contraffazione dei prodotti, educazione al consumo, assistenza e difesa dei cittadini, economia circolare, ecc.)



STORIA



Il Movimento Consumatori APS (MC) nasce a Milano su impulso di alcuni intellettuali, guidati dal prof. Gustavo Ghidini, che nel **1985** percepiscono la necessità di creare un organismo collettivo e inclusivo (da qui anche l'alleanza cofondatrice originaria con l'Arci) per promuovere i diritti dei consumatori come diritti civili nel mercato. Da allora l'associazione si è fortemente sviluppata, dando vita a presidi e sportelli in tutta Italia, ottenendo il riconoscimento del Ministero dello Sviluppo economico (oggi MIMIT) e raggiungendo risultati notevoli in materia di tutela del cittadino, incidendo attivamente nella creazione di nuovi testi di legge e di nuove forme di procedure stragiudiziali (negoziazioni e conciliazioni paritetiche) e arriva a contare oltre 30 mila iscritti tra singoli cittadini, associazioni federate e sezioni territoriali.

Le **associazioni federate** a Movimento Consumatori sono:

- ACP - Associazione Consumatori Piemonte
- A.Di.C. Umbria Associazione per i diritti dei Cittadini
- A.Di.C. Toscana Associazione per i diritti dei Cittadini
- Sportello del Consumatore Liguria
- TUTELATTIVA



1985

Nasce MC



2006

APS



NEXT

...

GOVERNANCE

STRUTTURA POLITICO-ORGANIZZATIVA

SEGRETARIO GENERALE
ALESSANDRO MOSTACCIO

PRESIDENTE
GUSTAVO GHIDINI

TESORIERE
PIERO PACCHIOLI

VICESEGRETARIO GENERALE
OVIDIO MARZAIOLI

VICEPRESIDENTE
BRUNO MAIZZI

UFFICIO PROGETTI
RITA ROCCO

UFFICIO LEGALE
PAOLO FIORIO

GOVERNANCE



ORGANI COLLEGIALI

Gli organismi dirigenti eletti dal XII Congresso nazionale dei delegati sono:

Direttivo Nazionale: Annacora Azzollini, Michele Bernaudo, Massimo Camerieri, Gioacchino Comparato, Antonio De Michele, Paolo Fiorio, Marco Gagliardi, Gustavo Ghidini, Paolo Graziano, Mariella Inchingolo, Bruno Maizzi, Giuliano Mancinelli, Armando Mansueto, Ovidio Marzaioli, Rosanna Minafra, Giuseppe Minio, Alessandro Mostaccio, 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.

Collegio dei probiviri: Francesco Orlandi, Gianluca Franchi, Gisella Seghettini Supplenti: Marco Malorgio, Osvaldo Ciriello.

Revisori: Carlo LoVerde.

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

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

GOVERNANCE

Nell'ambito del percorso di trasparenza che Movimento Consumatori APS ha intrapreso con la presentazione del primo Bilancio sociale del 2020 si è deciso di pubblicare in uno al Codice etico ed allo Statuto anche i due regolamenti previsti all'art.14 comma 2 del Dlgs 117/2017 ed approvati dal Consiglio Direttivo nella riunione del 12 novembre 2021 e che rappresentano un pezzo importante sulla strada della definizione delle strutture e delle articolazioni degli enti del Terzo settore ed in particolare delle Associazioni di Promozione Sociale come MC.



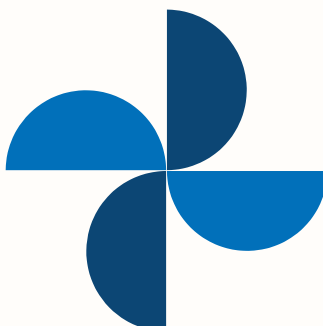
PER APPROFONDIRE

<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/statuto-e-codice-etico>

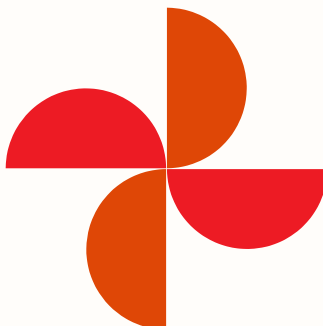
STRATEGIA



**ATTIVITÀ DI TUTELA
DEL CONSUMATORE**



**ATTIVITÀ ISTITUZIONALI
E COMUNICAZIONE**



**PROGETTI, CAMPAGNE
E INIZIATIVE**





ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE



SERVIZIO LEGALE NAZIONALE

Il servizio legale, uno dei settori strategici per l'associazione, nell'ambito del forte processo di riorganizzazione interna avviato da MC a partire dal 2019, è stato il primo ad elaborare una proposta organizzativa volta a dare continuità, stabilità e maggiore efficacia al servizio di tutela dei diritti dei consumatori. Nasce così il nuovo servizio legale nazionale di MC. Sono stati definiti i settori di riferimento (Acquisti e servizi, Banche, Assicurazioni, Telefonia e pay-tv, Energia e idrico, Turismo e trasporti), stabiliti gli ambiti di attività (azioni seriali civili e penali; azioni collettive inibitorie, ripristinatorie e risarcitorie, attività di studio, formazione interna e comunicazione esterna) e delineata la struttura organizzativa (un coordinamento nazionale costituito dai responsabili dei diversi settori, gruppi di lavoro dei settori di riferimento).

Il nuovo servizio legale nazionale ha anche in capo a sé il coordinamento del servizio di assistenza individuale a distanza (**Sportello Consumatori**) il quale è stato potenziato da aprile 2022.

Nel corso del 2022, l'associazione ha intensificato anche le proprie attività di assistenza e di tutela dei consumatori sovraindebitati, organizzando una rete di consulenti del debito nell'ambito del progetto RIPARTO.



TUTELA INDIVIDUALE

L'attività di assistenza e di consulenza di MC è stata attiva tutto l'anno, consentendo ai cittadini di trovare risposte e assistenza sia attraverso lo sportello online nazionale sia attraverso le strutture territoriali.

Lo Sportello Consumatori è a disposizione dei cittadini attraverso i seguenti canali di contatto:

- numero telefonico nazionale (06 94807041)
- servizio di messaggistica istantanea Whatsapp (351 7153 449)
- chat online
- moduli di richiesta assistenza online

**Sportello
CONSUMATORI**

 **06 9480 7041** numero unico nazionale

 **351 7153 449** (solo messaggi testo)

 **Modulo Online**

Contattaci!



FOCUS SPORTELLLO CONSUMATORI



400 contatti nel 2020
1200 contatti nel 2021
2600 contatti nel 2022



**Collaboratori
esperti per ogni
settore**



**Possibilità di interloquire,
al massimo entro 2 giorni,
con un esperto di MC**

I consumatori hanno così la possibilità di esporre il loro problema e di interloquire, al massimo entro 2 giorni, con un esperto dei principali settori di intervento.

Sempre più associati utilizzano questi strumenti. Da aprile 2022 è stato migliorato l'intero processo di linea diretta con i consumatori e i risultati complessivi sono più che soddisfacenti e superano i 2600 contatti. Per l'attività di assistenza individuale al cittadino, il servizio legale nazionale ha individuato collaboratori esperti per ogni materia.

TUTELA COLLETTIVA

L'associazione è da sempre attiva sul tema dell'"azione di classe". In particolare, nel mese di marzo 2021 la commissione D del CNCU, cui MC partecipa con un proprio esperto, ha elaborato un documento contenente le Osservazioni sullo schema di D.M. del Ministero di Giustizia, di concerto con il Ministero dello Sviluppo economico: "Regolamento in materia di disciplina dell'elenco pubblico delle organizzazioni e associazioni di cui agli articoli 840-bis del codice di procedura civile e 196-ter delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile, introdotti dalla Legge 12 aprile 2019, n. 31 (Disposizioni in materia di azione di classe". Alle osservazioni è stato inoltre allegato un documento contenente le proposte per l'immediata attuazione delle nuove disposizioni sulle azioni inibitorie e di classe.

Nel mese di marzo del 2022 MC si è fatta promotrice di una lettera all'allora Ministra Cartabia sulla mancata attuazione della l. 31/2019 e violazione del diritto dell'Unione (Direttiva 2009/22/CE).

PER APPROFONDIRE

<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/servizio-legale-mc>



A dicembre 2022, non appena presentato alle Camere lo schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva 1828/2020 sulle azioni collettive rappresentative, ha elaborato e condiviso con le altre associazioni un documento con alcune specifiche richieste di modifica del testo, dirette a migliorare il recepimento della direttiva e ad eliminare alcuni criticità e possibili contrasti con il diritto UE.

L'11 gennaio 2023 MC presenta in audizione delle commissioni riunite la richiesta di **modifiche al decreto legislativo che recepisce la direttiva (UE) 2020/1828 sulle azioni rappresentative collettive a tutela dei consumatori**, alla quale hanno aderito tutte le associazioni di consumatori nazionali. MC è iscritta nell'elenco delle organizzazioni e associazioni legittimate a proporre l'azione di classe e l'azione inibitoria collettiva, istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi del D.M 17 febbraio 2022 n. 27.

TUTELA GIURISDIZIONALE DEGLI INTERESSI COLLETTIVI

Il servizio legale nazionale si è impegnato nel costante monitoraggio dei diversi settori per l'individuazione di irregolarità contrattuali, mancato rispetto della normativa e della regolazione vigente a tutela dei consumatori. In tale ambito ha attivato azioni di tutela collettiva per la cessazione dei comportamenti illeciti con diffide/esposti/segnalazioni presentati alle autorità competenti e/o agendo attraverso azioni inibitorie rivolte alle aziende inadempienti al fine di produrre la cessazione dei comportamenti illeciti anche, laddove necessario, proseguendo l'iter giudiziario o riconducendo le aziende ad accordi/protocolli di intesa a tutela dei cittadini.

Le azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori hanno consentito a MC il raggiungimento di ottimi risultati e la prevenzione di molti illeciti a vantaggio di milioni di consumatori, inibendo comportamenti illeciti di vasta scala quali, ad esempio, quelli relativi all'anatocismo bancario, alla fatturazione a 28 giorni e all'estinzione anticipata dei prestiti al consumo.



ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Nel corso del 2022, MC APS ha portato avanti con determinazione anche l'attività informativa/formativa dei consumatori e degli operatori territoriali delle sezioni Movimento Consumatori e delle associazioni federate che offrono sul territorio i servizi di informazione, consulenza e assistenza ai consumatori delle proprie comunità locali.

