

BILANCIO SOCIALE 2024

MOVIMENTO
CONSUMATORI APS

WWW.MOVIMENTOCONSUMATORI.IT



MOVIMENTO
CONSUMATORI

Insieme per una società responsabile

<u>NOTA METODOLOGICA</u>	03

<u>CAPITOLO 1 - CHI SIAMO</u>	04
1.1 Informazioni generali sull'ente	04
1.2 Missioni e valori	05
1.3 Attività statutarie e loro coerenza	06
1.4 Attività svolte nel 2024	06
1.5 Reti e collaborazioni	08
1.6 Contesto di riferimento	08
1.7 Sintesi e prospettive	09

<u>CAPITOLO 2 - GOVERNANCE</u>	10
2.1 Struttura associativa	10
2.2 Organi direttivi e di controllo	11
2.3 Attività degli organi sociali nel triennio 2022-2024	13
2.4 Principi di trasparenza e responsabilità	13
2.5 Processi decisionali e direzione strategica nel 2024	14
2.6 Soci e base associativa	15
2.7 Stakeholder e relazioni strategiche	18

<u>CAPITOLO 3 - PERSONE</u>	22
3.1 Il percorso di riorganizzazione interna	22
3.2 Personale dipendente	24
3.3 Formazione e tutela del personale	24
3.4 Il contributo dei volontari	25
3.5 I volontari del Servizio Civile Universale (SCU)	25

<u>CAPITOLO 4 - OBIETTIVI E FINALITÀ</u>	26
4.1 Comunicazione	26
4.2 Servizio legale nazionale	30
4.3 Progetti	37
4.4 Campagne e iniziative	49

<u>CAPITOLO 5 - SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA</u>	53
5.1 Panoramica delle risorse economiche	53
5.2 Impiego delle risorse e visione strategica	55

<u>MONITORAGGIO</u>	64



MOVIMENTO CONSUMATORI

Insieme per una società responsabile



NOTA METODOLOGICA

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

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

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

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

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

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



1. CHI SIAMO

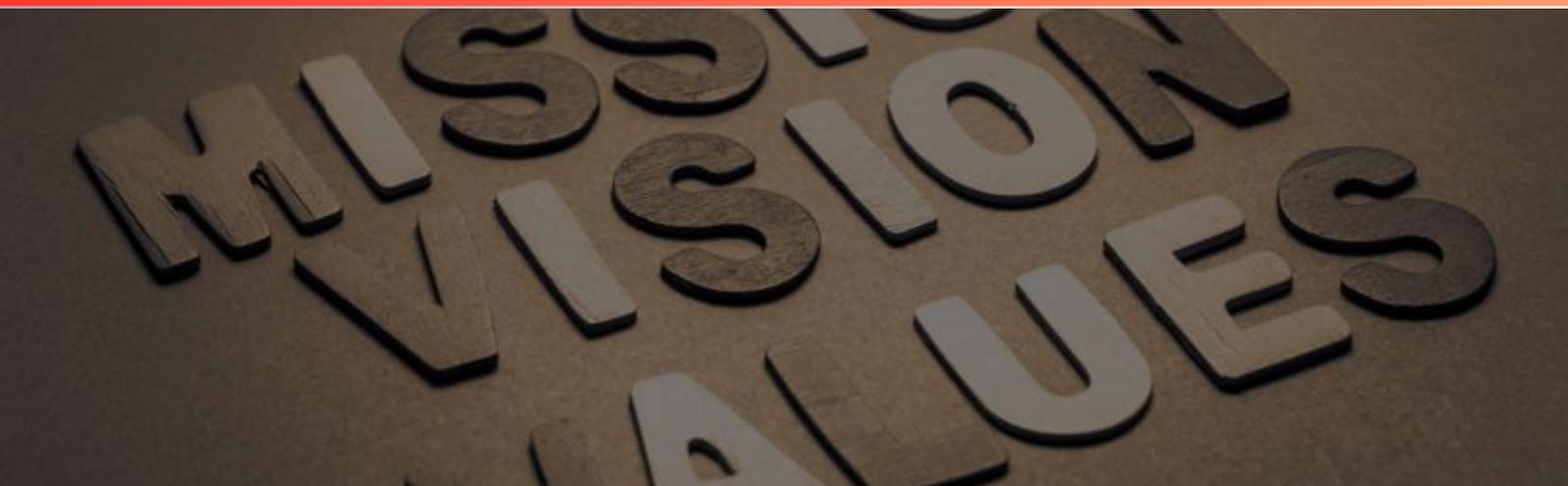
1.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

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

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

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





1.2 MISSIONE E VALORI

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

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

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

1.3 ATTIVITÀ STATUTARIE E LORO COERENZA

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

1.4 ATTIVITA' SVOLTE NEL 2024

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



01

INTERLOCUZIONE ISTITUZIONALE

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

03

REALIZZAZIONE DI PROGETTI E CAMPAGNE

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

02

TUTELA INDIVIDUALE E COLLETTIVA

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

04

COMUNICAZIONE

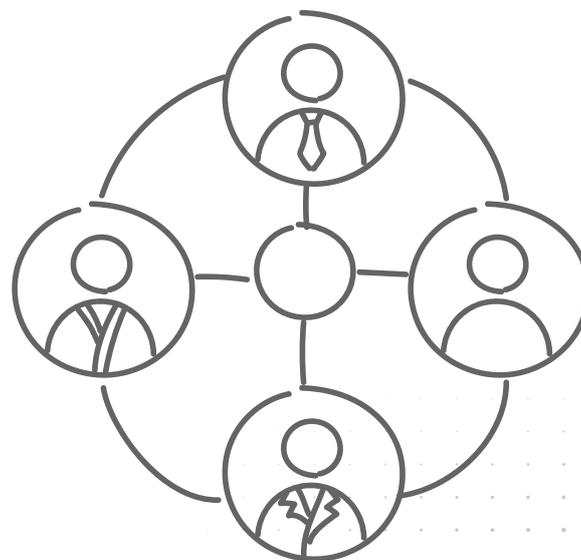
Anche l'attività di comunicazione ha rappresentato un ambito centrale e trasversale a supporto della missione e delle attività. Attraverso la gestione del sito web, dei canali social e delle campagne informative, MC APS ha diffuso contenuti accessibili in modo tempestivo, rafforzando la visibilità dell'associazione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

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

1.5 RETI E COLLABORAZIONI

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

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



1.6 CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

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



1.7 SINTESI E PROSPETTIVE

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

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

2.GOVERNANCE

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

2.1 STRUTTURA ASSOCIATIVA

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

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



2.2 ORGANI DIRETTIVI E DI CONTROLLO

CONGRESSO NAZIONALE DEI DELEGATI

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

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

CONSIGLIO DIRETTIVO NAZIONALE

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

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

SEGRETERIA NAZIONALE

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

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

CONSIGLIO ESECUTIVO

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

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

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Garante delle norme statutarie.

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

ORGANO DI CONTROLLO

Verifica l'amministrazione e la gestione patrimoniale.

Componente: Carlo Lo Verde.

CARICHE ASSOCIATIVE

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

2.3 ATTIVITÀ DEGLI ORGANI SOCIALI NEL TRIENNIO 2022-2024

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

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

2.4 PRINCIPI DI TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ

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

2.5 PROCESSI DECISIONALI E DIREZIONE STRATEGICA NEL 2024

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

GOVERNANCE ATTIVA E REGOLARE

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

RIORGANIZZAZIONE INTERNA

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

PARTECIPAZIONE STABILE E AMPIA

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

SVILUPPO PROGETTUALE

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

ATTIVITÀ POLITICA E POSIZIONAMENTO

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

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

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

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

2.6 SOCI E BASE ASSOCIATIVA

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

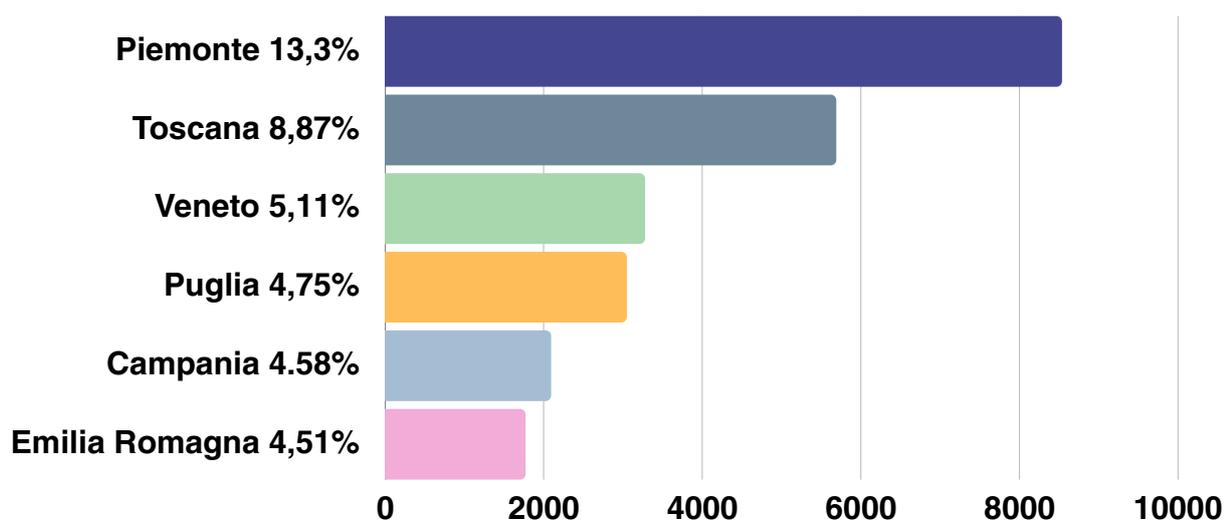
- Associazione per i Diritti dei Cittadini Umbria ADIC APS
- Associazione per i Diritti dei Cittadini Toscana – ADIC TOSCANA APS
- Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI APS (Mo.Tu.Co.Re ACLI)
- Sportello del Consumatore Liguria
- Tutelattiva APS

