



Bilancio Sociale

2023

Sommario

Introduzione	p. 4
Nota Metodologica	p. 6

Capitolo 1 – Governance p.8

- 1.1 – Chi siamo
- 1.2 – La nostra storia
- 1.3 – La mappa degli stakeholder

Capitolo 2 – Attività e Strategie p. 12

- 2.1 – Le attività istituzionali, le campagne e la comunicazione
- 2.2 – Le attività di tutela dei consumatori
- 2.3 – I progetti

Capitolo 3 – Persone e Comunità p. 44

- 3.1 – La struttura politica
- 3.2 – La struttura amministrativa
- 3.3 – Il servizio legale
- 3.4 – I nostri numeri
- 3.5 – Le sedi territoriali

Capitolo 4 Il Bilancio integrato p. 48

Introduzione





Il bilancio sociale ha come obiettivo principale quello di rendicontare in modo trasparente e dettagliato le attività svolte, i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri. Questo documento rappresenta quindi uno strumento “aperto” di comunicazione verso i soci, i consumatori e tutti gli stakeholder, dimostrando l’impegno dell’associazione nella tutela dei diritti; si struttura in sezioni chiave, ognuna delle quali fornisce una panoramica dettagliata delle attività e delle performance dell’associazione:

1. Mission e valori: descrive la missione del Movimento Consumatori APS, i suoi valori fondamentali e il suo impegno verso la protezione dei diritti dei consumatori.
2. Attività svolte: dettaglia le principali attività e iniziative intraprese durante l’anno, incluse le campagne informative, i progetti di tutela dei consumatori e le collaborazioni con altre organizzazioni.
3. Risultati raggiunti: presenta una sintesi dei risultati ottenuti, mettendo in evidenza i successi nelle varie aree di intervento, come la risoluzione di controversie e l’assistenza legale fornita ai consumatori.
4. Progetti futuri: Illustra gli obiettivi e le attività pianificate per il futuro, evidenziando le aree di miglioramento e le nuove iniziative che verranno avviate per continuare a sostenere i consumatori.
5. Il Bilancio economico e la sostenibilità associativa

Il Movimento Consumatori APS destina ogni anno parte delle sue attività all’assistenza legale al servizio di centinaia di migliaia di consumatori, aiutandoli nella risoluzione stragiudiziale delle controversie e fornendo un supporto che contribuisce a migliorare la qualità del mercato e a garantire la protezione dei diritti dei consumatori, promuovendo la cultura della legalità e della sostenibilità.

I contenuti di seguito illustrati testimoniano l’impegno di MC in termini di trasparenza e di responsabilità sociale e rappresentano un utile strumento di pianificazione delle future azioni a favore dei consumatori.

Nell’anno 2023 Movimento Consumatori APS ha prestato particolare attenzione ai consumatori vulnerabili offrendo supporto specifico e programmi di educazione dedicati che sono il sintomo di quell’attenzione al sociale che resta un driver fondamentale di indirizzo dell’attività di assistenza e di disseminazione culturale.

Concludendo il racconto relativo al 2023 abbiamo svolto il nostro ruolo istituzionale di rappresentanza e advocacy sempre avendo ben presente la stella polare dell’indipendenza, intervenendo presso le istituzioni per indirizzare le politiche pubbliche e la legislazione a favore dei consumatori, partecipando a consultazioni pubbliche ed audizioni parlamentari e proponendo testi di riforma legislativa collaborando con le autorità indipendenti per migliorare la regolazione nei settori strategici.

Per ulteriori dettagli e per consultare l’intero bilancio sociale 2023, è possibile visitare il sito del Movimento Consumatori APS [qui](http://qui.movimentoconsumatori.it) movimentoconsumatori.it.

Ovidio Marzaioli,
vice segretario generale Movimento Consumatori APS

Nota Metodologica

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

Questa nota metodologica informa sull'evoluzione e sugli obiettivi di miglioramento del processo di rendicontazione. Questo avviene anche attraverso l'acquisizione di giudizi da parte dei destinatari del documento. La responsabilità degli effetti delle azioni di un Ente del Terzo Settore (ETS) nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità richiede di dar conto della propria azione ai diversi stakeholder, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente.