Nella seconda metà dell'anno 2022 MC ha organizzato il terzo ciclo di webinar **“L'ora del consumatore”** un format originale di Movimento Consumatori in cui gli esperti di MC informano e rispondono alle domande dei cittadini sui temi e le problematiche di maggior interesse per i consumatori.

L'ORA DEL CONSUMATORE

Incontri con gli esperti di
Movimento Consumatori
per rispondere alle
domande dei cittadini

È proseguita nel 2022 l'attività di formazione interna, rivolta agli sportelli territoriali, alle associazioni federate e al personale della sede nazionale. Gli sportelli territoriali MC e le associazioni federate hanno partecipato anche a momenti formativi organizzati da istituzioni ed enti terzi, tra cui si segnala la formazione a distanza a cura dell'AGCOM, realizzata nell'ambito della convenzione tra l'Autorità, Ministero dello Sviluppo economico (ora MIMIT), tre incontri destinati alla promozione di un'educazione consumeristica nel settore delle comunicazioni elettroniche.





ATTIVITÀ ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE



ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

MC APS partecipa agli incontri periodici presso le Autorità garanti e a consultazioni e pareri richiesti da autorità, ministeri, governo italiano, istituzioni europee.

Partecipa inoltre ai tavoli permanenti di lavoro costituiti con grandi gruppi bancari e ai tavoli su assicurazioni, trasporti, energia, telecomunicazioni, ecc.

Intrattiene rapporti istituzionali con il Ministero delle Imprese e del Made in Itali (già MiSE), il Ministero della Salute - CNSA Comitato nazionale sicurezza alimentare, sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, il Consiglio nazionale del notariato, la Commissione europea e altri.



Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi
Nel 2022, MC ha apportato il proprio contributo in diverse occasioni istituzionali, tra cui:

- **Senato della Repubblica** – 10° Commissione (Industria, commercio, turismo). Audizione su Assicurazioni - DDL concorrenza 2021 (1/3/2022)
- **Senato della Repubblica** - 10° Commissione (Industria, commercio, turismo). Audizione Atto UE COM (2022) 138. Sulla Comunicazione “Sicurezza dell'approvvigionamento e prezzi dell'energia accessibili: opzioni per misure immediate e in vista del prossimo inverno” per un piano per garantire la sicurezza dell'approvvigionamento e prezzi dell'energia accessibili nel corso della stagione invernale. (20/6/2022)
- **ARERA** – Audizione su CRISI ENERGIA: prospettive e proposte settoriali (30/11/2022)
- **AGCM** – Partecipazione nei procedimenti AGCM (P12300, P12302, P12303 e P12304) nei confronti di Vodafone, Telecom, Fastweb e Windtre su fatturazione post recesso.
- **Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.** - Corporate Affairs - Affari Istituzionali Italia - Osservazioni in ottemperanza a quanto previsto dalla l. 244/2007, art. 2 comma 461 sulla Carta dei Servizi Regionali 2023
- **Autorità di regolazione dei trasporti** – Osservazioni sullo schema di decreto legislativo di riordino della materia dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ai sensi dell'art. 8 della l. 5 agosto 2022 n. 118
- **AGCOM** – Delibera n. 379/22/CONS, art. unico, comma 4. Osservazioni nella consultazione pubblica per la definizione di parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208
- **Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica** - Osservazioni su Attuazione della disciplina per la regolamentazione degli incentivi per la condivisione dell'energia di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n.199 (Comunità energetiche e sistemi di autoconsumo – impianti di potenza fino a 1 MW)
- **Autorità di regolazione dei trasporti** - Osservazioni sullo schema di disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie ART
- **Progetto EU Cirthread**, finanziato dal programma Horizon2020 della Commissione europea con G.A. n. 958448, partecipazione all'indagine avviata per identificare e valutare le principali informazioni (informazioni scritte, link web, QR code, ecc.) che i consumatori ritengono utili avere sugli elettrodomestici che utilizzano, così da avviare concretamente un'economia circolare in questo settore.
- **ISTAT** - partecipazione alla rilevazione campionaria sulle Istituzioni non profit condotta dall'Istat nel 2022.

Diversi dirigenti MC sono rappresentanti esperti in alcuni tavoli istituzionali. Si segnalano:

- **CESE** - Comitato economico sociale europeo
- **MIMIT** - Comitato tecnico per il calcolo dei valori da assumere ai fini delle compensazioni tra imprese di assicurazione nel sistema del risarcimento diretto per i danni derivanti dalla circolazione stradale per il triennio 2020-2023
- **OCSE** - Comitato PCN
- Tavolo interministeriale “**Digital Market Act**” (Mise e Dipartimento Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei ministri)
- **GIG** Comitato Italiano Gas - Consiglio di Presidenza
- Commissione nazionale **Contratti Tipo pacchetti turistici**, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Commissione nazionale **Contratti Tipo centri estivi**, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Commissione nazionale **Contratti Tipo centri benessere**, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Commissione nazionale **Contratti Tipo case di riposo**, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- **Tavolo di partenariato economico, sociale e territoriale** istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri
- Comitato del **Fondo di garanzia per le vittime della strada**
- Comitato di consultazione **Feduf**



MC partecipa a diversi momenti di confronto con le principali Authority, tra cui:

- **Agcm**
- **Agcom**
- **TCA - Banca d'Italia e associazioni di consumatori**
- **Arera**
- **Autorità di Regolazione Trasporti**
- **Ivass**



RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

MC ha sempre ritenuto che le dinamiche di mercato, se sviluppate nell'ambito e nel rispetto di una chiara ed equilibrata regolamentazione, giovino non solo ai consumatori, ma anche alle imprese che operano correttamente. Movimento Consumatori APS ha quindi anche nel 2022 favorito occasioni di incontro e ha sostenuto il dialogo con diverse grandi imprese e con alcune loro associazioni di categoria, nell'autonomia delle diverse posizioni e dei rispettivi legittimi interessi.

In tale ottica, MC ha continuato a partecipare attivamente anche al gruppo di lavoro sulle ADR presso Consumers' Forum e ai singoli tavoli organizzati insieme agli stakeholder.

ENERGIA, GAS, IDRICO

- Componente organo paritetico di garanzia organismo ENEL
- Componente organo paritetico di garanzia organismo ADR A2A

TRASPORTI

- Trenitalia

SERVIZI POSTALI

- Cantiere Poste-Consumatori

BANCHE E ASSICURAZIONI

- Abi - Tavolo permanente di dialogo ABI-aacc
- Unicredit: tavoli tematici in seno all'accordo quadro "Noi e Unicredit"
- Intesa Sanpaolo: tavoli tematici in seno all'accordo quadro "Mettere in comune le competenze"
- Feduf

TAVOLI



ENERGIA	Servizio Elettrico Nazionale	Organismo ADR SEN-AACC
ENERGIA / GAS	EDISON ENEL ENERGIA ENI EON	Organismo ADR EDISON-AACC Organismo ADR ENEL ENERGIA-AACC Organismo ADR ENI -AACC Organismo ADR EON -AACC
ENERGIA / GAS / IDRICO	A2A ACEA IREN	Organismo ADR A2A-AACC Organismo ADR ACEA-AACC Organismo ADR IREN -AACC
IDRICO	ACQUEDOTTO PUGLIESE UMBRA ACQUE (Organismo ADR Acea) Acegas Trieste Acquedotto Lucano	Conciliazione Paritetica (locale) Conciliazione Paritetica (locale)
TLC	FASTWEB POSTE MOBILE TIM VODAFONE WINDTRE	Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb) Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori) Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb) Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb) Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb)

BANCARIO / FINANZIARIO	AGOS ASSOFIN BANCO POSTA FINDOMESTIC INTESA SAN PAOLO POSTEPAY UNICREDIT	Conciliazione Paritetica Conciliazione Paritetica Conciliazione Paritetica Conciliazione Paritetica Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori) Conciliazione Paritetica
RC AUTO	ANIA	Conciliazione Paritetica
SERVIZI POSTALI	POSTE	Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori)
E-COMMERCE	NETCOMM	Conciliazione Paritetica
TRASPORTI	TRENITALIA TRENITALIA TRENORD	Organismo ADR Trenitalia-AACC Conciliazione Paritetica treni div. Passeggeri regionali Organismo ADR Trenord-AACC (locale)

PROTOCOLLI ATTIVI



PARTECIPAZIONE A INCONTRI, SEMINARI, CONVEGNI

Come tutti gli anni, dirigenti apicali e gli esperti di MC hanno partecipato a numerosi momenti di approfondimento e di studio, seminari e convegni.

- **14/02/2022** - Webinar "Luoghi e strumenti di rappresentanza istituzionale della voce della società civile sui temi consumeristici in Europa", organizzato da Movimento Consumatori rivolto a dirigenti Intesa San Paolo. A cura del segretario generale Alessandro Mostaccio
- **17/02/2022** - Webinar Energy Academy - La generazione di energia, organizzato da I-Com, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
- **18/03/2022** - Convegno su "Transizione energetica: proposte e strumenti per rilanciare il comparto produttivo". Hanno partecipato le associazioni di categoria e il CNCU per cui è intervenuto il vicesegretario generale MC, Ovidio Marzaioli
- **23/03/2022** - Evento "La sicurezza degli edifici: lo stato della normativa sulle facciate e le aree di miglioramento. L'Italia in ritardo sui fattori di sicurezza?", organizzato da Confabitare in collaborazione con Movimento Consumatori e Rockwool; intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
- **30/03/2022** - Convegno nazionale servizio idrico "Tariffe, qualità e investimenti nel servizio idrico a 10 anni dalla nuova regolazione, organizzato da I.R.C.A.F. Istituto Ricerche Consumo Ambiente e Formazione, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
- **08/04/2022** - Convegno "Informazione del cittadino e ruolo associazioni consumatori" - partecipa Bruno Maizzi, vicepresidente
- **27/04/2022** - Evento "Il manager della privacy nella sanità del PNRR - Missione 1: privacy e digitalizzazione, innovazione, competitività", organizzato da Ordine Avvocati Roma, FNO TSRM e PSTRP, Forum Risk Management, intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
- **04/05/2022** - Webinar interno Consumers' Forum su ADR e Class Action, intervento di Paolo Fiorio, resp. servizio legale nazionale
- **10/05/2022** - Convegno "Il problema energia: il ruolo strategico dei piccoli operatori per la tutela (e la sopravvivenza) di consumatori e imprese" su iniziativa del sen. Arrigoni in collaborazione con ARTE Associazione Reseller e trader energia e PC Progetto comunicazione, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli