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

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

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

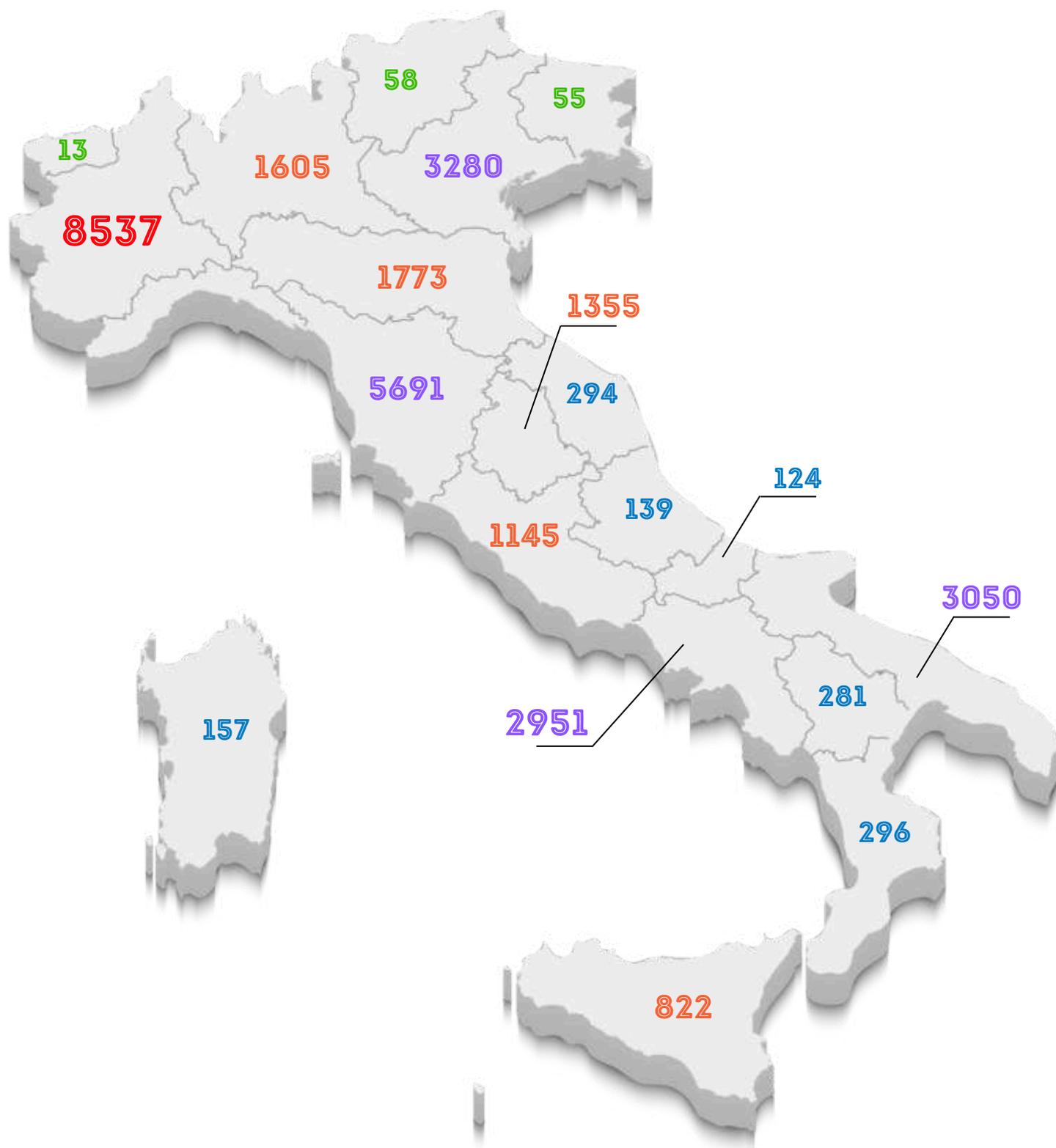
Le regioni con maggiore incidenza associativa sono:

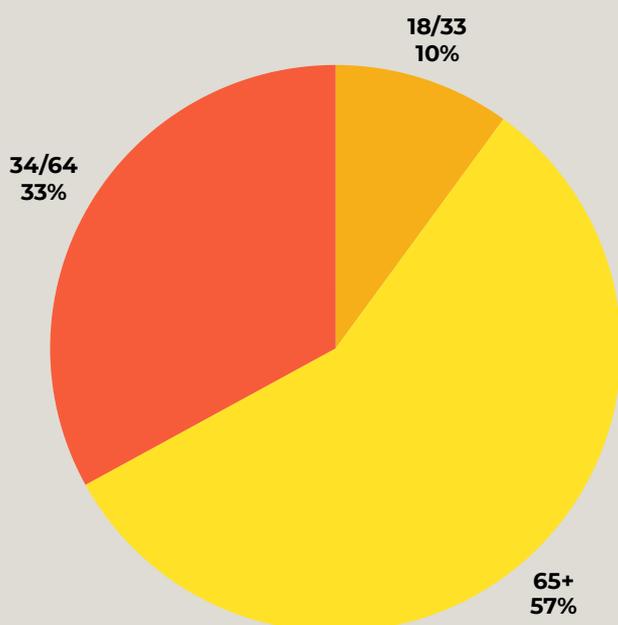


MC ha come obiettivo strategico il rafforzamento della sua presenza anche nei territori dove la densità associativa è minore.

DISTRIBUZIONE SOCI PER REGIONE

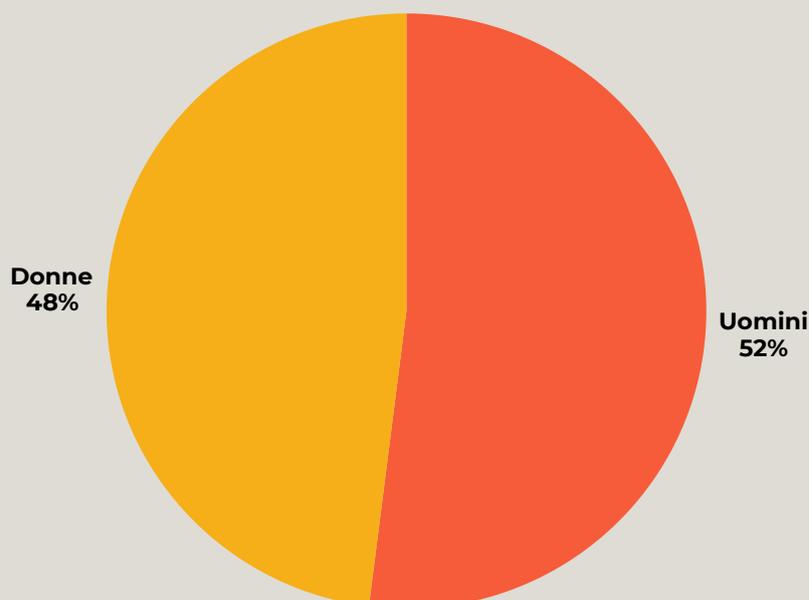
TOTALE SOCI: 32.102





Età dei soci

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



Genere dei soci

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

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

2.7 STAKEHOLDER E RELAZIONI STRATEGICHE

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



ISTITUZIONI E AUTORITÀ

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

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

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

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

AZIENDE

Movimento Consumatori ha un dialogo costante con imprese e associazioni di categoria, nella convinzione che la qualità dei servizi e la trasparenza del mercato debbano essere promosse anche attraverso il confronto tra soggetti con ruoli diversi, ma complementari.

Nel 2024, ha partecipato a numerosi tavoli con i principali operatori dei settori bancario, assicurativo, energetico, postale, dei trasporti e delle telecomunicazioni, come ABI, Poste Italiane, Ferrovie dello Stato, ENI, Intesa Sanpaolo, Unicredit, FEDUF.

Tali spazi di confronto hanno favorito lo sviluppo di soluzioni condivise, proposte normative e strumenti di tutela capaci di rispondere ai bisogni reali dei cittadini.

Questa attività si sviluppa in continuità con gli anni precedenti, nei quali MC ha consolidato una presenza stabile nei tavoli tematici multisettoriali e negli organismi paritetici di conciliazione, contribuendo in modo continuativo all'elaborazione di strumenti condivisi per la trasparenza dei servizi, l'alfabetizzazione finanziaria e la tutela dei consumatori.

TERZO SETTORE E RETI SOCIALI

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

Un ruolo strategico è stato svolto dalla collaborazione rinnovata con ARCI, formalizzata attraverso il protocollo d'intesa triennale 2024-2026. Tale accordo rappresenta non solo il rilancio di una relazione consolidata sin dalla nascita di MC, ma anche la definizione di una piattaforma programmatica congiunta volta a rafforzare la capacità delle due associazioni di rispondere alle grandi transizioni sistemiche del nostro tempo. La partnership si concentra infatti su alcune priorità condivise: la lotta al sovraindebitamento, lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili Solidali (CERS), la promozione della cittadinanza digitale consapevole, la riduzione delle disuguaglianze sociali e l'accesso equo ai servizi pubblici.

Le linee attuative dell'intesa prevedono l'avvio di tavoli di lavoro tematici e una crescente sinergia tra le strutture territoriali di MC e ARCI, con l'obiettivo di promuovere attività formative, informazione e tutela nei confronti delle fasce più fragili della popolazione.

Negli anni, questa collaborazione ha prodotto iniziative comuni, scambi di esperienze e un'intesa sempre più strutturata, formalizzata attraverso un protocollo nazionale e una convenzione operativa sul tesseramento congiunto con l'accesso, per i soci ARCI, ai servizi di tutela offerti da MC.



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

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

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

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

CAMPAGNE CIVICHE E RETI EUROPEE

MC partecipa e promuove diverse campagne civiche, tra cui Abiti Puliti, contribuendo a contrastare le disuguaglianze e a ripensare le priorità economiche.

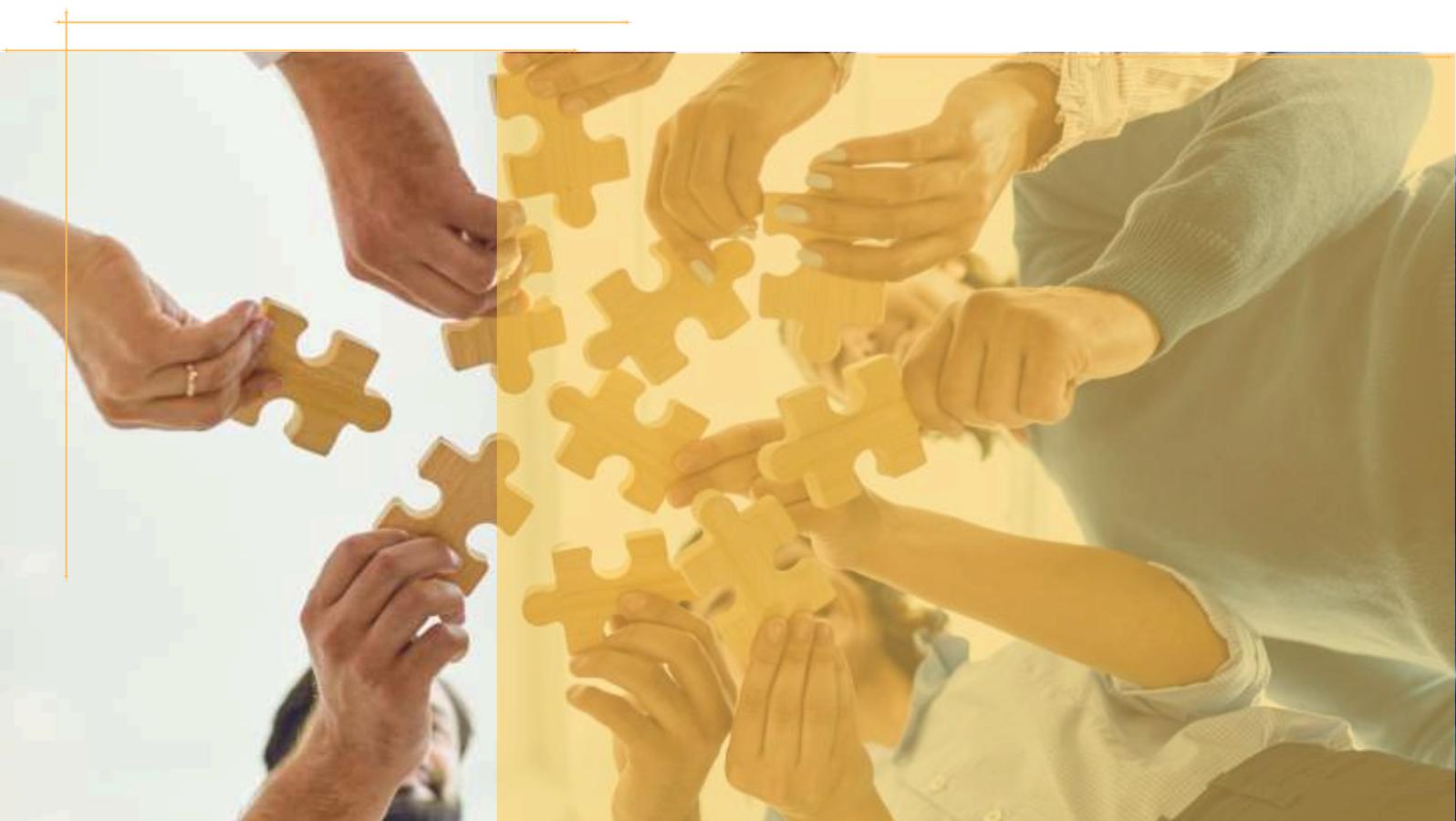
A livello europeo, è membro di:

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

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

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI E SPAZI PUBBLICI DI CONFRONTO

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



3. PERSONE

3.1 IL PERCORSO DI RIORGANIZZAZIONE INTERNA

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

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

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

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

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

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

01

ISTITUZIONALE

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

02

PROGETTI

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

03

COMUNICAZIONE

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

04

SERVIZIO LEGALE NAZIONALE (SLN)

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

05

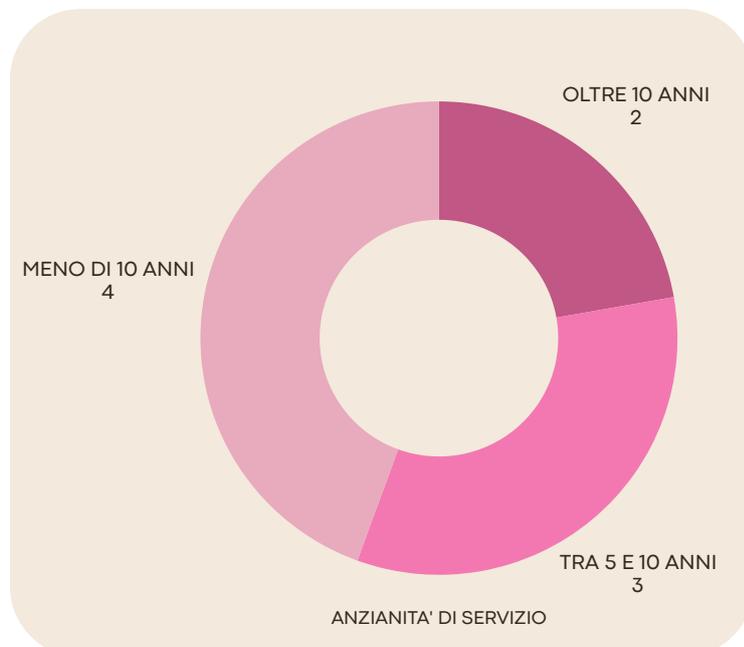
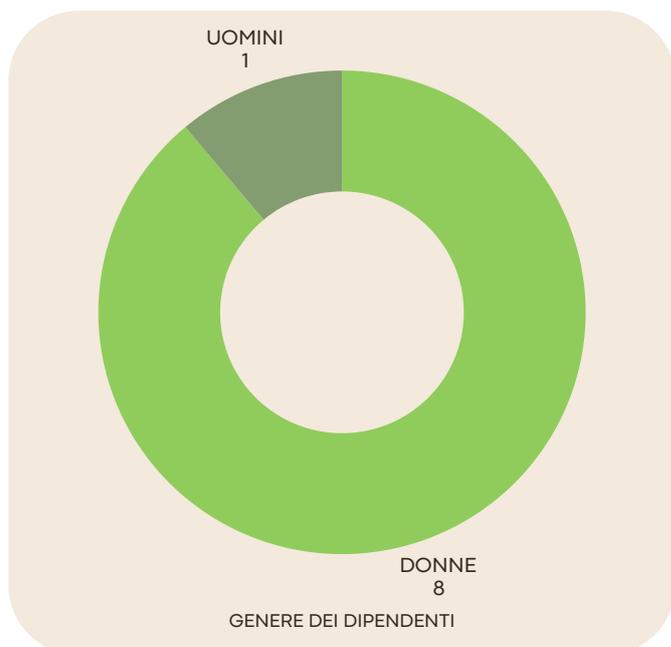
AMMINISTRAZIONE, CONTABILITÀ E GESTIONE

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



3.2 PERSONALE DIPENDENTE

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



3.3 FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE

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

Nel 2024, sono stati realizzati:

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

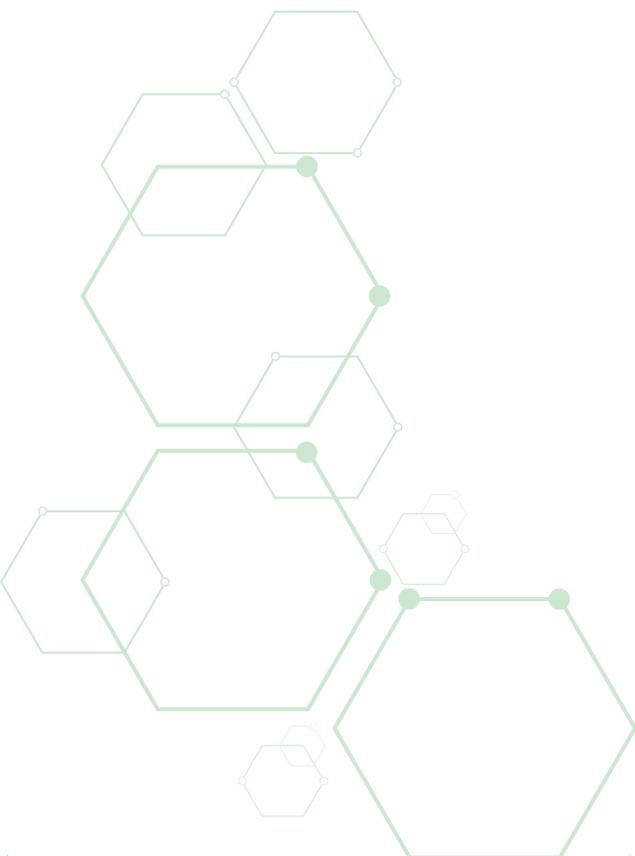
Queste attività rientrano in una visione integrata del lavoro come risorsa da valorizzare, in coerenza con i principi di responsabilità sociale e crescita condivisa.

3.4 IL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI

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

3.5 I VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (SCU)

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



4. OBIETTIVI E FINALITÀ

4.1 COMUNICAZIONE

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

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

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

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



LE AZIONI HANNO PREVISTO

UTILIZZO INTEGRATO DEI PRINCIPALI STRUMENTI DIGITALI

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

ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA

con diffusione di comunicati ai media nazionali e locali;

PARTECIPAZIONI A PROGRAMMI RADIO-TELEVISIVI

per divulgare informazioni sulle attività dell'associazione;

REALIZZAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI E CARTACEI

approfondimenti, pubblicazioni tematiche, campagne informative;

AGGIORNAMENTO COSTANTE DEI PORTALI

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

BENEFICIARI DIRETTI

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

BENEFICIARI INDIRETTI

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

OUTPUT DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE



40

COMUNICATI
STAMPA DIFFUSI AI
MEDIA

31

PARTECIPAZIONI
A PROGRAMMI
RADIO-TELEVISIVI

35

NEWSLETTER INVIATE
(FORMATO DIGITALE E
CARTACEO)

OLTRE 770 POST
E PUBBLICAZIONI SUI
SOCIAL MEDIA E
YOUTUBE

177

PUBBLICAZIONI
SUI SITI
INTERNET

66

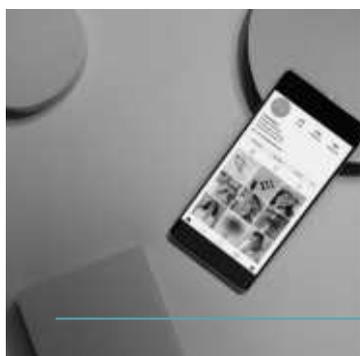
USCITE NELLE
TESTATE DEI
MEDIA ONLINE

Effetti prodotti sui principali portatori di interesse



Consumatori e stakeholder

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



Media

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



Istituzioni e partner di progetto

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

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

4.2 SERVIZIO LEGALE NAZIONALE (SLN)

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

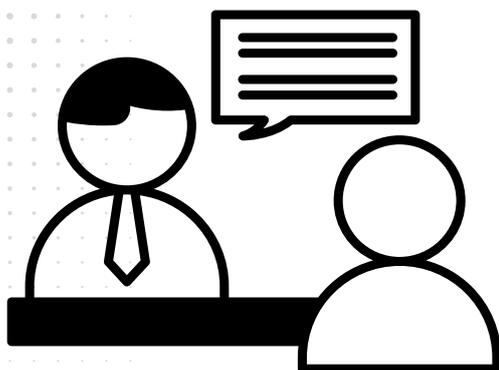
Il Servizio Legale Nazionale è organizzato in un coordinamento centrale articolato in sei aree tematiche.



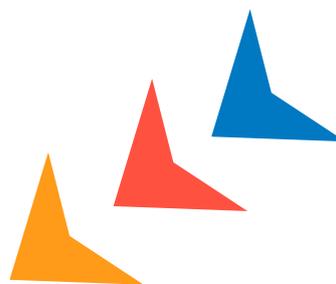
Lo Sportello online rappresenta il primo punto di accesso per i cittadini ed è strutturato in diversi livelli operativi: le richieste vengono accolte da uno sportellista che fornisce un primo orientamento, valuta la segnalazione ricevuta e, dove ci siano le condizioni per la trattazione stragiudiziale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



LO SPORTELLISTA OFFRE UN
PRIMO ORIENTAMENTO.



DOVE CI SONO LE CONDIZIONI
TRASMETTE LA PRATICA AL
CONSULENTE ESPERTO.



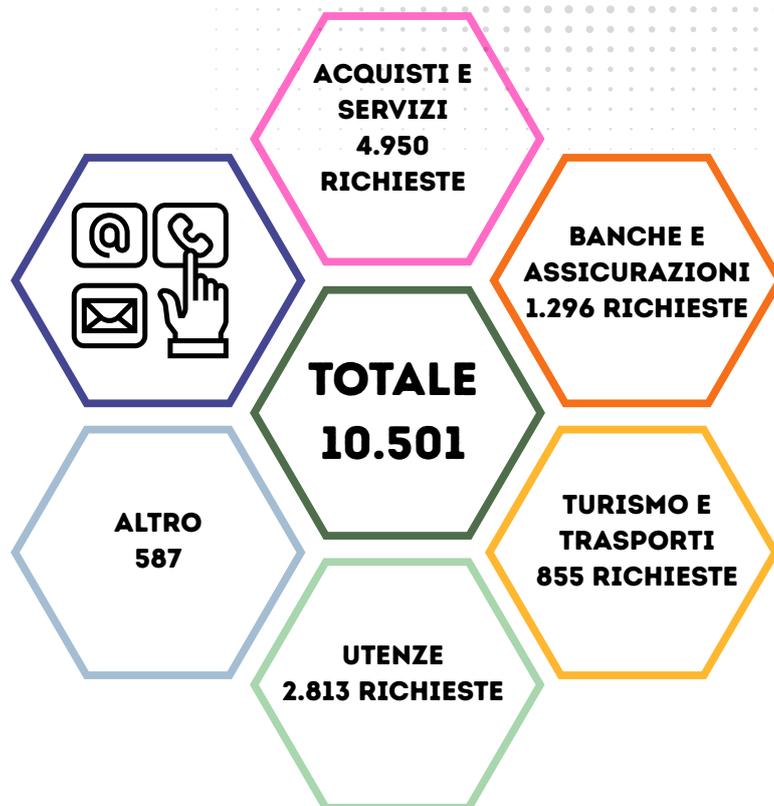
Nel triennio 2022-2024, l'attività del Servizio Legale Nazionale di MC ha conosciuto una crescita significativa in termini di accesso, integrazione operativa e capacità di raccolta delle richieste. Dopo il potenziamento dello sportello e dei canali digitali nel 2022, il 2023 è stato caratterizzato da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

Le attività del SLN

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

TUTELA INDIVIDUALE

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



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



PRINCIPALI CASISTICHE 2024

**Luce, gas, idrico**

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

**Turismo e trasporti**

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

**Acquisti e servizi**

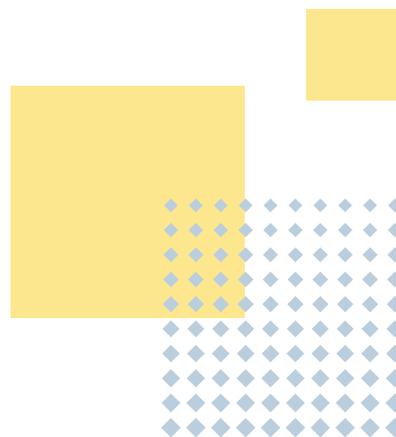
Contenziosi su clausole vessatorie, recesso, garanzie e risarcimenti per difetti di prodotti o servizi non conformi, sia per acquisti online e in negozio, sia per contratti di servizio e titoli postali.