- **11/05/2022** - Workshop “La crisi del consumatore: l’educazione finanziaria” progetto Riparto
- **12/05/2022** - Workshop “La crisi del consumatore: la gestione dei debiti e il sovraindebitamento” progetto Riparto
- **12/05/2022** - Workshop “Innovazione finanziaria e gestione inclusiva del sovraindebitamento. Uno sguardo alle esperienze di mercato” progetto Riparto
- **16/05/2022** - Online Expert Dialogue - Finance Watch Presents: new data for the Consumer Credit Directive review
- **24/05/2022** - Fondazione ‘De Grisantis’. Sovraindebitamento: webinar per esporre il Progetto ‘Riparto’
- **10/06/2022** - Manifestazione delle associazioni di consumatori "Pentole vuote contro il caro vita"
- **18/07/2022** - Convegno webinar "Involving Youth in just transition - green deal ed economia circolare: dall’Europa alle comunità locali", organizzato dall’Università degli Studi Parthenope - Dip. Studi economici e giuridici - intervento del vicesegretario Ovidio Marzaioli
- **16/09/2022** - Evento “Parliamo di Soldi” a cura della campagna Abiti Puliti – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
- **12/10/2022** - Workshop “Prevenzione e gestione del sovraindebitamento. Presupposti e procedure: dalla ristrutturazione dei debiti del consumatore alla liquidazione controllata” progetto Riparto
- **17-19/10/2022** - Corso online "La finanza sostenibile: occhio ai rischi!" organizzato da Banca d’Italia e Consob. Intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
- **19/10/2022** - Workshop "Il debt advice come prevenzione dal sovraindebitamento" progetto Riparto
- **24-30/10/2022** - Campagna Pay Your Workers promossa da Abiti Puliti (una delle 14 coalizioni nazionali della Clean Clothes Campaign in Europa) che vede, tra i suoi sostenitori, Movimento Consumatori. - Settimana di mobilitazione globale per chiedere ad Adidas di rispettare gli impegni assunti nei confronti dei lavoratori. MC partecipa con un flashmob organizzato a Torino.



- **26/10/2022** - Convegno webinar "La gestione dei rischi emergenti: caro materie prime, bollette energetiche e aumento dei tassi d'interesse - l'attività di consulenza del commercialista a sostegno di famiglie e imprese" organizzato dall'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili - circondario del Tribunale di Napoli - interventi del vicesegretario Ovidio Marzaioli sugli oneri di sistema, strumenti giuridici e bonus contro il caro bollette per imprese e consumatori; e Paolo Fiorio coordinatore servizio legale MC su aumento dei tassi e rischio insolvenza: strumenti contrattuali e regolamentari a tutela del mercato
- **17-18/11/2022** - Biella, Convegno scientifico "Obiettivi del Protocollo firmato con le Associazioni dei consumatori" convegno annuale dell'Associazione Tessile e Salute - Impresa Sociale, quest'anno dedicato alla consapevolezza dei consumatori nei confronti dei temi della sostenibilità del prodotto e della sicurezza del mercato. Partecipazione del segretario generale Alessandro Mostaccio
- **23-24/11/2022** - IV edizione Digital Ehtics Forum a cura di Sloweb con l'obiettivo di sensibilizzare professionisti, studenti, cittadini sui temi di etica nella progettazione, produzione, distribuzione e uso delle tecnologie digitali., interventi del segretario generale Alessandro Mostaccio e della resp. ufficio progetti Rita Rocco sul consumo digitale
- **29/11/2022** - Workshop "A regola d'arte. Strada, sicurezza, mobilità, diritti", nell'ambito di Expo consumatori 4.0 organizzato da Assoutenti. Intrvento di Sonia Monteleone, responsabile settore assicurazioni MC
- **30/11/2022** - Convegno "Autoconsumo e comunità energetiche: reti distribuite e transizione sostenibile", nell'ambito di Expo consumatori 4.0 organizzato da Assoutenti. Intrvento del vicesegretario Ovidio Marzaioli
- **15-16/12/2022** - XII sessione programmatica CNCU Regioni "Sessant'anni di iniziative a tutela dei consumatori nelle Regioni, in Italia, in Europa", relazione del Segretario generale Alessandro Mostaccio in rappresentanza del Comitato Economico Sociale Europeo
- **16/12/2022** - Workshop "Crisi da sovraindebitamento: dalla prevenzione alla cura" progetto Riparto



ASSOCIAZIONISMO E RETE

Per Movimento Consumatori APS il sistema delle reti, in cui si uniscono competenze trasversali e si ottimizzano le risorse, è il principale modello di azione, utilizzato per conquistare, metro per metro, spazi di democrazia materiale, senso della misura e del decoro, in primis delle istituzioni democratiche. Le esperienze di condivisione si traducono in effettiva aggregazione sociale e favoriscono il perseguimento dell'interesse generale e quindi del bene comune, concrete battaglie contro la disuguaglianza sociale ed economica imperante.



Membership



Socio



Sostenitore



MOVIMENTO
CONSUMATORI





Movimento Consumatori è membro di:



CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
costituito presso il Ministero dello sviluppo economico (ora MIMIT)



FEDERAZIONE ARCI



FINANCE WATCH



FORUM UNIREC CONSUMATORI



FORUM ANIA CONSUMATORI



CNSA - Comitato nazionale per la sicurezza alimentare
- istituito presso il Ministero della Salute



Comitato Tecnico Scientifico dell'associazione
NeXt - Nuova economia per tutti



Forum per lo Sviluppo Sostenibile
- promosso dal ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare



Movimento Consumatori è socio di:



CONSUMERS' FORUM

CONSUMER'S FORUM



FAIRTRADE ITALIA -

e membro del
Consiglio di
Amministrazione



Forum Terzo Settore

**FORUM
TERZO SETTORE**



NeXt
Nuova
economia per
tutti



**ARCI
SERVIZIO
CIVILE ROMA**



**ASviS - Alleanza
italiana per lo
Sviluppo
Sostenibile**



ECU
European
Consumers Union



Movimento Consumatori sostiene :



**FORUM ITALIANO
DEI MOVIMENTI
PER L'ACQUA**



Campagna
SBILANCIAMOCI!



Campagna
**STOP TTIP
STOP CETA**



Campagna
**ZERO ZERO
CINQUE**



Campagna
**ABITI
PULITI**



Coordinamento dei **Comitati e delle
Associazioni** per la depurazione, le
bonifiche e per la ripubblicizzazione
del servizio idrico.



PER APPROFONDIRE

<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/mc-oggi>



ATTIVITÀ ISTITUZIONALE E COMUNICAZIONE



ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Nel 2022, le attività di comunicazione hanno avuto, come principale obiettivo, la corretta e tempestiva informazione ai cittadini su temi di loro particolare interesse e sulle azioni di tutela dei consumatori messe in campo dall'associazione.

La crisi economica e sociale che ha investito pesantemente i cittadini, ampliando la fascia di chi ha bisogno di risposte, informazioni e assistenza, ha richiesto a MC APS di concentrarsi su strumenti di comunicazione che permettessero un flusso di informazioni immediato e continuo, come il sito Internet www.movimentoconsumatori.it e i social network ([LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#)) che sono stati veicolo di una poderosa attività di comunicazione.

La messa online del nuovo sito istituzionale (potenziato nella sua dinamicità, nell'usabilità e nella possibilità di interazione con gli utenti) ha comportato una straordinaria attività di aggiornamento di tutte le sue pagine web e insieme ai social network MC è diventato un'importante cassa di risonanza di tutte le attività di comunicazione dell'associazione.

MOVIMENTOCONSUMATORI.IT



MC è stato così capace di rispondere con la stessa natura delle attività proposte e con azioni di rafforzamento e di upgrade digitali alla necessità di raggiungere e di coinvolgere un numero considerevole di consumatori/utenti e target specifici (anziani, giovani, persone in situazione di disagio) al fine di rendere effettiva la loro tutela e informarli in maniera corretta in un'epoca in cui la distorsione dei messaggi e l'imperversare specialmente sui social di fake news costituiscono pericolosi avversari da contrastare e da sconfiggere.

Il potenziamento del sito Internet e della rete dei social network MC ha permesso nel 2022 di imprimere alla comunicazione digitale una spinta che ha amplificato anche la comunicazione sui canali tradizionali.

Le attività di ufficio stampa (realizzazione e diffusione di 50 comunicati stampa, **ripresi da diversi organi di informazione**, rapporti con i media, 26 partecipazioni radio-televisive) e di altri consolidati strumenti informativi MC (newsletter, guide e video pillole informative) hanno contribuito ad alimentare il circolo virtuoso della comunicazione rivolta ai cittadini.

In merito alle attività realizzate, sono stati pubblicati e aggiornati sul nuovo sito MC e sul sito **www.progettoriparto.it** (dedicato a "Riparto - Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza", un progetto promosso da MC APS e Acli aps), 670 articoli tra comunicati, notizie e approfondimenti. Nel sito www.movimentoconsumatori.it si è dato ampio risalto a settori di particolare interesse per i cittadini: **acquisti e servizi**, **banche**, **energia e idrico**, **telefonia e tv**, **assicurazioni**, **trasporti e turismo** e particolare attenzione è stata riservata alla questione rimborsi e voucher in ambito di turismo e trasporti e alle azioni realizzate e sostenute dall'associazione a difesa dei consumatori.

ACQUISTI E SERVIZI

Home / Settori / Acquisti e Servizi

BANCHE

Home / Settori / Banche

ENERGIA E IDRICO

Home / Settori / Energia e Idrico

TELEFONIA E TV

Home / Settori / Telefonia e TV

ASSICURAZIONI

Home / Settori / Assicurazioni

TRASPORTI E TURISMO

Home / Settori / Trasporti e Turismo



Sul sito sono state inoltre fornite informazioni dettagliate sui progetti promossi da MC, sulle campagne alle quali Movimento Consumatori APS ha aderito e sulle attività di comunicazione realizzate per la loro diffusione.

Il sito **www.progettoriparto.it** è invece stata la vetrina di tutte le attività promosse per il progetto di contrasto al sovraindebitamento: news, approfondimenti e le informazioni sul servizio di assistenza fornito da una rete di sportelli specializzati in materia sono stati veicolati anche con l'ausilio di profili social interamente dedicati al progetto (su **Facebook** e **Linkedin** di campagne promozionali mirate al coinvolgimento degli utenti (call to action per richiesta informazioni e assistenza alla help line nazionale e alla rete di sportelli territoriali).



Per rispondere all'esigenza di potenziamento delle attività, MC ha selezionato professionalità qualificate sulla creatività e sulla comunicazione social al fine di accrescere la visibilità dell'associazione. Sono stati realizzati visual, applicativi grafici, campagne informative per comunicare efficacemente le attività istituzionali di MC e di tutela dei cittadini, imprimendo così una notevole accelerazione al raggiungimento degli obiettivi associativi.

I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE MC



670 articoli tra comunicati, notizie e approfondimenti pubblicati sul sito MC e sul sito Riparto



66 newsletter digitali e cartacee



26 passaggi radio televisivi



50 comunicati stampa



Oltre **680 post** sui social network

I WEBINAR PER I CITTADINI

Nel corso del 2022, il principale strumento delle attività di informazione e divulgazione della nostra associazione è stato il terzo ciclo di webinar **L'ora del consumatore**, una format ideata da MC APS che, affrontando questioni di stretta attualità, ha permesso ai cittadini di avere risposte immediate sulla gestione delle problematiche consumeristiche più frequenti. Tutti gli eventi, sono stati registrati e resi disponibili sul sito e sui canali social MC così da diffonderne i contenuti anche all'ampia e variegata platea di utenti che utilizza il web e i social network.



ASSICURAZIONI

- Truffe in ambito assicurativo: polizze contraffatte e veicoli non assicurati
- Assicurazioni: quanto vale il mio veicolo in caso di incidente?

BANCHE

- Criticità delle fidejussioni e delle garanzie rilasciate dal consumatore
- Difficoltà finanziarie e sovraindebitamento: cosa fare?

ENERGIA:

- Bollette luce e gas: bonus e rateizzazione
- Contratti energia non richiesti: quando non pagare le bollette

TELEFONIA E TV

- Disservizi e pratiche commerciali scorrette delle piattaforme streaming. Il caso DAZN
- Connessioni Internet: come scegliere e come tutelarsi

TRASPORTI E TURISMO

- Trasporti: i diritti dei passeggeri
- Vacanze: problemi con pacchetti turistici e non solo



L'ORA DEL CONSUMATORE

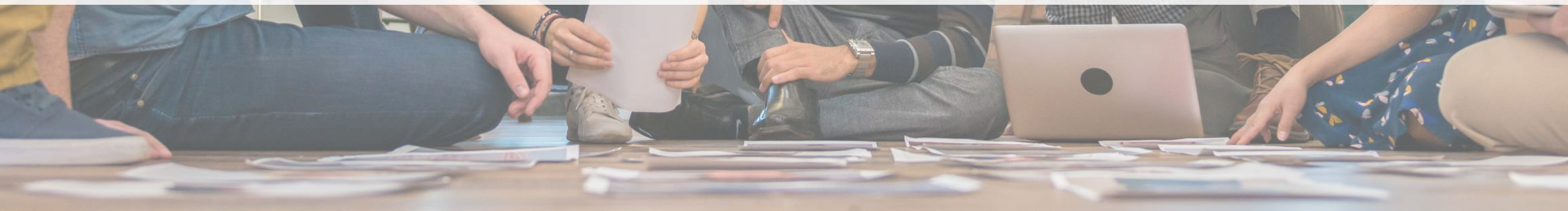
Incontri con gli esperti di Movimento Consumatori
per rispondere alle domande dei cittadini



PROGETTI, CAMPAGNE E INIZIATIVE

Nel corso del 2022, un anno che rappresenta una nuova “ripartenza”, tematiche quali la riconversione green della produzione e del consumo, la radicalizzazione delle diseguaglianze, l’aumento della povertà, la guerra commerciale tra i principali protagonisti dell’economia mondiale e il digital divide sono state al centro della programmazione di iniziative e di progetti specifici. Attraverso una combinazione di azioni e iniziative mirate, l’associazione si è concentrata sull’aumento dell’empowerment dei consumatori, favorendo una maggiore consapevolezza dei loro diritti. I progetti sono stati orientati e incentrati principalmente sull’inclusione sociale e finanziaria e sulla conoscenza e sull’utilizzo consapevole delle nuove tecnologie digitali.

Movimento Consumatori APS ha continuato a svolgere il proprio ruolo di accompagnamento proattivo del cittadino in questa transizione e trasformazione economica e sociale in linea con i principi dell’Agenda 2030, lavorando per favorire il superamento delle diseguaglianze e l’affermazione di un’economia equa e inclusiva.





PROGETTI

MINISTERO DELL'INDUSTRIA E DEL MADE IN ITALY, già MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

- Iniziative a vantaggio dei consumatori
- Io Sono Originale

BIO BASED INDUSTRIES JOINT UNDERTAKING ALL'INTERNO DEL PROGRAMMA RICERCA ED INNOVAZIONE DI HORIZON 2020

- BIONTOP

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

- RIPARTO

ARERA CSEA

- Energia diritti a viva voce

EUROPEAN UNION'S SINGLE MARKET PROGRAMME

- RE-START



**SCONFIGGERE
LA POVERTÀ**



**ENERGIA PULITA
E ACCESSIBILE**



**RIDURRE LE
DISUGUAGLIANZE**



**CONSUMO E
PRODUZIONE
RESPONSABILI**



PROGETTI



RIPARTO



RE-START

Re-start



BIONTOP



IO SONO ORIGINALE

IO SONO
®iginale
--_--_--_--
--_--_--_--



CITTADINI@ TUTTOTONDO



PQS - Energia Diritti a Viva Voce

ENERGIA DIRITTI
A VIVA VOCE





PROGETTI



RIPARTO

TITOLO: "RIPARTO - Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la gestione e soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza"

Data firma convenzione: 5 maggio 2021

Finanziatore del 75% del budget: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Enti proponenti: Movimento Consumatori APS APS (Capofila) & ACLI aps (Partner)

Data inizio progetto: 15 maggio 2021

Data fine progetto inizialmente prevista: 15 novembre 2022

Proroga fine progetto: 15 marzo 2023

Il progetto nasce per affrontare, concretamente, la problematica del sovraindebitamento grazie alla creazione di una capillare rete di associazioni del Terzo settore che, per esperienza e per competenze specifiche, offre un'ampia gamma di servizi di supporto al cittadino-consumatore e al settore delle microimprese, per la prevenzione, la risoluzione e la ripartenza da situazioni di sovraindebitamento.

MC ha operato su 3 linee:

A) Prevenzione - A questo scopo sono stati realizzati 6 seminari universitari che, grazie alle collaborazioni con importanti università italiane, hanno fornito, in ottica multidisciplinare, una panoramica generale ed aggiornata sul fenomeno del sovraindebitamento.

B) Risoluzione - Una rete di 27 sportelli dislocati su tutto il territorio nazionale fornisce un'assistenza individuale e gratuita per l'ascolto, la gestione e l'accompagnamento alle procedure per la risoluzione delle situazioni debitorie.

C) Ripartenza - I cittadini e le imprese soccorsi dalla rete RIPARTO, sono stati accompagnati in un percorso di ripartenza. RIPARTO ha fornito il necessario supporto al fine di agevolare i rapporti con le istituzioni finanziarie, fornendo canali protetti per l'accesso al credito.



PER APPROFONDIRE

Proposte di Movimento
Consumatori APS e Acli aps
presentate al Governo

I NUMERI DI RIPARTO

L'impatto del progetto è stato ambizioso: 3.000 adulti e 300 imprese con problematiche legate al sovraindebitamento assistiti dalla rete RIPARTO; 100 adulti, tra i 3.000 assistiti, beneficiari di sovvenzioni a copertura delle spese relative alle procedure degli OCC (Organismi composizione crisi da sovraindebitamento); 300 studenti coinvolti in attività di formazione universitaria; 800 operatori coinvolti nelle attività di aggiornamento e 12.000 individui sensibilizzati sul tema.



I NUMERI DI RIPARTO



3.000 adulti e 300 imprese con
problematiche legate al sovraindebitamento
assistiti dalla rete RIPARTO



300 studenti coinvolti in
attività di formazione
universitaria



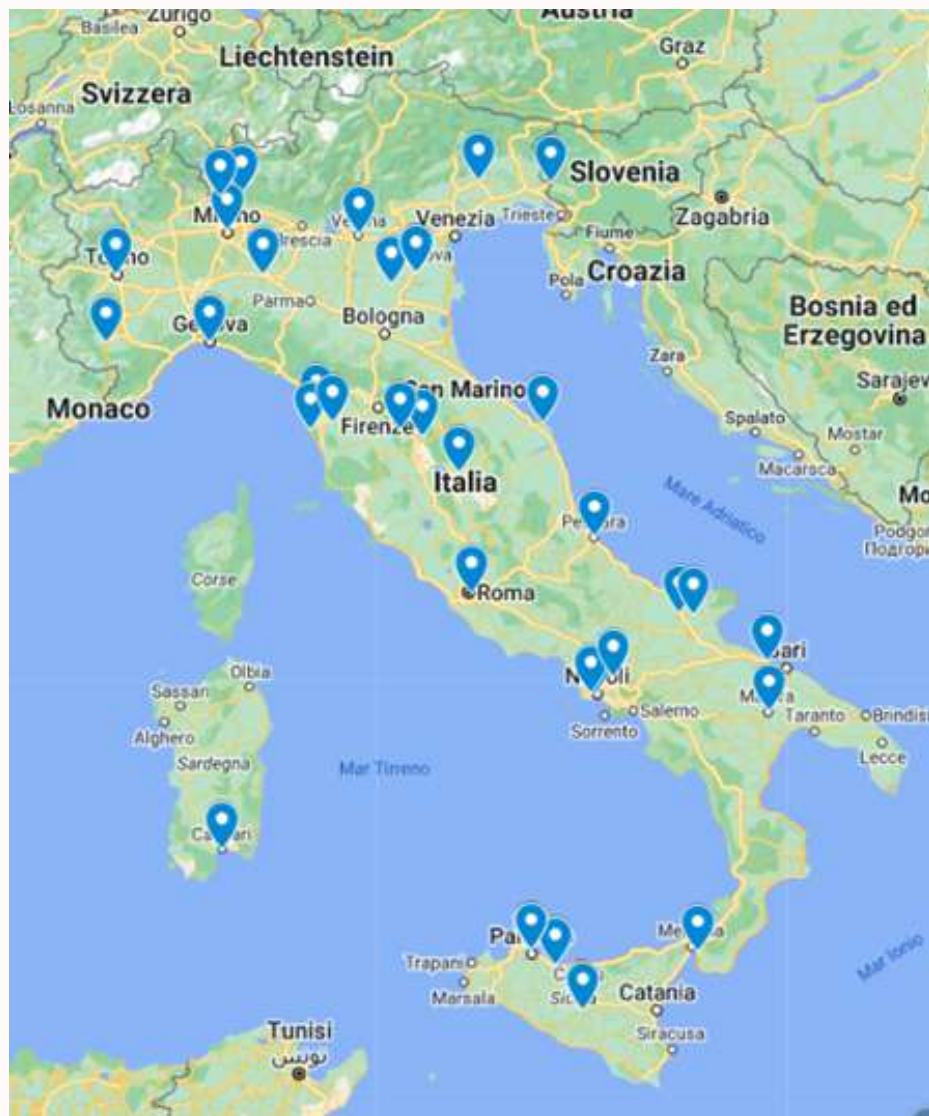
800 operatori
coinvolti nelle attività
di aggiornamento