**Telefonia**

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

**Banche e assicurazioni**

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



AZIONI RAPPRESENTATIVE COLLETTIVE

Nel 2024, il SLN ha presentato:

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

PRINCIPALI SENTENZE E CONTENZIOSI

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

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

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

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

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

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

IL VALORE DELLA TUTELA COLLETTIVA: IMPATTI 2022-2024



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

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

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

BENEFICIARI



Diretti:

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



Indiretti:

le azioni collettive, le diffide e le azioni rappresentative hanno prodotto benefici indiretti su scala nazionale.

Le modifiche ottenute nei contratti e nelle pratiche di aziende leader nei settori delle telecomunicazioni, dei servizi digitali, del credito e dell'autonoleggio (ad esempio: Netflix, TIM, Sky, Goldcar, Spotify) hanno inciso potenzialmente su milioni di consumatori.

RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPRESENTANZA

Tra il 2022 e il 2024, il Servizio Legale Nazionale ha consolidato in modo significativo il proprio ruolo anche nei rapporti con le istituzioni, contribuendo alla definizione di regole più eque e alla promozione dei diritti dei consumatori su scala collettiva. Partendo da un'attività inizialmente centrata sulle segnalazioni alle autorità competenti, il SLN ha sviluppato un approccio sempre più strutturato, partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni e momenti di confronto con soggetti pubblici, enti regolatori, aziende e interlocutori parlamentari.

Nel solo 2024, oltre agli esposti presentati presso la procura della Repubblica, AGCM e ARERA, MC APS ha offerto contributi tecnici su temi come le pratiche scorrette nel settore bancario e la trasparenza nelle forniture di servizi, consolidando una presenza attiva nei processi decisionali che incidono sulla vita quotidiana delle persone.

In particolare, l'attività istituzionale del SLN si è tradotta in:

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

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

IMPATTI GENERATI E RUOLO STRATEGICO DEL SLN

L'esperienza maturata in questi anni ha evidenziato la necessità di continuare a migliorare: in particolare, per raggiungere più efficacemente i cittadini e favorire la partecipazione, la gestione operativa dello Sportello Online (SOL) può essere resa più efficiente attraverso il potenziamento degli strumenti di comunicazione.

In questo percorso, va riconosciuto il contributo congiunto di tutte le figure coinvolte - coordinatori, consulenti, sportellisti - che stanno dando forma a una struttura stabile e competente, capace di affrontare con continuità e rigore le esigenze poste dai cittadini.

Il triennio 2022-2024 ha confermato l'efficacia del modello di tutela integrata adottato: un presidio attivo dei diritti individuali, affiancato da un'azione strategica per correggere le prassi scorrette nei mercati. Le pronunce ottenute, gli accordi formalizzati e l'ampiezza dei benefici generati dimostrano il valore sistemico del lavoro svolto.

La sfida per il futuro è consolidare questa esperienza, rafforzando ulteriormente la struttura e le competenze, così da affrontare in modo continuativo anche ambiti complessi, come le azioni di classe risarcitorie. Su questo terreno, l'associazione può contare su basi solide, costruite nel tempo grazie a un lavoro collettivo.

Tutte le attività del SLN si inseriscono pienamente nella missione statutaria dell'associazione e nel perseguimento dell'interesse generale, ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. w) del Codice del Terzo Settore.

4.3 PROGETTI

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

RIPARTO

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



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

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

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

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

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

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



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

Goal 10 "Ridurre le disuguaglianze"

Goal 12 "Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo"

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

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

BENEFICIARI DIRETTI

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

BENEFICIARI INDIRETTI

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

ESITI DAL 30 MAGGIO AL 31 DICEMBRE 2024

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



ESC ENERGY

Educare, sensibilizzare e comunicare per un futuro sostenibile



ENTE FINANZIATORE	MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA ENERGETICA
DATA INIZIO	15 FEBBRAIO 2023
DATA FINE	14 MAGGIO 2024
MESI	15

Il progetto ha preso vita in un momento storico di particolare complessità a causa dei conflitti internazionali (con i conseguenti problemi di approvvigionamento delle fonti fossili e relativo aumento dei costi dell'energia) e dei cambiamenti climatici sempre più impattanti sull'economia europea e sulla vita dei cittadini.

Tali fattori sono stati negli ultimi anni propulsori nel processo di riduzione della dipendenza dalle fonti fossili sia sotto il profilo normativo e regolatorio (piano REPowerEU) sia rispetto alla necessità di incentivare comportamenti più consapevoli e responsabili nei consumatori per una piena applicazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e per il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030.

Questo contesto di forte incertezza sul futuro ha evidenziato l'importanza di dover accelerare il processo di "capacitazione" dei cittadini e pertanto, coerentemente con il proprio mandato statutario, MC attraverso ESC Energy, ha focalizzato la propria attenzione sul vettore "Cultura per la sostenibilità" della SNSvS, accompagnando il consumatore in un percorso di cambiamento delle abitudini e dello stile di vita attraverso un articolato programma di attività.

Tra queste iniziative, che hanno coinvolto 15 regioni, si evidenziano:

UN'ATTIVITÀ DI RICERCA TRASVERSALE ai tre settori energetici regolati dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera), condotta con l'ausilio di un Comitato Tecnico Scientifico per monitorare e valutare gli effetti delle politiche comunitarie e nazionali al fine di comprendere se e in che misura le dinamiche in atto siano coerenti con gli obiettivi dell'Agenda 2030;

LE ATTIVITÀ INFORMATIVE E FORMATIVE per agevolare la capacitazione dei cittadini rispetto ai cambiamenti in corso anche attraverso iniziative volte a sondare l'opinione pubblica per incentivare il coinvolgimento della società civile;

LE AZIONI SPECIFICHE rivolte ai target più sensibili, quali i giovani e i corpi intermedi del Terzo settore per sollecitare la creazione di nuove competenze;

IL COMPLESSIVO CONTRIBUTO ad una politica energetica che tenga conto della scarsità delle risorse, dell'impatto ambientale e dei cambiamenti climatici.

MC ha sostenuto il raggiungimento di questi obiettivi, attivando la leva del dialogo costruttivo tra gli stakeholder del sistema, dalle imprese al mondo della ricerca e del Terzo settore, (per favorire l'individuazione di cardini comuni su cui indirizzare il cambiamento), tutti animati dall'obiettivo di promuovere un modello di sostenibilità che pone al centro il consumatore consapevole del proprio ruolo di motore della transizione energetica.

OUTPUT REALIZZATI

Ricerca studio "Verso una transizione energetica sostenibile. La centralità del ruolo del consumatore attivo".

Survey per indagare il livello di conoscenza e di consapevolezza dei consumatori rispetto alla definitiva apertura dei mercati energetici.

Linee guida per realizzare innovativi corsi di formazione rivolti ai consulenti territoriali MC e per specializzare nuove figure professionali nel campo energetico.

ESITI DAL 1 GENNAIO AL 14 MAGGIO 2024

	PREVISTI NELL'ARCO DI TUTTO IL PROGETTO	RISULTATI (SOLO 2024)
Eventi nazionali	2	1
Partecipanti all'evento conclusivo	100	95
Workshop universitari	6	3
Studenti universitari formati	200	151
Eventi informativi territoriali	10	2
Consumatori coinvolti negli eventi informativi	200	311
Eventi formativi per consulenti	20	12
Consulenti formati	100	215

In SINERGIA

Percorsi multigenerazionali e multistakeholders per lo sviluppo INclusivo e Sostenibile del Paese



ENTE FINANZIATORE	MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
DATA INIZIO	21 MAGGIO 2024
DATA FINE	20 AGOSTO 2025
MESI	15

Nonostante l'Italia e il mondo intero si stiano impegnando per il passaggio ad un modello di sviluppo sostenibile ed inclusivo che permetta di raggiungere gli obiettivi previsti per l'Agenda 2030, ancora oggi risulta particolarmente difficile riuscire a parlare di un sistema di sostenibilità alla portata di tutta la popolazione.

Oltre alle disparità economiche che rappresentano, in gran parte, la principale barriera all'accesso di beni e servizi sostenibili, si aggiungono altri ostacoli di carattere informativo e tecnologico.

In quest'ottica nasce il progetto "IN Sinergia – Percorsi multigenerazionali e multistakeholders per lo sviluppo INclusivo e Sostenibile del Paese", iniziativa nazionale realizzata da Adiconsum APS che vede Movimento Consumatori come partner insieme ad altre nove realtà del Terzo settore.

Le attività si rivolgono ad alcuni gruppi target sensibili quali i giovani (11-35 anni) e gli anziani, che sono spesso esclusi dai processi decisionali verso il cambiamento e, più in generale, a tutti i consumatori per promuovere una sostenibilità concreta attraverso azioni su tutto il territorio nazionale.

Gli obiettivi generali di IN Sinergia sono:

- sensibilizzare i giovani alla sostenibilità attraverso iniziative locali nelle scuole/università/centri di aggregazione giovanili.
- Sensibilizzare gli anziani sui vantaggi della sostenibilità, contrastando l'isolamento sociale e promuovendo uno stile di vita responsabile.
- Sostenere i consumatori, in particolare le fasce più fragili della popolazione, nell'avvicinarsi ai temi della sostenibilità fornendo informazioni e assistenza affinché le scelte consapevoli producano un vantaggio economico.
- Coinvolgere aziende e cittadini per un impegno comune verso una produzione ed un consumo più sostenibili e inclusivi.

A completamento del percorso progettuale nel 2025, MC prenderà parte alla tre giorni del “Villaggio della sostenibilità”, importante evento nazionale il cui obiettivo è quello di avvicinare l'intera popolazione al tema attraverso un approccio interattivo tra domanda e offerta di beni e servizi. IN Sinergia ha già ottenuto il rifinanziamento dal MLPS ed MC proseguirà la partnership con le realtà del Terzo settore impegnate nel progetto.

ESITI DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE DA MC DA INIZIO PROGETTO AL 31 DICEMBRE 2024

Seminario formativo realizzato online il 24 ottobre 2024 sul tema “Comunità energetiche e autoconsumo diffuso”	80 operatori formati
5 post sui social media	282 impression
2 news sul sito MC	1153 visualizzazioni
Consumatori formati	311 coinvolti nel 2024 su 200 previsti nell'arco del progetto
Coordinamento attività MC Ravenna APS: 5 incontri per gli anziani e 5 incontri per i giovani	attività in corso di realizzazione
Coordinamento attività Tutelattiva APS: 5 incontri per gli anziani e 5 incontri per i giovani	Nel 2024, 1 incontro per under 35 con 26 partecipanti

PQS 2023-2025 - Energia diritti a viva voce



ENTE FINANZIATORE	AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA)
DATA INIZIO	01 GENNAIO 2023
DATA FINE	31 DICEMBRE 2025
MESI	36

Il progetto consolida l'impegno di MC nell'ambito dell'assistenza ai consumatori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Nato nel 2011, con una prima edizione sperimentale proprio su spinta di MC, 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 cittadini, l'allargamento progressivo a quasi tutte le associazioni fino ad arrivare a 42 sportelli attivi sul territorio nazionale (oltre quelli che operano a titolo volontaristico) riconosciuti e finanziati dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione dell'ARERA. MC contribuisce al progetto con 3 sportelli a Caserta, Torino e Vercelli, operativi per almeno 20 ore settimanali al fine di informare e supportare i consumatori sui temi dell'energia elettrica, del gas e dell'idrico. Grazie alla sua qualificata esperienza, MC ha fornito un ulteriore apporto strategico curando la qualificazione formativa di tutti gli sportelli attraverso una puntuale attività di ricerca ed approfondimento della normativa e della regolazione vigente e redigendo diversi materiali esplicativi.

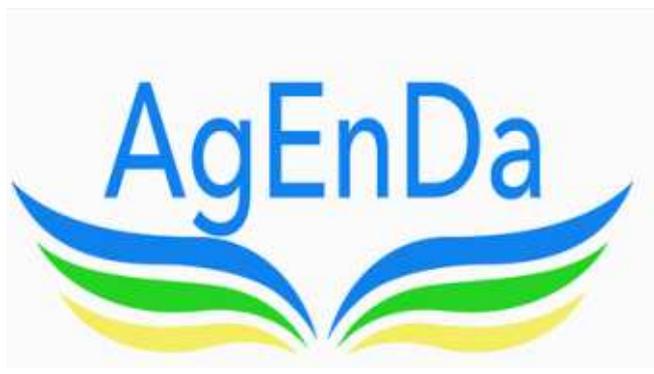
Gli operatori specializzati forniscono risposte alle domande e ai dubbi degli utenti principalmente su:

- scelta delle proposte commerciali grazie all'uso dei comparatori ARERA;
- composizione delle tariffe e corretta lettura delle bollette;
- prevenzione ed assistenza nelle controversie insorte con i fornitori;
- iter e requisiti per accedere ai bonus;
- monitoraggio dei consumi ed efficientamento dell'uso delle risorse energetiche;
- promozione di un consumo consapevole.

Ad ulteriore supporto è a disposizione dei cittadini il sito www.energiadirittivivoce.it per info, eventi in programma e per consultare l'elenco degli sportelli.

AgEnDa

Assistere, Educare, Diffondere



ENTE FINANZIATORE	MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY
DATA INIZIO	27 OTTOBRE 2023
DATA FINE	15 NOVEMBRE 2024
MESI	12

Con il progetto “AgEnDa: Assistere, Educare, Diffondere”, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, MC APS si è prefissata l’obiettivo di sostenere i consumatori, soprattutto i più vulnerabili per età, condizione economica, estrazione sociale, con un piano di attività volto a informare, formare e assistere la collettività, su tematiche di particolare importanza per i cittadini. Le attività realizzate, in forma individuale e congiunta con altre 11 associazioni, si sono concentrate su quattro macrotemi:

TRANSIZIONE E EDUCAZIONE DIGITALE

Proseguendo la partnership sviluppata nel corso degli ultimi anni con l’associazione Sloweb, per orientare il consumatore nell’ambito della transizione e sostenibilità digitale, MC ha costituito l’Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR - <https://www.ocdr.it/>), dando vita alla prima rete italiana di realtà virtuose impegnate a colmare il digital divide e le disuguaglianze sul web. Dall’articolato lavoro di mappatura delle realtà coinvolte nella sostenibilità digitale è nata una pubblicazione che delinea un primo scenario di riferimento. Inoltre, sono stati realizzati e diffusi materiali informativi per i cittadini ed è stata svolta un’attività formativa dedicata ai target più vulnerabili (over 65). MC ha altresì aderito al Manifesto della Repubblica Digitale.

RISPARMIO ED EFFICIENZA ENERGETICA

Il ritardo nel raggiungimento degli obiettivi fissati dall’Agenda 2030 e il contesto di forte incertezza sul futuro, sottolineano l’importanza di incentivare nei cittadini abitudini di consumo energetico consapevoli e sostenibili. Per raggiungere questo obiettivo, MC ha dedicato al tema un ciclo di 5 eventi in 4 regioni italiane ed un webinar. Attraverso alcune partnership strategiche è stata sviluppata un’azione specifica rivolta agli amministratori di condominio, considerati attori chiave nel guidare le scelte dei cittadini. Il confronto ha riguardato in particolare le opportunità di risparmio e di efficientamento energetico degli edifici. Rispetto al settore gas, in forza della partnership attivata con l’associazione ambientalista Casa Gas Free ETS, è proseguita una campagna informativa per stimolare i consumatori a diventare protagonisti del contrasto ai cambiamenti climatici, agendo anche sul fronte della propria abitazione, grazie alla degassificazione e alla transizione energetica verso le fonti rinnovabili. MC ha altresì sensibilizzato l’opinione pubblica anche con l’ausilio di contenuti informativi veicolati attraverso i suoi strumenti di comunicazione.

EDUCAZIONE FINANZIARIA E SOVRAINDEBITAMENTO

In Italia, la congiuntura tra crisi economica e pandemica, unita a tassi di alfabetizzazione finanziaria tra i più bassi al mondo, ha determinato una rapida crescita di famiglie in situazioni di sovraindebitamento. Per contrastare e prevenire il fenomeno, MC APS ha attivato uno specifico piano formativo differenziato per target vulnerabili rivolgendosi da un lato a studenti di età compresa tra i 6 e i 12 anni, al fine di sensibilizzarli, attraverso il supporto di prodotti educativi digitali sul “valore” del denaro, incentivandone il corretto utilizzo; dall’altro a donne (nuclei monoparentali) per favorire una maggiore consapevolezza nella gestione finanziaria del denaro. Il percorso formativo si è arricchito di 3 seminari di scambi di buone prassi finanziarie rivolto a donne provenienti da Paesi terzi grazie alla collaborazione con partner del Terzo settore specializzati nella mediazione interculturale. L’associazione ha offerto inoltre un servizio di assistenza da remoto (call center attivo 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì e sportello online in grado di offrire un primo sostegno alla cittadinanza in difficoltà).

CONSUMI SOSTENIBILI ED ECONOMIA CIRCOLARE

Nel nostro Paese, il riciclo ha prodotto nell’ultimo anno un “tesoretto” di oltre 3,2 miliardi di euro grazie al recupero di materiali, energia risparmiata, taglio alle emissioni di gas serra. Un percorso virtuoso che MC insieme ad altre 11 associazioni dei consumatori, ha deciso di sostenere e implementare attraverso l’innovativa iniziativa “Ricomincio da tRe”, presentata ufficialmente a stampa e istituzioni il 12-13-14 dicembre 2023 presso la suggestiva cornice del Museo Nazionale delle Ferrovie di Pietrarsa di Portici-Napoli, che ha avuto come obiettivo quello di promuovere la cultura del riuso. L’ECO Tour, grazie all’ausilio di un bus brandizzato e di kit di accoglienza personalizzati, ha sensibilizzato 40 città italiane sul tema coinvolgendo i cittadini, a partire dai più giovani, le amministrazioni locali, le autorità e gli enti del Terzo settore in attività ludico-educative. Gli incontri, promossi con un’attività di comunicazione congiunta, sono stati occasione per distribuire mini-guide su tematiche chiave per il consumo responsabile e lo sviluppo sostenibile appositamente realizzate dalle associazioni.

In merito alle iniziative istituzionali, MC ha proseguito la propria attività di informazione, formazione, educazione e assistenza ai consumatori, potenziando i propri servizi e i propri strumenti digitali così come la comunicazione attraverso il sito Internet, i social network, la newsletter, prodotti multimediali e pubblicazioni digitali. Come è di consuetudine per l’associazione, non è mancata l’attenzione all’aspetto formativo interno per garantire un servizio sempre più qualificato e all’avanguardia per i consumatori e per migliorare il dialogo con il territorio e le sedi locali. Questa azione è stata ulteriormente rafforzata nel 2024 con un piano formativo congiunto con altre associazioni. Anche l’azione informativa e educativa è stata potenziata sia a livello nazionale sia locale grazie alla collaborazione con le altre sigle consumeristiche che ha prodotto 30 contributi tematici elaborati da esperti di settore. Rispetto alle attività informative esclusivamente realizzate da MC e rivolte ai consumatori, il 2024 ha visto innovare il format “L’ora del consumatore”, la rassegna di webinar informativi ideata dall’associazione nel 2022 e riproposta in chiave social con la call to action “Hai il problema di...?” per raggiungere anche i giovani e per fornire utili consigli sui principali temi legati al consumo.

ESITI DA INIZIO PROGETTO AL 15 NOVEMBRE 2024

	PREVISTI	RISULTATI
OCDR – realtà da mappare	300	302
Educazione digitale Over 65 – formazione animatori	20	35
Educazione digitale Over 65 – formazione over 65	100	132
Eventi di promozione risparmio ed efficienza energetica	5	5
Partecipanti eventi di promozione risparmio ed efficienza energetica	400	400
Amministratori di condominio formati su risparmio ed efficienza energetica	8 (condomini)	42
Educazione finanziaria Giovani	20 classi 500 giovani 50 insegnanti	20 classi 500 giovani 50 insegnanti
Educazione finanziaria Donne/nuclei monoparentali	8 incontri 50 partecipanti	8 incontri 20 partecipanti
Incontri educazione finanziaria Scambio buone prassi	3	3
Tappe ECO Tour	40	40
Partecipanti Formazione	100	623

	PREVISTI	RISULTATI
Informazione	100.000 consumatori 100 articoli 200 post 35 newsletter 20 materiali informativi 40 comunicati stampa 25 partecipazioni a programmi radio/televisivi.	860.000 consumatori raggiunti 197 articoli 830 post 39 newsletter 37 materiali informativi 42 comunicati stampa 31 partecipazioni a programmi radio/televisivi.
Educazione	10 video pillole	10 video pillole

OUTPUT REALIZZATI

Sito OCDR – www.ocdr.it

Report “Osservatorio Consumo Digitale Responsabile”

10 video pillole “L’ora del consumatore”

5 Edu-guide



4.4 CAMPAGNE E INIZIATIVE

Nel 2024, MC APS ha proseguito il proprio impegno nella promozione della cultura dei diritti dei consumatori, sostenendo numerose campagne e iniziative volte a tutelare i cittadini, rafforzare l'inclusione sociale ed economica e diffondere comportamenti di consumo responsabile e sostenibile.

CAMPAGNA ABITI PULITI

Movimento Consumatori APS ha continuato a sostenere la Campagna Abiti Puliti, la sezione italiana della rete internazionale Clean Clothes Campaign, che riunisce oltre 250 organizzazioni in tutto il mondo. L'obiettivo è comune: migliorare le condizioni di lavoro e rafforzare i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici dell'industria dell'abbigliamento, spesso esposti a gravi forme di sfruttamento. Nel 2024, in collaborazione con l'organizzazione Public Eye e altri gruppi attivisti, è stato lanciato un appello rivolto agli azionisti di Inditex (holding del marchio Zara) affinché si impegnino concretamente nella riduzione delle emissioni di CO2 generate dal trasporto aereo dei prodotti. La campagna ha chiesto più trasparenza e una strategia chiara di dismissione del trasporto aereo, promuovendo al tempo stesso condizioni di lavoro più dignitose lungo tutta la filiera.

OSSERVATORIO CONSUMO DIGITALE RESPONSABILE (OCDR)

Nell'ambito del progetto AgEnDa – Assistere, Educare, Diffondere, MC APS ha promosso, insieme all'associazione Sloweb, la nascita del primo Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR). Presentato l'8 novembre 2024 a Roma, l'Osservatorio ha l'obiettivo di analizzare, promuovere e favorire l'uso consapevole delle tecnologie digitali, sia da parte dei cittadini sia da parte delle aziende. A conclusione del progetto, l'iniziativa prosegue e punta a coniugare il mondo digitale con i principi dell'inclusione sociale, della giustizia ambientale e della lotta alle disuguaglianze, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030. Allo scopo è stato realizzato anche un portale web www.ocdr.it, con servizi e contenuti dedicati.