12.000 cittadini
sensibilizzati sul
tema

GLI SPORTELLI RIPARTO

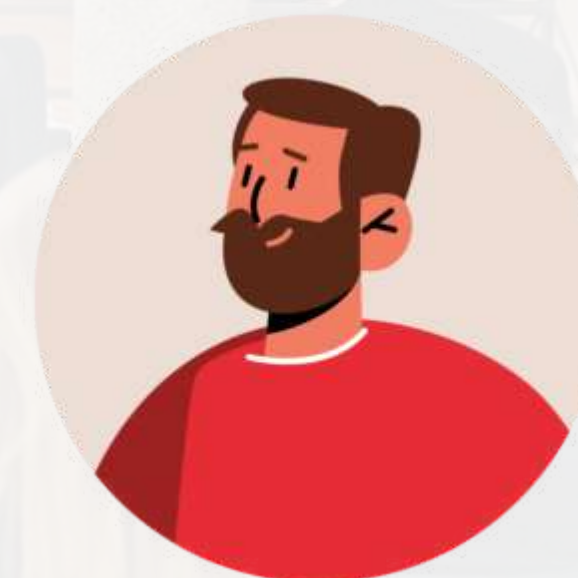
Non lasciare soli cittadini e imprese è stato l'impegno portato avanti dagli sportelli Riparto presenti sul territorio nazionale. Luoghi pensati per essere aperti al dialogo e all'ascolto, hanno rappresentato, per chiunque si trovasse in difficoltà a causa della propria situazione debitoria, un punto di riferimento dove poter ricevere gratuitamente un'assistenza personalizzata all'interno di un percorso, come quello del risanamento dal debito e della ripartenza, spesso lungo e di difficile interpretazione.



27 SPORTELLI DEDICATI

*"OVUNQUE SEI,
GLI SPORTELLI
RIPARTO SONO
ACCANTO A TE"*

STORIE DI RIPARTENZA



Momenti di ascolto su problematiche legate all'indebitamento

Consulenza sulla gestione del debito nella fase fisiologica, di allerta, di allarme e di sovraindebitamento

Verifica della correttezza dei debiti (in particolare bancari)

Consulenza su eventuali procedure esecutive in corso

Accompagnamento alle procedure per la gestione del sovraindebitamento

I NOSTRI STAKEHOLDERS



LA NOSTRA RETE DI STAKEHOLDERS

ASSOCONFAM
AVAL
FAMIGLIE IN CAMMINO
FEDUF
FONDAZIONE DON MARIO OPERTI ONLUS
FONDAZIONE SAN BERNARDINO ONLUS
FONDAZIONE G.B. SCALABRINI ONLUS
FONDAZIONE WELL FARE
IL SALVAGENTE ONLUS
NASHAK - ANTIUSURA
QUESTA GENERAZIONE
TIKVA
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO
UNIVERSITA' DELLA VALLE D'AOSTA
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE DEL POLITECNICO DI MILANO
FACOLTÀ DI SCIENZE BANCARIE, FINANZIARIE E ASSICURATIVE - UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE



RETE ITALIANA MICROFINANZA
CENTRO STUDI DEL CONSIGLIO NAZIONALE ORDINE DEGLI PSICOLOGI
CONSIGLIO NAZIONALE ORDINE ASSISTENTI SOCIALI
ADIC UMBRIA
SPORTELLI DEL CONSUMATORE
SEZIONI MC
FONDAZIONE SALUS POPULI ROMANI ONLUS
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE XIII (COMUNI DI CAMERANO, CASTELFIDARDO, LORETO, NUMANA, OFFAGNA, OSIMO E SILORE)
FONDAZIONE UFFICIO PIO
UFFICIO PASTORALE MIGRANTI
CAMMINARE INSIEME
CONFESERCENTI PMI FOGGIA
ASSOCIAZIONE NAZIONALE MARINAI D'ITALIA - GRUPPO MATERA
APS BASILICATA 2020
LIONS CLUB MATERA HOST



MOICA BASILICATA
ACEA ADV
ISOLA SOLIDALE APS
ALTROPALLONE ADS
FONDAZIONE SANBERNARDINO ONLUS
ASSOCIAZIONE CULTURALE LES MOTS
COMUNE DI TORINO
FONDAZIONE UFFICIO PIO
UFFICIO PASTORALE MIGRANTI
CAMMINARE INSIEME
COMUNE DI OSIMO
ANCI CAMPANIA
DEDALUS COOPERATIVA SOCIALE
CIES ONLUS
COOPERATIVA SOCIALE "FEDERICO OZANAM"
COOPERATIVA SOCIALE "IL GIRO DEL MONDO ONLUS"
SINERGIE SC STP
ASC LIGURIA
ARCI SOLIDARIETA'
ARCI GENOVA
MAG MUTUA

Contestualmente all'attività di ampliamento della rete di enti e fondazioni da coinvolgere all'interno dell'attività progettuale, si è portata avanti una mirata strategia di corporate fundraising che, nel 2022, ha portato all'assegnazione di finanziamenti, pari ad euro 60.000,00€, da parte della **Fondazione Cariplo** e della **Fondazione Compagnia di San Paolo**.



PROGETTI

Re-start



RE-START

TITOLO: “RE-START: Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START”

Data firma convenzione: 25 maggio 2022

Finanziatore del 95% del budget: European Union’s Single Market programme under grant agreement No 101055374

Data inizio progetto: 1 giugno 2021

Data fine progetto: 30 novembre 2023

Beneficiario unico: Movimento Consumatori APS

RE-START - Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START- nato dall'esperienza RIPARTO, è un progetto di ricerca e innovazione finanziato dall'Unione Europea - attraverso il Single Market Programme, Grant Agreement n° 101055374 - allo scopo di potenziare l'accesso e la fruizione dei servizi di consulenza sul debito da parte dei consumatori italiani.

Il peggioramento della situazione economica dei cittadini europei, e italiani in primis, è certificato da importanti studi dell'Eurofund (Addressing household overindebtedness - 2020) e della Banca d'Italia che identificano nella crisi economica prima e in quella sanitaria poi, le cause dell'aumento di chi non riesce più a far fronte alle proprie obbligazioni e di chi sperimenta condizioni di povertà assoluta. Basti pensare che nel solo 2021, in Italia, 5,6 milioni di persone (il 9,4% della popolazione) e 1,9 milioni di famiglie (7,5% del totale) vivono in condizioni di assoluta povertà (fonte: Istat 2022). A questo si unisce la consapevolezza, certificata dall'ultimo studio dell'OECD-2020 sull'educazione finanziaria, di un crescente peggioramento dell'Italia nelle classifiche mondiali sull'alfabetizzazione finanziaria che ci vedono fanalini di coda. A peggiorare ulteriormente la condizione italiana concorre poi l'assenza di un vero e proprio sistema nazionale di sostegno, di ascolto e di prevenzione che affronti in maniera coordinata il fenomeno del sovraindebitamento (Eurofund (2020)).

Il progetto RE-START rappresenta pertanto il contributo di Movimento Consumatori APS al miglioramento dell'attuale status quo che, concretamente, si tradurrà in attività che opereranno per raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) aumentare l'accessibilità dei consumatori italiani ai servizi già esistenti di consulenza del debito;
- 2) creare e sviluppare network permanenti di esperti, tecnici e consulenti del debito, specializzati nell'assistenza al consumatore medio europeo.



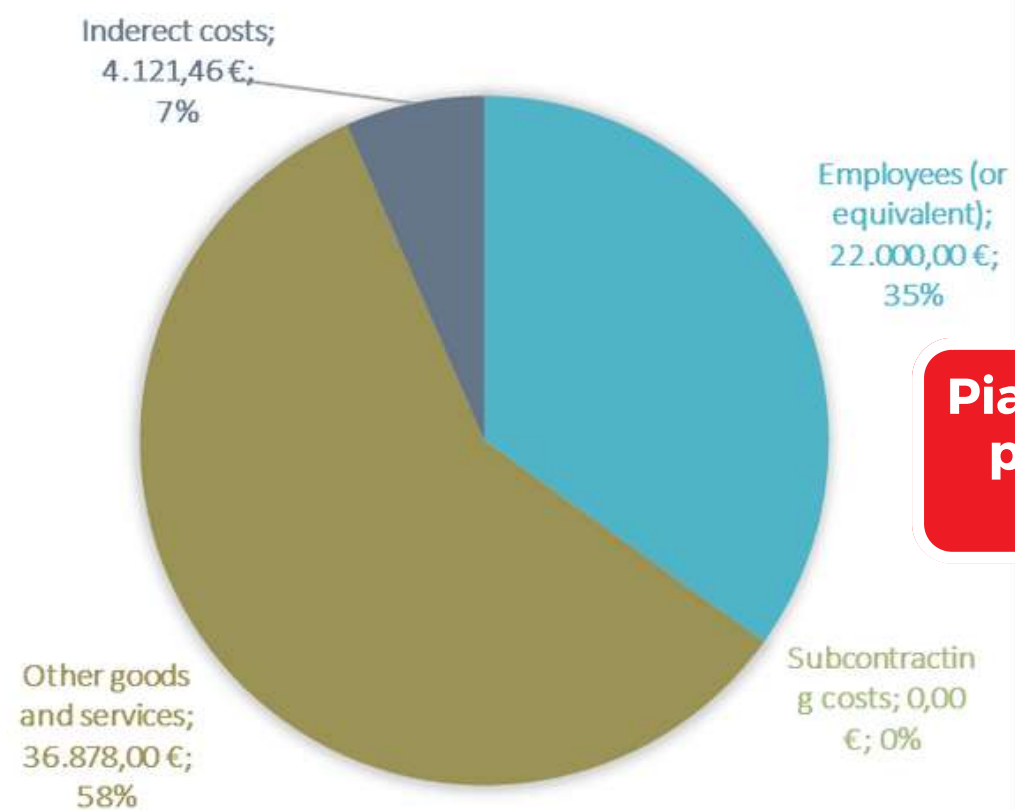
Obiettivo 1: Aumentare l'accessibilità dei servizi di consulenza del debito per i consumatori italiani