COLLABORAZIONE CON CASA GAS FREE

Nel 2024, MC APS ha continuato la collaborazione con Casa Gas Free ETS, un'associazione impegnata nella promozione della decarbonizzazione degli edifici residenziali. L'iniziativa ha come obiettivo quello di accompagnare i cittadini nella transizione energetica delle proprie abitazioni, attraverso azioni concrete che favoriscano l'eliminazione dell'uso del gas fossile e l'adozione di fonti rinnovabili. Questa collaborazione prevede la realizzazione di campagne informative, e per i soci MC un canale preferenziale di consulenza attraverso il portale di Casa gas free per una prima valutazione sulla fattibilità di rendere libera dal gas la propria abitazione.

COLLABORAZIONE FEDUF - AACC 2023-2025

Nell'ambito della terza edizione del progetto quadro comune (2023–2025), MC APS ha collaborato con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF) per sviluppare attività di educazione finanziaria rivolte a cittadini. L'obiettivo del progetto è promuovere l'inclusione finanziaria attraverso strumenti semplici, accessibili e personalizzati. In particolare, è stato valorizzato il sito www.curaituoisoldi.it, che rappresenta una vetrina utile per accedere a contenuti di educazione al risparmio e alla gestione responsabile delle risorse economiche.

TRASPARENZA SEMPLICE

Movimento Consumatori APS ha proseguito le attività insieme ad altre associazioni e all'ABI (Associazione Bancaria Italiana), del progetto Trasparenza Semplice. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di rendere più comprensibili le novità normative e i prodotti bancari, grazie alla realizzazione di infografiche chiare, intuitive e facilmente accessibili. L'informazione viene resa fruibile anche per persone con basso livello di alfabetizzazione finanziaria, contribuendo alla riduzione delle asimmetrie informative tra clienti e istituzioni finanziarie.

NOI & UNICREDIT

Prosegue anche nel 2024 la storica partnership tra UniCredit e tredici associazioni dei consumatori, tra cui MC APS. L'iniziativa, attiva dal 2005, si fonda su un confronto costante per migliorare trasparenza, semplificazione, educazione bancaria e inclusione finanziaria. Le attività includono la produzione e diffusione di materiali educativi e informativi come decaloghi, video pillole e guide pratiche per affrontare temi di attualità bancaria e tutelare i consumatori.

OCCHIO ALLE TRUFFE

Il 14 maggio 2024, ha preso il via la campagna Occhio alle truffe, promossa dalla Banca d'Italia con la partecipazione delle principali associazioni dei consumatori, tra cui MC. L'iniziativa punta a contrastare le frodi nei pagamenti digitali, fenomeno in crescita nonostante il consolidamento degli strumenti elettronici. La campagna, rivolta al grande pubblico, informa i cittadini sulle truffe più frequenti, suggerisce comportamenti corretti e illustra gli strumenti di tutela previsti dalla legge.

GUIDE ABI-AACC: CONTRO LA VIOLENZA ECONOMICA E PER LA SOSTENIBILITÀ

Nel 2024, MC APS ha preso parte, insieme ad ABI e FEduF, alla realizzazione di due importanti strumenti informativi: una guida contro la violenza economica, rivolta soprattutto a donne e persone vulnerabili e una guida sulla sostenibilità finanziaria, pensata per aiutare i cittadini a orientarsi in un mondo bancario sempre più orientato a criteri ESG (ambientali, sociali e di governance). Entrambe le pubblicazioni sono state rese disponibili in formato digitale e cartaceo per garantire ampia diffusione.

APPELLO DEGLI SCIENZIATI PER SALVARE IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Movimento Consumatori APS ha aderito e sostenuto l'appello promosso da 14 autorevoli figure del mondo scientifico e accademico per richiedere un immediato aumento del finanziamento al Servizio Sanitario Nazionale. L'Italia, infatti, oggi investe in sanità meno di quanto facesse vent'anni fa, una condizione che mette in discussione il diritto universale alla salute. L'appello chiede che la spesa sanitaria pubblica venga portata almeno all'8% del PIL, in linea con gli standard europei avanzati, e sottolinea la necessità di restituire al SSN un ruolo centrale come luogo di innovazione, cura e uguaglianza. Movimento Consumatori ha dato ampia visibilità all'iniziativa, promuovendone la diffusione tra i cittadini e gli stakeholder istituzionali.

MANIFESTO "UNITI PER L'IDROELETTRICO ITALIANO"

MC APS ha sottoscritto il Manifesto per la salvaguardia dell'idroelettrico italiano, insieme ad altre associazioni dei consumatori, sindacati, operatori del settore, comuni e organizzazioni ambientaliste. Il Manifesto nasce dalla necessità di tutelare un comparto strategico per l'autonomia energetica e la sostenibilità ambientale del Paese. Gli impianti idroelettrici rappresentano una risorsa preziosa sia per la decarbonizzazione che per la gestione integrata delle risorse idriche. L'iniziativa ha l'obiettivo di sollecitare il Governo a una riforma normativa che tuteli l'interesse pubblico e favorisca investimenti a lungo termine, contrastando i rischi di perdita di competenze e occupazione nel settore.

CAMPAGNA SMUOVIAMOCI!

L'obiettivo di Smuoviamoci!, iniziativa promossa da MC insieme ad altre associazioni di consumatori, è stato quello di contribuire a far chiarezza e a diffondere informazioni sulla mobilità sostenibile, al fine di ridurre i pregiudizi e favorire l'adozione di comportamenti responsabili. In occasione della Settimana europea della mobilità 2024, è stata realizzata un'indagine che ha rilevato come ancora ci siano poca chiarezza sul concetto di sostenibilità e diffusi pregiudizi che potrebbero rallentare l'adozione di comportamenti di mobilità più responsabili da parte dei cittadini. Il progetto ha previsto una campagna informativa, veicolata su diversi canali di comunicazione, relativa a temi quali: sostenibilità e mobilità sostenibile, trasporto pubblico locale, mobilità individuale, mobilità condivisa, piattaforme digitali, benefici della mobilità sostenibile. L'iniziativa è stata realizzata con il contributo non condizionato di Telepass.

Beneficiari e Impatti delle campagne e iniziative

BENEFICIARI DIRETTI

- ✓ Consumatori e cittadini in difficoltà economica, digitale o sociale
- ✓ Lavoratori della moda globale
- ✓ Famiglie impegnate nella transizione energetica
- ✓ Anziani e soggetti vulnerabili
- ✓ Utenti bancari e finanziari
- ✓ Cittadini coinvolti nei temi della mobilità sostenibile

BENEFICIARI INDIRETTI

- ✓ Familiari e comunità locali
- ✓ Istituzioni pubbliche e regolatori
- ✓ Reti del Terzo settore e stakeholder di progetto
- ✓ Ambiente e società nel loro complesso

EFFETTI SUGLI STAKEHOLDER

- ✓ Maggiore consapevolezza e tutela dei diritti
- ✓ Rafforzamento della collaborazione tra enti
- ✓ Diffusione di pratiche sostenibili e inclusive
- ✓ Maggiore trasparenza e responsabilità nel mercato

5. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

La ricostruzione qui proposta offre una lettura orientata alla comprensione dell'utilizzo delle risorse in relazione agli obiettivi strategici e statuari perseguiti.

5.1 PANORAMICA DELLE RISORSE ECONOMICHE

La lettura delle entrate nel triennio 2022-2024, restituisce l'immagine di un'associazione capace di mantenere una gestione stabile e in linea con i propri obiettivi. Il 2022 rappresenta l'anno della ripartenza dopo le difficoltà legate al biennio pandemico, con un consistente afflusso di risorse collegate sia a progetti promossi in qualità di capofila, sia alla conclusione di attività prorogate durante l'emergenza sanitaria. A queste si affiancano i finanziamenti provenienti da soggetti privati.

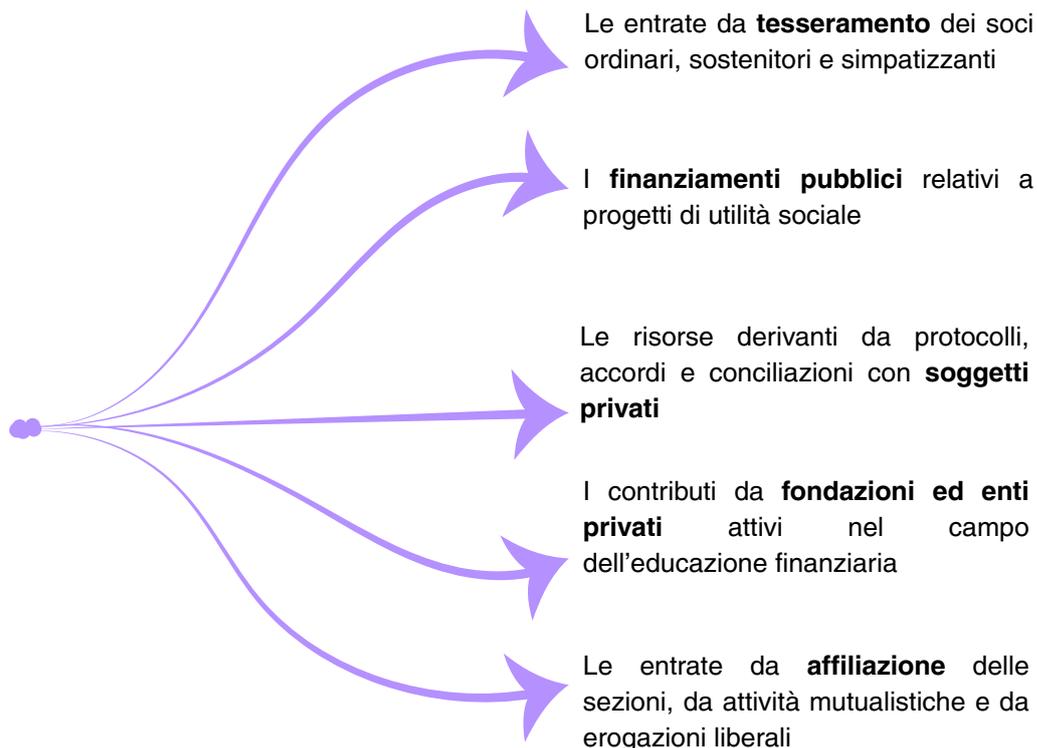
Il 2023 evidenzia una riduzione delle entrate, in parte riconducibile al fatto che, in quell'anno, l'associazione ha svolto il ruolo di capofila in un solo progetto. Questo dato si riflette in un minor flusso di finanziamenti pubblici, senza tuttavia compromettere il livello di impegno organizzativo e operativo profuso nelle attività.

Il 2024 segna un nuovo slancio: si registra infatti un incremento delle risorse attivate tramite protocolli, accordi e conciliazioni con soggetti di rilevanza nazionale, e un aumento, seppur contenuto, delle entrate da tesseramento, indicativo di una base associativa in progressiva espansione.

Nel complesso, il triennio testimonia la capacità dell'associazione di diversificare le proprie fonti di finanziamento e di reagire con prontezza ai mutamenti di contesto, garantendo continuità, sostenibilità e coerenza rispetto alla propria missione.

Durante il 2024, l'associazione ha consolidato un sistema di entrate articolato e coerente con la propria missione, attingendo a fonti pubbliche e private, nonché alla partecipazione attiva della base associativa. Questa pluralità riflette la solidità della gestione e la capacità di attivare collaborazioni tramite protocolli d'intesa e accordi progettuali tutti finalizzati a generare benefici concreti per la cittadinanza e a promuovere la tutela dei diritti dei consumatori, in coerenza con i principi del Codice del Consumo e del Codice del Terzo Settore.

Le entrate correnti rappresentano la quasi totalità dei proventi e comprendono, tra le voci principali



Completano il quadro economico i rimborsi di spese legali sostenute in ambito giudiziale, oltre a entrate accessorie e occasionali.



Questa tabella consente di visualizzare la composizione delle entrate nel triennio 2022-2024, coerentemente con quanto illustrato. La colonna riferita all'anno 2024 entra nel merito delle entrate più recenti, offrendo uno sguardo puntuale di quanto sopra descritto.

RICAVI	Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2024
Entrate correnti			
<i>Contributi</i>			
Quote associative annuali:	34.863,00 €	55.843,00 €	60.760,00 €
Contributi dello Stato o di altri enti pubblici	949.498,45 €	527.079,78 €	534.940,22 €
- Contributi progetti enti pubblici	949.049,45 €	526.743,00 €	534.532,25 €
- Contributo 5 per mille	449,00 €	336,78 €	407,97 €
Altri Contributi	415.243,80 €	165.277,00 €	432.976,44 €
- Protocolli, accordi e conciliazioni	310.245,00 €	122.420,00 €	410.944,44 €
- Enti privati	93.961,80 €	28.872,00 €	10.020,00 €
- Affiliazione sezioni	8.900,00 €	8.900,00 €	8.900,00 €
- Proventi degli associati per attività mutuali	2.137,00 €	5.085,00 €	3.112,00 €
Totale proventi di gestione caratteristica	1.399.605,25 €	748.199,78 €	1.028.676,66 €
Altre entrate correnti	89.468,00 €	39.542,00 €	153.196,47 €
<i>Rimborso spese legali</i>			152.726,67 €
<i>Altri rimborsi</i>			469,80 €
TOTALE ENTRATE correnti	1.489.073,25 €	787.741,78 €	1.181.873,13 €
<i>Altri proventi</i>			
- Ricavi e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	646,00 €	2.145,00 €	863,48 €
<i>Altre entrate</i>		66.758,00 €	
<i>Arrotondamenti</i>			738,89 €
<i>Sopravvenienze</i>			2.952,03 €
TOTALE ENTRATE	1.489.719,25 €	856.644,78 €	1.186.427,53 €

5.2 IMPIEGO DELLE RISORSE E VISIONE STRATEGICA

Valorizzazione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un elemento essenziale per garantire qualità, continuità e coerenza nelle attività dell'associazione. Movimento Consumatori riconosce il ruolo determinante delle circa 70 persone che hanno operato all'interno della propria rete nel corso dell'anno, sia in forma stabile (personale dipendente e collaborazioni fisse) sia tramite collaborazioni professionali, valorizzandone competenze e spirito di condivisione degli obiettivi comuni. Di queste, circa l'80% proviene direttamente dai territori in cui l'associazione è presente e attiva.

Nel bilancio complessivo, il personale dipendente e le collaborazioni costituiscono una voce significativa, pari al 61% dei costi annuali. Questa incidenza riflette il contributo centrale delle persone nella realizzazione dei progetti e delle attività istituzionali. A fronte di una componente stabile e relativamente costante nel tempo, il ricorso a collaborazioni professionali, occasionali o specifiche presenta una flessibilità maggiore e può variare in base alla quantità, alla natura e alla distribuzione territoriale dei progetti.

Personale dipendente

L'associazione ha investito nella stabilità e nella valorizzazione del proprio organico, riconoscendone il ruolo centrale nella qualità e nella continuità dell'azione associativa. Il personale, composto da 9 dipendenti (8 full-time, 1 part-time), ha beneficiato di interventi di stabilizzazione, progressioni di carriera e percorsi formativi.

L'andamento dei costi del personale nel triennio riflette un percorso di riorganizzazione e assestamento che si è consolidato nel 2024.

Descrizione	Saldo al 31/12/2022	Saldo al 31/12/2023	Saldo al 31/12/2024
Salari e stipendi	217.253,00 €	195.847,87 €	217.142,03 €
Oneri sociali	61.862,00 €	55.275,99 €	61.029,19 €
Trattamento di fine rapporto	18.314,00 €	14.532,40 €	17.028,88 €
Totale	297.429,00 €	265.656,26 €	295.200,10 €

Particolare attenzione è stata posta all'equità retributiva, pienamente conforme alla sostenibilità economica. Il rapporto tra la retribuzione massima e minima è 1,50.

Su base annua:

- **costo lordo dipendente minore qualifica:** € 30.120,39
- **costo lordo dipendente maggiore qualifica:** € 45.103,13
- **differenza retributiva:** € 12.765,56

Verifica art. 16 CTS: rispetto del rapporto "forbice" uno a dodici confermato.

Formazione e aggiornamento professionale

Nel 2024 sono stati attivati percorsi formativi in ambito gestionale, giuridico, privacy e sicurezza:

- formazione professionale
- controllo di gestione negli ETS per n. 2 partecipanti per n. 16 ore totali
- iscrizione II° anno corso di dottorato Università Degli Studi Di Napoli Parthenope n. 1 partecipante per A.A. 2024
- formazione sicurezza lavoro e privacy
- sicurezza nei luoghi di lavoro n. 6 partecipanti per un totale di n. 36 ore; Primo soccorso n. 1 partecipante per n. 4 ore + Antincendio n. 1 partecipante per n. 2 ore
- privacy corso base + corso avanzato n. 2 partecipanti per un totale di n. 8 ore.

Oltre ai percorsi sopra citati, sono stati organizzati momenti di formazione interna su tematiche legate alle attività associative e progettuali. Il personale ha inoltre usufruito di corsi online organizzati dal Forum del Terzo Settore, con particolare riferimento all'approfondimento della normativa del settore.

Le altre forme di collaborazione

Nel 2024, sono state avviate numerose collaborazioni professionali (coordinamenti continuativi, prestazioni occasionali, incarichi specifici), a supporto delle attività.

Nel dettaglio:

- 2 collaborazioni coordinate e continuative finalizzate allo svolgimento di attività progettuali;
- 15 collaborazioni occasionali per svolgere attività progettuali specifiche;
- 50 prestazioni professionali per attività istituzionali e, in particolare, attività progettuali specifiche.

Volontariato

40 volontari hanno contribuito alle attività associative in modo stabile e strutturato, in particolare sul fronte organizzativo, istituzionale e promozionale. Nel corso dell'anno non si è reso necessario fare ricorso a rimborsi forfetari ai volontari.

Compensi e rimborsi

I compensi e i rimborsi sono stati erogati in coerenza con la regolamentazione interna e con le indicazioni del Codice del Terzo settore. Sono pubblicati sul sito internet dell'associazione e sono riportati nel dettaglio nella relazione di missione.

Il compenso dell'Organo di controllo, pari a 1.500 euro all'anno, è stato stabilito dal Congresso e per il 2024 è stato attribuito a Carlo Lo Verde.

Compensi riconosciuti per deleghe attribuite dal Consiglio direttivo come integrate dal Comitato esecutivo:

COGNOME	COMPENSI
AZZOLLINI	4.212,00 €
MARZAIOLI	12.500,80 €
MOSTACCIO	12.276,00 €
PACCHIOLI	12.500,00 €

Compensi per l'attuazione di specifici progetti finanziati e rendicontati ad enti pubblici nazionali e/o europei:

COGNOME	COMPENSI
AZZOLLINI	1.260,00 €
GAGLIARDI	5.000,89 €
MARZAIOLI	17.983,28 €
MOSTACCIO	15.002,56 €
OSNAGHI	2.150,00 €
MULTARI	2.700,00 €
SANNA	14.291,20€

I rimborsi erogati nel 2024, a fronte di spese effettivamente sostenute, sono stati complessivamente di 1.515,91 euro.

I rimborsi dei compensi professionali e delle spese legali, a favore dei professionisti di cui all'art. 2 del Regolamento determinazione compensi per la rappresentanza dell'associazione - corrisposti nel 2024 a seguito di provvedimenti dell'autorità giudiziaria o di accordi transattivi - sono stati riconosciuti in base ai parametri forensi di cui al DM 55/2014 e sono stati corrisposti direttamente dalle controparti o rimborsati dalle stesse a Movimento Consumatori.

I compensi erogati sono pubblicati, annualmente, anche sul sito Internet del Movimento Consumatori APS.

Rafforzamento del Servizio Legale Nazionale (2022-2024)

L'associazione ha perseguito con continuità l'obiettivo strategico di consolidamento del Servizio Legale Nazionale, con risorse dedicate alla consulenza, al personale, alle spese procedurali e alla digitalizzazione dello Sportello online. L'incremento progressivo delle risorse evidenzia una scelta strategica finalizzata a difendere in modo strutturato i diritti e gli interessi collettivi della cittadinanza.

TABELLA DI RIEPILOGO				
Descrizione	2022	2023	2024	Totale triennio
SLN – Consulenze e collaborazioni interne	8.045,84 €	5.825,41 €	27.799,34 €	41.670,59 €
SLN - Personale	28.121,87 €	31.660,92 €	35.631,58 €	95.414,36 €
SLN – Spese legali e procedurali	38.505,02 €	58.467,31 €	134.277,44 €	231.249,77€
SLN – Strumenti digitali e supporti tecnici	426,71 €	6.009,35 €	7.152,83 €	13.588,89€
TOTALE RISORSE DEDICATE	75.099,44€	101.962,99€	204.861,19€	381.923,61€

Sviluppo del Settore Comunicazione (2022-2024)

In parallelo al rafforzamento del servizio legale sono stati intensificati gli investimenti nella comunicazione associativa e progettuale, con azioni mirate al potenziamento informativo sull'identità di MC, all'ampliamento degli strumenti digitali e alla valorizzazione dei progetti. Le risorse impiegate sono suddivise tra personale, consulenze e strumenti.

TABELLA DI RIEPILOGO				
DESCRIZIONE	2022	2023	2024	Totale triennio
Comunicazione – Personale	53.566,10 €	35.910,19 €	53.711,67 €	143.187,96 €
Comunicazione – Consulenze		11.316,00 €	1.112,00 €	12.428,00 €
Comunicazione – Sito e strumenti digitali	5.615,97 €	6.377,51 €	12.653,52 €	24.647,00 €
TOTALE RISORSE DEDICATE	61.204,07 €	55.626,70 €	69.501,19 €	180.262,96 €

Progetti

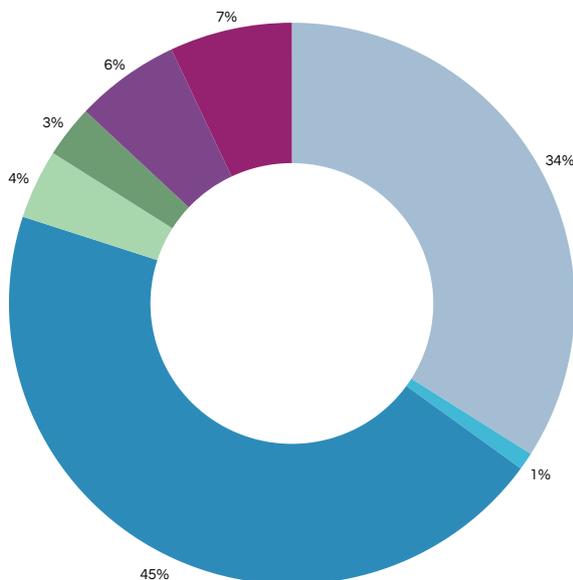
Nel 2024 l'associazione è stata impegnata in cinque progetti finanziati o co-finanziati da enti pubblici, frutto di processi di progettazione e di co-progettazione. Si tratta perlopiù di interventi pluriennali con una durata compresa tra i 15 e i 36 mesi. L'impiego delle risorse risponde alla natura e agli obiettivi specifici delle attività previste e al ruolo assunto da Movimento Consumatori all'interno di ciascun progetto. La descrizione delle azioni è approfondita nel capitolo dedicato alle attività progettuali.

RIPARTO (PROGETTO IN CORSO)

RIPARTO ha comportato un rilevante impegno economico, sostenuto sia da un importante finanziamento pubblico sia da un consistente sforzo di cofinanziamento da parte dell'associazione, a supporto della rete di sportelli e delle attività formative previste.