- **HELP LINE**
- **N.5 VIDEO CLIP**

Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia operativa delle strutture che forniscono servizi di consulenza sul debito, anche attraverso la creazione e il rafforzamento di specifiche reti di esperti, tecnici e consulenti del debito

- **N.4 WORKSHOP NAZIONALI ED INTERNAZIONALI**
- **CORSI DI AGGIORNAMENTO, RISERVATI AI CONSULENTI DEL DEBITO DI MC**

PIANO FINANZIARIO PROGETTO "RE-START"



Piano finanziario progetto "RE-START"



ADERENTI AL PROGETTO:

ECU – European Consumers Union
EEKE – Union Of Working Consumers Of Greece

Aderenti al progetto "RE-START"



PROGETTI



BIONTOP

TITOLO: "BIOntop - Novel packaging films and textiles with tailored end of life and performance based on bio-based copolymers and coatings"

Data firma convenzione: 17 aprile 2019

Finanziatore del 96% del budget: •Bio-based Industries Joint Undertaking (JU) under the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme

Data inizio progetto: 1 giugno 2019

Data fine progetto: 1 giugno 2023

Partnership: AIMPLAS (Capofila) & partnership composta da 20 soggetti pubblici/privati da 8 diversi Paesi EU

È un progetto di ricerca ed innovazione che ha visto la collaborazione di 20 organizzazioni europee – pubblico/private - che, provenienti da otto differenti Paesi (Italia, Spagna, Belgio, Germania, Olanda, Repubblica Ceca, Estonia e Croazia), si sono riunite in consorzio al fine di creare nuovi imballaggi rispettosi per l'ambiente ed economicamente sostenibili.

All'interno di un prestigioso partenariato composto da Università, Centri di ricerca e aziende produttrici, Movimento Consumatori APS è stata chiamata, in qualità di esperta di settore, a studiare la percezione del consumatore medio rispetto al concetto di imballaggio sostenibile cercando, contestualmente, di capire se, e in che forme, questo può influenzare le scelte di consumo.

A questo scopo, MC APS ha ideato, realizzato e distribuito un questionario che, rivolto a consumatori di 8 paesi europei, ha visto il coinvolgimento di 3.300 consumatori e di 13 stakeholder (nazionali ed internazionali) tra associazioni di consumatori, aziende, associazioni (pubblico/private) ed istituzioni pubbliche.

I risultati della ricerca, discussi in 3 focus group, sono stati raccolti in un report pubblicato sui canali ufficiali del progetto - come sul sito di Movimento Consumatori.



Inoltre, abbracciando pienamente i principi di trasparenza e di scambio proprie delle realtà scientifiche europee, MC APS ha deciso di pubblicare integralmente i dati raccolti sul sito **Zenodo** - piattaforma scientifica messa a disposizione dal CERN: <https://zenodo.org/>; DOI: 10.5281/zenodo.4772351



PROGETTI

IO SONO
®iginale
-- -- --



IO SONO ORIGINALE

TITOLO: "IO SONO ORIGINALE 2019-2023"

Data firma convenzione: 1 ottobre 2019

Finanziatore del 100% del budget: Ministero dello Sviluppo Economico DGTPI-UIBM, già DGLC – UIBM - DD 2.9.2019

Data inizio progetto: 9 ottobre 2019

Data fine progetto: 30 giugno 2023

Partnership: Movimento Consumatori APS APS (Capofila) con Cobeneficiari Partners Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori

In continuità con le precedenti edizioni, l'iniziativa, promossa dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex MiSE) – Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale Ufficio Italiano Brevetti e Marchi in collaborazione con le associazioni dei consumatori, promuove una campagna di educazione e di sensibilizzazione per coltivare la cultura della legalità, per contribuire alla lotta al falso e informare i consumatori in merito ai rischi collegati alla contraffazione.

Il programma 2019-2021, prorogato al 2023 a causa della pandemia da Covid-19, si è rivolto direttamente alla cittadinanza attraverso attività mirate, in grado di fornire adeguati stimoli per incentivare comportamenti virtuosi sia nel vivere quotidiano sia nelle abitudini di acquisto e di vendita. Tra le attività del 2022, vista la pluralità dei beneficiari, si è stabilito un preciso piano di iniziative, differenziato per target di riferimento, così suddiviso:

1) Focus giovani in età scolare – in questo caso si è optato per il duplice coinvolgimento di ragazzi e di docenti in un ideale percorso per gli studenti di oggi e di domani.

Nello specifico sono state previste queste attività:

- **Il diario della creatività** - ricalcando una best practice europea, si è voluto implementare un'attività innovativa in grado di guidare gli studenti attraverso un'esperienza laboratoriale immersiva e defaticante. Il format europeo, riproposto in chiave digitale, prevede la realizzazione di un elaborato composto da 21 “mandati” finalizzati a promuovere lo sviluppo di un'abitudine creativa nel rispetto dei principi di legalità e di lotta alla contraffazione. L'esperienza, che si pone l'ambizioso obiettivo complessivo di coinvolgere 150 scuole, ha visto la premiazione dei migliori elaborati negli ambiti regionali coinvolti e a livello nazionale.



- **Percorso formativo e-learning** - rivolto ai docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, il percorso di e-learning composto da 6 focus unit tematiche e realizzato su piattaforma digitale ha permesso altresì la socializzazione delle esperienze laboratoriali attraverso un'area collegata ai sistemi di social network.
- 2) Focus studenti universitari - i giovani universitari sono stati coinvolti nella realizzazione di attività laboratoriali sul tema della proprietà industriale e della lotta alla contraffazione culminate con la presentazione all'interno di workshop universitari che vedono l'obiettivo di coinvolgimento di 35 atenei sull'intero percorso progettuale. Il 19 dicembre 2022 si è realizzato l'evento nazionale "Giornata dedicata all'Innovazione" che ha visto la partecipazione di 19 università in tutta Italia e ha rappresentato l'occasione non solo per socializzare le esperienze fin qui realizzate, ma anche per porre l'accento sull'importanza strategica del ruolo dei giovani nel cambiamento delle abitudini di consumo.





PROGETTI



CITTADINI@TUTTOTONDO

TITOLO: “Cittadini@tuttotondo - digitali, consapevoli, tutelati” - Iniziative a vantaggio dei consumatori art. 148 L. 388/2000. D.M. 24 ottobre 2019 art. 6 c. 1 – D.D. 26 ottobre 2021

Data ammissione al finanziamento: 9 dicembre 2021

Finanziatore del 100% del budget: Ministero dello Sviluppo Economico D.M. 7 febbraio 2018

Data inizio progetto: 3 gennaio 2022

Data fine progetto: 31 dicembre 2022

Cittadini@tuttotondo persegue l'obiettivo di realizzare una mappatura del fenomeno del digital divide che, partendo dalle necessità del singolo cittadino, ha sviluppato percorsi mirati volti non solo a migliorare la conoscenza dei rischi insiti nell'utilizzo delle nuove tecnologie da parte dei consumatori, ma anche per aggiornare le competenze delle associazioni, così da creare reti capaci di produrre un reale effetto attraverso gli strumenti messi a disposizione dal legislatore nazionale ed europeo. Nell'ambito dell'educazione digitale, Movimento Consumatori APS ha attivato una serie di strumenti e di partnership finalizzate ad accompagnare e tutelare il consumatore in questa fase di “transizione” nel rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030.



PROGETTI

ENERGIA DIRITTI
A VIVA VOCE 



PROGETTO QUALIFICAZIONE SPORTELLI – ENERGIA DIRITTI A VIVA VOCE

TITOLO: “ENERGIA DIRITTI A VIVA VOCE”: servizi resi al cittadino da parte degli sportelli attivi

- Assistenza nell'accesso ai bonus energia, gas e idrico
- Ausilio nella comprensione della struttura tariffaria e delle bollette
- Promozione di un consumo consapevole
- Reclami e risoluzioni stra-giudiziali delle controversie
- Servizio di orientamento per una corretta valutazione dei mercati e delle offerte commerciali

Energia Diritti a Viva Voce è un progetto che ha l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e più consapevoli in materia di energia e gas. Sono 18 le associazioni dei consumatori (tra cui MC APS) che promuovono questa iniziativa finanziata dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera).

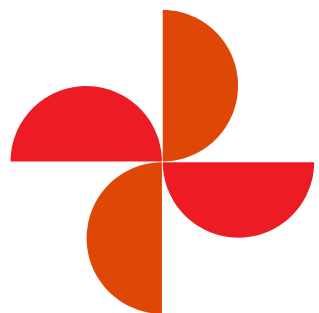
Il progetto, partito anni fa con una prima edizione sperimentale, ha dimostrato nel tempo la qualità e la professionalità del servizio offerto ai consumatori; questi risultati hanno consentito la stabilizzazione della misura di intervento a tutela dei consumatori, l'allargamento progressivo a quasi tutte le associazioni e ad

arrivare a 35 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale (oltre quelli che operano a titolo volontaristico presieduti da operatori formati nelle materie afferenti le competenze Arera ed in grado di assistere i consumatori su tali tematiche).

Sono a disposizione dei cittadini il sito web www.energiadirittivivavoce.it e la pagina facebook <https://www.facebook.com/DirittiaVivaVoce/> per consultare l'elenco degli sportelli attivi sul territorio e per maggiori informazioni sul progetto e sugli eventi in programma.

MC è parte attiva della rete di assistenza territoriale attraverso 3 sportelli situati rispettivamente nelle città di Torino, Vercelli e Caserta che nel corso del 2022 hanno assistito complessivamente 4.492 consumatori. Grazie alla sua qualificata esperienza MC ha fornito un ulteriore apporto strategico curando la qualificazione formativa degli sportelli attraverso una puntuale attività di ricerca ed approfondimento della normativa e della regolazione vigente e redigendo i materiali esplicativi messi a disposizione di tutta la rete degli sportelli attivi nell'ambito del progetto.





PROGETTI, CAMPAGNE E INIZIATIVE

CAMPAGNE E INIZIATIVE

Diritti dei "lavoratori-consumatori" e lotta alle disuguaglianze e alla povertà

CAMPAGNA ABITI PULITI

Nel 2022, MC APS ha proseguito il suo impegno nella **Campagna Abiti Puliti**, sezione italiana della **Clean Clothes Campaign**, una rete di oltre 250 partner che mira al miglioramento delle condizioni di lavoro e al rafforzamento dei diritti dei lavoratori dell'industria della moda globale, appoggiando, in particolare, la campagna **#PayYourWorkers**, che riunisce 200 sindacati e organizzazioni della società civile di 35 diversi Paesi. La coalizione chiede ai marchi di fornire immediato sollievo ai lavoratori dell'abbigliamento e di sottoscrivere impegni vincolanti per riformare il loro settore in rovina. Il 16 settembre 2022 a Firenze, la campagna ha organizzato l'evento **Parliamo di soldi? Soluzioni immediate e di lungo termine per ridare dignità al lavoro nel settore della moda** che ha visto tra i relatori Alessandro Mostaccio, segretario generale MC.

 **CAMPAGNA
ABITI PULITI**



L'associazione ha partecipato inoltre attivamente alla **Global Week of Action contro Adidas**, una settimana di mobilitazione globale, dal 24 al 30 ottobre, per chiedere ad Adidas di rispettare gli impegni assunti nei confronti dei lavoratori, di partecipare alle trattative con i rappresentanti sindacali e di firmare un accordo giuridicamente vincolante per garantire il risanamento dei furti salariali e il rispetto dei diritti dei lavoratori. Nel mese di novembre, MC è stato attivo nella



mobilitazione contro FIFA e Adidas, in occasione del World Cup 2022 e ha dato visibilità, nell'arco dell'anno, alla raccolta di firme a sostegno dell'Iniziativa dei Cittadini Europei (ICE) Good Clothes, Fair Pay che chiede una legislazione sui salari dignitosi in tutto il settore dell'abbigliamento, del tessile e delle calzature.

MANIFESTO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA

A ottobre 2022, MC ha aderito al manifesto Insieme per contrastare la povertà energetica di Banco dell'energia Onlus, che sostiene le famiglie in situazione di vulnerabilità economica e sociale. Presentato per la prima volta il 14 dicembre 2021, il manifesto raccoglie ad oggi l'adesione di oltre 50 firmatari tra aziende, fondazioni, associazioni, enti di terzo settore e istituti di ricerca.



MANIFESTO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA



Obiettivo del manifesto è promuovere progetti a livello locale su tutto il territorio nazionale per contrastare il fenomeno, drammaticamente attuale, della povertà energetica. Le iniziative finora messe in campo vanno dal pagamento delle bollette di qualsiasi operatore energetico, alla formazione sull'uso consapevole dell'energia, fino ad interventi di efficientamento delle abitazioni.

CAMPAGNE E INIZIATIVE

Consumo digitale responsabile

MC E SLOWEB PER IL CONSUMO DIGITALE SOSTENIBILE

Movimento Consumatori APS, nell'ambito del progetto "Cittadini@tuttotondo - digitali, consapevoli, tutelati" ha avviato una partnership con l'associazione no profit Sloweb con proposte di educazione civica digitale, iniziative di lotta all'abuso del web per un uso responsabile del digitale.



CITTADINI@
TUTTOTONDO



Dal connubio tra le due associazioni nasce la volontà di realizzare delle azioni congiunte per sensibilizzare i consumatori su questi temi di estrema attualità e che hanno un grande impatto sulla vita dei cittadini.

Nel corso del Digital Ethic Forum 2022, MC e Sloweb hanno annunciato la decisione di dar vita all'Osservatorio Consumo Digitale Critico Sostenibile (OCDCS) che nasce con lo scopo di diffondere pratiche di uso responsabile e sostenibile di servizi e prodotti digitali tra i consumatori, indirizzare lo sviluppo digitale a favore dell'inclusione sociale, della lotta alle diseguaglianze e al cambiamento climatico secondo gli obiettivi dell'Agenda 2030, verificare l'applicazione delle nuove discipline europee e monitorare il trend di sviluppo del consumo digitale responsabile e sostenibile attraverso l'elaborazione di un rapporto annuale.

CAMPAGNE E INIZIATIVE

Finanza sostenibile ed educazione finanziaria

COLLABORAZIONE FONDAZIONE PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA E AL RISPARMIO (FEDUF) – AACCC 2022

Per la terza annualità del secondo progetto quadro comune (2020-2022), si è previsto di:

- replicare e potenziare ulteriormente il progetto SOS rivolto alle persone che vivono in condizioni di fragilità economica, un modello efficace di collaborazione con il terzo settore già ben sperimentato attraverso incontri informativi on line, webinar e workshop nella cornice degli obiettivi dell'Agenda 2030;
- realizzare una nuova area editoriale del sito www.curaituoisoldi.it dedicata ai temi del fintech, delle criptovalute, del trading on line e della finanza sostenibile, argomenti di sempre crescente attualità, ad oggi non presenti sul sito.



GUIDA ECONOMIA CIRCOLARE, DI COSA SI TRATTA E COME SOSTENERLA IN BANCA

Realizzata dall'Abi, l'Associazione bancaria italiana, in collaborazione con le banche e con le associazioni dei consumatori, l'iniziativa rientra nell'impegno comune di promuovere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda globale 2030 delle Nazioni Unite, offrendo un pratico strumento di conoscenza ai cittadini anche meno esperti. Quali vantaggi derivano dall'economia circolare? Come contribuire alla sua diffusione?

A partire da queste domande si sviluppa la **guida Economia circolare, di cosa si tratta e come sostenerla in banca**. Attraverso questo nuovo vademecum è quindi possibile orientarsi nel mondo della finanza sostenibile e nelle nuove modalità di consumo e di produzione sostenibili, sempre più rispettose dell'ambiente e delle persone.



GUIDA SULL'ECONOMIA CIRCOLARE

ECONOMIA CIRCOLARE

Di cosa si tratta e come
sostenerla con la tua banca

LA FINANZA SOSTENIBILE: OCCHIO AI RISCHI!

Banca d'Italia e la Consob, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, hanno organizzato il corso online **La finanza sostenibile: occhio ai rischi!**, finalizzato a divulgare le conoscenze di base sui temi della finanza sostenibile. Il corso, tenutosi a ottobre 2022 e organizzato in due moduli ha visto i saluti iniziali di Alessandro Mostaccio, segretario generale di Movimento Consumatori APS. L'iniziativa era tra quelle previste dal Mese dell'educazione finanziaria, dal Festival dello Sviluppo Sostenibile promosso dall'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) e dal Word Investor Week (WIW) organizzato dall'International Organization of Securities Commissions (IOSCO).

INDAGINE SULLE CRIPTOATTIVITÀ

Ad aprile 2022, MC ha contribuito alla diffusione dell'Indagine sulle criptoattività condotta da Banca d'Italia e dalle associazioni dei consumatori per sondare le conoscenze dei cittadini sui rischi legati all'utilizzo delle valute virtuali e sugli strumenti che si possono attivare per tutelarsi.

NOI & UNICREDIT

Anche per il 2022 è stato siglato l'accordo di collaborazione fra UniCredit e 14 associazioni dei consumatori tra cui MC. Le parti hanno confermato l'impegno reciproco a un confronto aperto e costruttivo per accrescere la tutela dei consumatori e la soddisfazione dei clienti.

Il programma di collaborazione Noi & UniCredit, avviato nel 2005, ha consentito negli anni di focalizzarsi su temi di valore per i cittadini come trasparenza, educazione bancaria, protezione dei diritti del consumatore e protezione dalle frodi e di realizzare iniziative e strumenti concreti come decaloghi, guide e percorsi di financial education veicolati con modalità innovative quali app e campagne su media e social network per favorirne la diffusione fra i consumatori e indirizzare scelte bancarie e finanziarie sostenibili, in particolare da parte delle categorie più vulnerabili quali giovani e anziani.

La pluriennale collaborazione ha previsto inoltre l'avvio di un percorso di confronto virtuoso su normative di nuova introduzione e la condivisione con le associazioni dei prodotti e servizi UniCredit più rilevanti in termini di innovazione e inclusione.



NOI & UNICREDIT

noi & UniCredit



GUIDE PER IL CITTADINO

Il Consiglio Nazionale del Notariato ha realizzato una collana di **guide per il cittadino** in collaborazione con le principali associazioni di consumatori, tra cui Movimento Consumatori APS. MC partecipa agli incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato e collabora alla realizzazione delle guide. Nel mese di ottobre 2022 è stata pubblicata la guida “Immobili e bonus fiscali” (vers.17) aggiornata con la legge n. 142 del 21 settembre 2022.



GUIDE PER IL CITTADINO



PER APPROFONDIRE

<https://www.movimentoconsumatori.it/progetti/campagne-e-iniziative>



STRUTTURA ORGANIZZATIVA



SEDE NAZIONALE

**UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE
UFFICIO TESSERAMENTO**

 **AMALIA LOMAGLIO**

SPORTELLO CONSUMATORI

 **CARLOTTA SPURIO**

**UFFICIO
STAMPA**

 **ANGELA CARTA**

UFFICIO PROGETTI

 **RITA ROCCO**
 **DANIELA ZAMPAGLIONE**
 **TIZIANO AVANZATI**

**UFFICIO
AMMINISTRAZIONE**

 **SABRINA SAMELE**

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



SEDI TERRITORIALI



- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna

- Sicilia
- Toscana
- Umbria
- Veneto



PER APPROFONDIRE

Dove siamo

I SOCI DI MOVIMENTO CONSUMATORI



2022



PARERI E CONSULENZE Sportello Online Nazionale

Acquisti e Servizi	507
Assicurazioni	19
Banche	368
Energia e Idrico	318
TLC	178
Trasporti e Turismo	1.208
Altro	81
Totale	2.679



PARERI E CONSULENZE Dati territoriali

Assicurazioni/Banche e finanza	3345
Commercio (incluso online)	3580
Condominio	813
Fisco	430
Multe e sanzioni amministrative	536
Professionisti	272
Pubblica Amministrazione	1181
Sanità	513
Trasporti e Turismo	1986
Utenze	18291
Altro	3094
Totale	34042



BILANCIO SOCIALE INTEGRATO

 Il Bilancio economico del 2022 di Movimento Consumatori APS è stato approvato nel seduta del Consiglio direttivo del 26 maggio 2023 e pubblicato nell'apposita sezione del sito istituzionale www.movimentoconsumatori.it

L'associazione, essendo un ente con entrate superiori al milione di euro, ha redatto il bilancio sociale in conformità alle linee guida individuate dal decreto del Ministero del Lavoro del 04/07/2019.