Budget Totale	800.000,00 €	100%
Budget finanziato	599.920,00 €	75%
Cofinanziamento	200.080,00 €	25%

FOCUS QUOTA BUDGET MC	Cofinanziamento MC	Finanziamento pubblico
484.645,00 € (60,58% DEL BUDGET COMPLESSIVO)	121.209,71 €	363.435,29 €

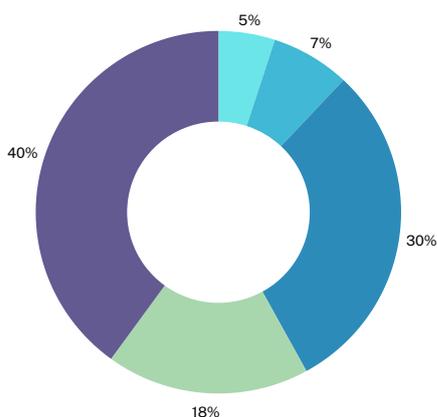


- PERSONALE DIPENDENTE
- COMPENSI LAVORO OCCASIONALE
- COMPENSI LAVOROPROFESSIONALE
- TRASFERTE (VIAGGIO, ALLOGGIO E VITTO)
- PROMOZIONE, INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE
- ASSICURAZIONE E FIDEJUSSIONE PROGETTO
- SPESE GENERALI (FITTI)

ESC ENERGY (PROGETTO CHIUSO)

Concluso nel corso dell'anno, ha impiegato le risorse disponibili principalmente per attività di informazione e sensibilizzazione, con un'attenta distribuzione dei costi a supporto dell'efficacia comunicativa e formativa.

Budget Totale	141.700,00 €	
Budget finanziato	120.445,00 €	85%
Cofinanziamento	21.255,00 €	15%

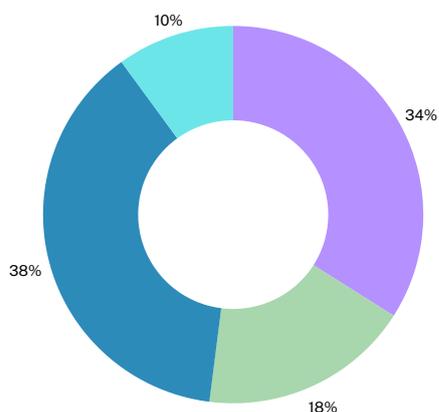


- PERSONALE DIPENDENTE
- COMPENSI LAVORO OCCASIONALE
- COMPENSI LAVOROPROFESSIONALE
- TRASFERTE (VIAGGIO, ALLOGGIO E VITTO)
- PROMOZIONE, INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE

INSINERGIA (PROGETTO IN CORSO)

Nell'ambito del progetto, la quota di budget gestita da Movimento Consumatori ha coperto prevalentemente attività di coordinamento, supporto alle iniziative informative e formative, in linea con il ruolo di partner operativo.

FOCUS QUOTA BUDGET MC	Cofinanziamento	Finanziamento pubblico
MC 67.000,00€ (8,58% del budget complessivo)	16.817,00 €	50.183,00 €

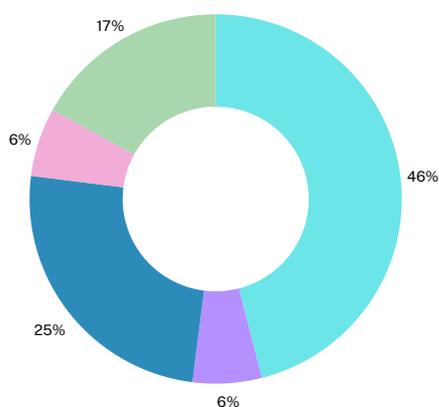


- PERSONALE DIPENDENTE
- COMPENSI LAVOROPROFESSIONALE
- COMPENSI COLLAB. COORD. CONTIN.
- PROMOZIONE, INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE

AGEnDa (PROGETTO CHIUSO)

Il progetto AgEnDa ha comportato un rilevante investimento in risorse umane e strumenti divulgativi, con un bilanciamento tra le diverse aree tematiche trattate e un utilizzo coerente con gli obiettivi di educazione e assistenza ai consumatori.

Totale importo a budget (finanziato al 100%)	300.000,00 €
Importo totale richiesto LINEA A (70%)	210.000,00 €
Importo totale richiesto LINEA B (30%)	90.000,00 €



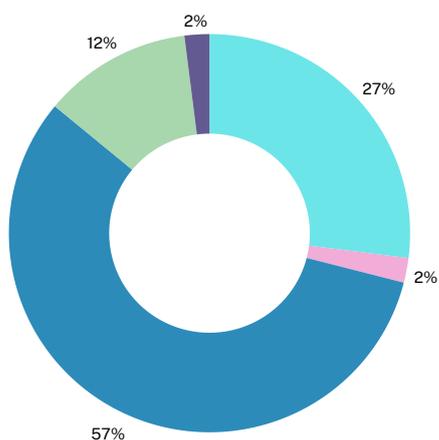
- PERSONALE DIPENDENTE
- COMPENSI LAVORO OCCASIONALE
- COMPENSI LAVORO PROFESSIONALE
- PROMOZIONE, INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE
- SPESE GENERALI

PQS (PROGETTO IN CORSO)

Le risorse economiche attribuite al progetto PQS sono state destinate in larga parte a prestazioni professionali e al funzionamento degli sportelli territoriali e riflettono la natura continuativa e operativa dell'intervento.

DATI ECONOMICO-FINANZIARI (progetto in corso):

Totale importo a budget (finanziato al 100%)	187.286,73 €
Importo budget annuo (per annualità 2023-2024-2025)	62.428,91 €



- PERSONALE DIPENDENTE
- COMPENSI LAVORO OCCASIONALE
- COMPENSI LAVORO PROFESSIONALE
- COMPENSI COLLAB.COORD. CONTIN.
- SPESE GENERALI

Rapporti con il territorio

L'associazione ha inoltre destinato risorse specifiche al rafforzamento delle sedi locali, sia attraverso contributi diretti, sia tramite convenzioni nazionali. Tale impegno riflette la volontà di sostenere una rete capillare e autonoma, capace di declinare a livello territoriale gli obiettivi associativi.

Monitoraggio e rispetto dei vincoli del CTS

Il rispetto delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale previste dall'art. 5 del Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) è confermato dalla destinazione integrale delle risorse al perseguimento degli scopi statuari. L'associazione non ha svolto attività di raccolta fondi, non ha effettuato distribuzione di utili (diretta o indiretta) e ha rispettato tutti i vincoli normativi e regolamentari in materia di compensi, retribuzioni, acquisti e prestazioni.

Per una visione completa e dettagliata dei dati economico-finanziari, si rinvia al bilancio d'esercizio corredato dalla relazione di missione, integralmente pubblicato sul sito istituzionale:
<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/bilanci-e-trasparenza>



MOVIMENTO CONSUMATORI APS

Via Piemonte 39/a, Roma

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO

AL BILANCIO DI ESERCIZIO AL 31.12.2024

.....

BILANCIO AL 31.12.2024

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31/12/2024 l'attività dell'organo di controllo è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle norme di comportamento dell'Organo di controllo degli enti del Terzo Settore emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, ad oggi applicabili.

È stato sottoposto nei termini al mio esame dall'Organo amministrativo il bilancio di esercizio al 31/12/2024, redatto in conformità all'articolo 13 del D.Lgs 117/2017 CTS e del DM MIL del 05/03/2020, così come integrato dall'OIC 35 Principio contabile ETS che ne disciplinano la redazione.

Il bilancio evidenzia un avanzo di esercizio di euro 1.903,98.

A norma dell'articolo 13 co. 1 del CTS esso è composto da Stato patrimoniale, rendiconto gestionale e relazione di missione.

L'Organo di controllo, non essendo stato incaricato di esercitare la revisione legale dei conti, per assenza dei presupposti dall'art 31 del CTS, ha svolto sul bilancio le attività di vigilanza e i controlli previsti dalla norma 3.8 delle Norme di comportamento dell'Organo di controllo degli enti del Terzo Settore, consistenti in un controllo sintetico complessivo volto a verificare che il bilancio sia stato correttamente redatto, l'attività svolta non si è quindi sostanziata in una revisione legale. L'esito dei conti dei controlli effettuati è riportato nel successivo paragrafo 3.

1)Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 30 co 7 CTS

Ho vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto di principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, del sistema amministrativo contabile e sul loro concreto funzionamento; ho inoltre monitorato l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, con particolare riguardo alle disposizioni di cui all'articolo 5 del CTS, inerente all'obbligo di svolgimento in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale, all'articolo 6, inerente al rispetto dei limiti di svolgimento di eventuali attività diverse, all'articolo 7, inerente alla raccolta fondi, all'articolo 8 inerente alla destinazione del patrimonio e all'assenza (diretta e indiretta) di scopo lucro.

Per quanto concerne il monitoraggio degli aspetti sopra indicati e delle relative disposizioni, si riferiscono di seguito le risultanze dell'attività svolta:

- l'ente persegue in via esclusiva in linea con quanto previsto all'art. 5 del CTS e nello statuto, l'attività di promozione e tutela dei consumatori;
- l'ente non effettua attività diverse previste dall'articolo 6 del CTS;
- l'ente non ha realizzato attività di raccolta fondi previste dall'articolo 7 del CTS;
- l'ente ha rispettato il divieto di distribuzione diretta o indiretta di avanzi e del patrimonio; a questo proposito, ai sensi dell'art. 14 del CTS, ha pubblicato gli emolumenti, compensi o corrispettivi, retribuzioni, a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi sociali, ai dipendenti e agli associati;

- il patrimonio netto risultante dal bilancio di esercizio è superiore al limite minimo previsto dall'art. 22 del CTS e dallo statuto.

Ho acquisito dall'organo di amministrazione, con adeguato anticipo, anche nel corso delle sue riunioni, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'ente e, in base alle informazioni acquisite, non ha osservazioni particolari da riferire.

Ho acquisito conoscenza e ho vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento anche tramite la raccolta di informazione dai responsabili e delle funzioni e a tale riguardo non ha osservazioni particolari da riferire.

Ho acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo/contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo, non ha osservazioni particolari da riferire.

2) Osservazioni in ordine al bilancio di esercizio

L'organo di controllo, non essendo incaricato della revisione legale, ha svolto sul bilancio le attività di vigilanza previste dalla Norma 3.8 delle "Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del terzo settore" consistenti in un controllo sintetico complessivo volto a verificare che il bilancio sia stato correttamente redatto, in assenza di un soggetto incaricato della revisione legale, inoltre, l'organo di controllo ha verificato la rispondenza del bilancio e della relazione di missione ai fatti e alla informazioni rilievo di cui l'organo di controllo era a conoscenza a seguito della partecipazione alle riunioni degli organi sociali, dell'esercizio dei suoi doveri di vigilanza, dei suoi compiti di monitoraggio e dei suoi poteri di ispezione e controllo.

3) Osservazioni e proposte in ordine alla approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da me svolta invito gli associati ad approvare il bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2024, così come redatto dagli amministratori.

L'organo di controllo
CARLO LO VERDE

MOVIMENTO CONSUMATORI APS

Via Piemonte 39/a, Roma

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE AL 31.12.2024 ALLE LINEE GUIDA DI CUI AL DECRETO 4 LUGLIO 2019 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell'esercizio 2024 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto di "MOVIMENTO CONSUMATORI APS" alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

"MOVIMENTO CONSUMATORI APS" ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2024 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, ho verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, attualmente applicabili.

In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sottosezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida;
rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla mia attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'ente non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

L'organo di controllo
CARLO LO VERDE



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Insieme per una società responsabile

BILANCIO SOCIALE 2024

www.movimentoconsumatori.it