L'organo di controllo ha esercitato azione di monitoraggio per le principali voci presenti nelle linee guida nazionali (decreto 4 luglio 2019, par. 6).



PER APPROFONDIRE

<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/bilanci-e-trasparenza>

Riferimento normativo	Dettaglio adempimento	Anno 2022
Persone che operano per l'ente (decreto 4 luglio 2019, par. 6 punto 4)	tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati out») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari;	Movimento Consumatori nell'esercizio 2022 aveva in organico 7 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 2 part time e 4 a tempodeterminato di cui 3 part time. Movimento Consumatori applica ai propri dipendenti il contratto collettivo nazionale del commercio e il contratto nazionale del lavorogiornalistico. Tutte le componenti retributive sono stabilite quindi in base al criterio tabellare dei contratti collettivi applicati in base al livello ed all'anzianità della lavoratrice/lavoratore. Movimento Consumatori si è avvalso di 3 collaborazioni coordinate e continuative finalizzate allo svolgimento di attività progettuali e di collaborazioni occasionali sempre per svolgere attività progettuali specifiche.
	struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari:	La struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e delle retribuzioni, delle modalità e importi dei rimborsi ai volontari è disciplinata dai rispettivi indennità di carica e regolamenti. Gli importi sono indicati nella tabella compensi.
	emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati;	Gli emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti sono riepilogati nella seguente tabella. Detti compensi derivano da incarichi specifici su progetti finanziati, da delibere autorizzative del Consiglio Direttivo e da incarichi attribuiti dal consiglio direttivo, come integrati dalle delibere del Consiglio esecutivo e sono coerenti con la struttura regolamentare di Movimento Consumatori (regolamenti approvati dal CD Nazionale del 12/11/2021). I rimborsi sono stati erogati per spese effettivamente sostenute.

Riferimento normativo	Dettaglio adempimento	Anno 2022																																																																						
		<table><tr><td>2022</td><td>PROGETTI</td><td>SERVIZIO LEGALE</td><td>DELEGHE</td><td>RIMBORSI</td></tr><tr><td>MARZAIOLI</td><td>€ 10.001,52</td><td></td><td>€ 4.998,16</td><td></td></tr><tr><td>MOSTACCIO</td><td>€ 25.334,43</td><td></td><td>€ 10.500,36</td><td>€ 49,00</td></tr><tr><td>PACCHIOLO</td><td></td><td></td><td>€ 18.209,76</td><td>392,94</td></tr><tr><td>GAGLIARDI</td><td></td><td>€ 4.999,96</td><td></td><td></td></tr><tr><td>LOVERDE</td><td>€ 2.808,00</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>MULTARI</td><td>€ 5.000,00</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OSNAGHI</td><td>€ 5.000,00</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SANNA</td><td>€ 3.313,06</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>AZZOLLINI</td><td>€ 1.250,00</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CIRIELLO</td><td>€ 3.700</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SPROCATI</td><td>€ 2.500</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ROCCO</td><td colspan="4">CNL commercio; livello 1 – FULL TIME, costo lordo tabellare, T. INDETERMINATO.</td></tr><tr><td>SANNA</td><td colspan="4">CNL commercio; livello 1 – PART TIME 50%, costo lordo tabellare, TEMPO DETERMINATO da 1/04/2022 a 31/12/2022</td></tr></table>	2022	PROGETTI	SERVIZIO LEGALE	DELEGHE	RIMBORSI	MARZAIOLI	€ 10.001,52		€ 4.998,16		MOSTACCIO	€ 25.334,43		€ 10.500,36	€ 49,00	PACCHIOLO			€ 18.209,76	392,94	GAGLIARDI		€ 4.999,96			LOVERDE	€ 2.808,00				MULTARI	€ 5.000,00				OSNAGHI	€ 5.000,00				SANNA	€ 3.313,06				AZZOLLINI	€ 1.250,00				CIRIELLO	€ 3.700				SPROCATI	€ 2.500				ROCCO	CNL commercio; livello 1 – FULL TIME, costo lordo tabellare, T. INDETERMINATO.				SANNA	CNL commercio; livello 1 – PART TIME 50%, costo lordo tabellare, TEMPO DETERMINATO da 1/04/2022 a 31/12/2022			
2022	PROGETTI	SERVIZIO LEGALE	DELEGHE	RIMBORSI																																																																				
MARZAIOLI	€ 10.001,52		€ 4.998,16																																																																					
MOSTACCIO	€ 25.334,43		€ 10.500,36	€ 49,00																																																																				
PACCHIOLO			€ 18.209,76	392,94																																																																				
GAGLIARDI		€ 4.999,96																																																																						
LOVERDE	€ 2.808,00																																																																							
MULTARI	€ 5.000,00																																																																							
OSNAGHI	€ 5.000,00																																																																							
SANNA	€ 3.313,06																																																																							
AZZOLLINI	€ 1.250,00																																																																							
CIRIELLO	€ 3.700																																																																							
SPROCATI	€ 2.500																																																																							
ROCCO	CNL commercio; livello 1 – FULL TIME, costo lordo tabellare, T. INDETERMINATO.																																																																							
SANNA	CNL commercio; livello 1 – PART TIME 50%, costo lordo tabellare, TEMPO DETERMINATO da 1/04/2022 a 31/12/2022																																																																							
	rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente;	Il rapporto tra la retribuzione massima e minima è del 36 % (la retribuzione massima è più elevata del 36 % rispetto alla minima)																																																																						

Riferimento normativo	Dettaglio adempimento	Anno 2022
	in caso di utilizzo della possibilita' di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalita' di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito;	E' prevista la possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione ed è stata predisposta la relativa regolamentazione interna. Nell'esercizio 2022 non è stato corrisposto alcun rimborso relativo a questa tipologia.
Situazione economica-finanziaria (decreto 4 luglio 2019, par. 6 punto 6)	provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;	Quote associative: 34.863 Pubblici: 949.049 Privati: 413.107 I contributi pubblici si riferiscono a progetti finanziati dagli enti pubblici. Le risorse provenienti da soggetti privati si riferiscono a contributi per attività di interesse generale e a rimborsi spese.
	specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi;	Movimento Consumatori non svolge attività di raccolta fondi
	finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;	Movimento Consumatori non svolge attività di raccolta fondi
	segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.	Nessuna

Riferimento normativo	Dettaglio adempimento	Anno 2022
Monitoraggio (decreto 4 luglio 2019, par. 6 punto 8b)	esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché' nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;	Movimento Consumatori esercita in via esclusiva l'attività di promozione e di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 5, comma 1 lett. w) del Codice del Terzo Settore, d.lgs 3 luglio 2017, n. 117
	rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;	Movimento Consumatori non svolge attività di raccolta fondi
	perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;	La destinazione di tutte le componenti del patrimonio è destinato alla svolgimento di attività statutaria.

Riferimento normativo	Dettaglio adempimento	Anno 2022
	l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzidi gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);	a) i compensi ad amministratori, sindaci e a chiunque rivesta cariche sociali di compensi individuali per la carica ricoperta sono stati corrisposti secondola regolamentazione internadell’ente; b) la corresponsione a lavoratori subordinati o autonomi di retribuzioni o compensi non sono superiori del quaranta per cento rispetto a quelli previsti, per le medesimequalifiche, dai contratticollettivi nazionali; c) l'acquisto di beni o servizi avvengono per corrispettivi che, non sono superiori al loro valorenormale; d) non vengono effettuate cessioni di beni e le prestazioni di servizi, a condizioni piu' favorevoli di quelle di mercato, a soci, associati o partecipanti, ai fondatori, ai componenti gli organi amministrativi e di controllo, a coloro che a qualsiasi titolo operino per l'organizzazione o ne facciano parte, ai soggetti che effettuano erogazioni liberali a favore dell'organizzazione, ai loro parenti entro il terzo grado ed ai loro affini entro il secondo grado, nonche' alle societa' da questi direttamente o indirettamente controllate o collegate, esclusivamente in ragione della loro qualita', salvo che tali cessioni o prestazioni non costituiscanol'oggetto dell'attivita' di interesse generale di cui all'articolo 5; non vengono corrisposti a soggetti diversi dalle banche e dagli intermediari finanziari autorizzati, interessipassivi

I dati si riferiscono agli incarichi stabiliti dal Consiglio direttivo come risultano dalle delibere di autorizzazione dei singoli progetti e dagli incarichi conferiti per l’attuazione di deleghe specifiche.

CONCLUSIONI

“Non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare”

Lucio Anneo Seneca

 A conclusione del percorso di elaborazione del Bilancio Sociale del Movimento Consumatori APS 2022, restano due sentiment da trasmettere a tutti:

1. la positiva sensazione di rendere unitario un quadro composto da tanti contributi individuali che ben si incasellano l'uno nell'altro in un affresco vivente di grande spessore;
2. la certezza derivante dal mio ruolo di coordinatore del BS 2022, che la strada intrapresa dal Movimento Consumatori APS, nata sull'abbrivio della linea politica e organizzativa tracciata nel congresso del 2021, sia quella giusta e che possa renderci orgogliosi delle scelte fatte per costruire e rendere sempre più sostenibile e compliance la nostra organizzazione.

Un doveroso ringraziamento a tutto lo staff della sede nazionale per il fondamentale apporto all'elaborazione del documento e per la consueta disponibilità alla costruzione corale del Bilancio sociale 2022.

OVIDIO MARZAIOLI
vice segretario generale
Movimento Consumatori APS