Il bilancio sociale di Movimento Consumatori APS del 2023 nasce con l'obiettivo di aprirsi a questo confronto, illustrando gli obiettivi programmati e i risultati raggiunti, e per favorire la definizione di nuovi obiettivi ed impegni. Il bilancio sociale, infatti, va inteso come il risultato di un percorso che ha l'obiettivo di rendere conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse di un intero anno; questo consente ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come Movimento Consumatori APS interpreta e realizza la sua missione e il suo mandato.

Il processo di raccolta dei dati per il bilancio sociale segue una metodologia strutturata che include le seguenti fasi:

1. identificazione degli indicatori chiave;
2. definizione degli indicatori di performance per misurare l'impatto delle attività;
3. raccolta dei dati: raccolta sistematica dei dati attraverso questionari, interviste, analisi documentale e sistemi di monitoraggio interni;
4. validazione dei dati: verifica della qualità e dell'accuratezza dei dati raccolti mediante controlli incrociati e revisione da parte di esperti interni ed esterni;
5. analisi dei dati: analisi dei dati raccolti per valutare le performance e l'impatto delle attività;
6. redazione del bilancio: compilazione del bilancio sociale, integrando le analisi effettuate e i risultati raggiunti.

Il coinvolgimento degli stakeholder è un elemento centrale nella redazione del bilancio sociale, a tal fine, sono state adottate delle consultazioni periodiche per raccogliere feedback e suggerimenti.

Una volta completato e validato, il bilancio sociale viene pubblicato sul sito web dell'organizzazione e diffuso attraverso vari canali di comunicazione. Questo assicura una vasta diffusione e facilita l'accesso alle informazioni da parte di tutti gli stakeholder.

L'approccio metodologico descritto garantisce che il bilancio sociale della nostra organizzazione sia un documento trasparente, accurato e utile, in grado di rispondere efficacemente alle esigenze informative degli stakeholder e di promuovere un dialogo costruttivo e continuativo con essi.

01

Governance

o
i
c
u
a
i
m

1.1 – Chi siamo

Il movimento consumerista, organizzato in forma associativa è stato riconosciuto nelle sue funzioni di rappresentanza, tutela e informazione in modo formale e strutturato dal 1998 con la legge 281 e ancor più dal 2005 con il Codice del Consumo.

Questo riconoscimento ha permesso alle associazioni dei consumatori di interagire attivamente con le istituzioni europee, nazionali e locali, fornendo pareri, proposte e analizzando articoli legislativi e regolamenti.

Il Codice del Consumo è il punto di riferimento costante per tutto il movimento italiano, poiché rappresenta il fondamento di un modello basato sulla tutela dei consumatori, la trasparenza dei prezzi e l'equità nei rapporti contrattuali. Gli strumenti di tutela, sia individuali che collettivi, hanno consentito di contrastare pratiche vessatorie, repressive e ingannevoli. A livello territoriale, le associazioni offrono soluzioni a centinaia di migliaia di cittadini per le loro controversie individuali.

Le associazioni italiane sono fondamentali per il supporto e la tutela dei consumatori, assistendo capillarmente i cittadini nella risoluzione delle controversie. Con sedi in quasi tutti i capoluoghi, possono rappresentare mediamente dai duecento ai diecimila iscritti, dimostrando così l'importanza del loro ruolo. Questi numeri attestano l'efficacia delle associazioni nel migliorare la trasparenza e l'equità, apportando benefici a tutti i consumatori e, di conseguenza, alla società intera.

Nel corso degli anni, le associazioni hanno sviluppato una rete di assistenza e consulenza in grado di fornire risposte concrete su temi di grande rilevanza, come bollette telefoniche, polizze assicurative, acquisti online e truffe finanziarie.

In questo ambito il Movimento Consumatori APS rappresenta una delle realtà associative più dinamiche e attive, con l'obiettivo di tutelare i diritti dei consumatori in ogni settore del mercato.

1.2 – La nostra storia

Il Movimento Consumatori APS è un'associazione autonoma e indipendente, senza scopo di lucro, fondata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti. La creazione dell'associazione è stata stimolata dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori, riconosciuti e sanciti dalla legge italiana. Fin dalla sua costituzione, il Movimento Consumatori APS aderisce alla Federazione A.R.C.I. (Associazione Ricreativa e Culturale Italiana), una delle più grandi reti associative italiane che si occupa di promuovere attività culturali, sociali e ricreative.

L'associazione si prefigge numerosi obiettivi, tutti focalizzati sulla protezione e promozione dei diritti dei consumatori e degli utenti. Tra i principali obiettivi troviamo:

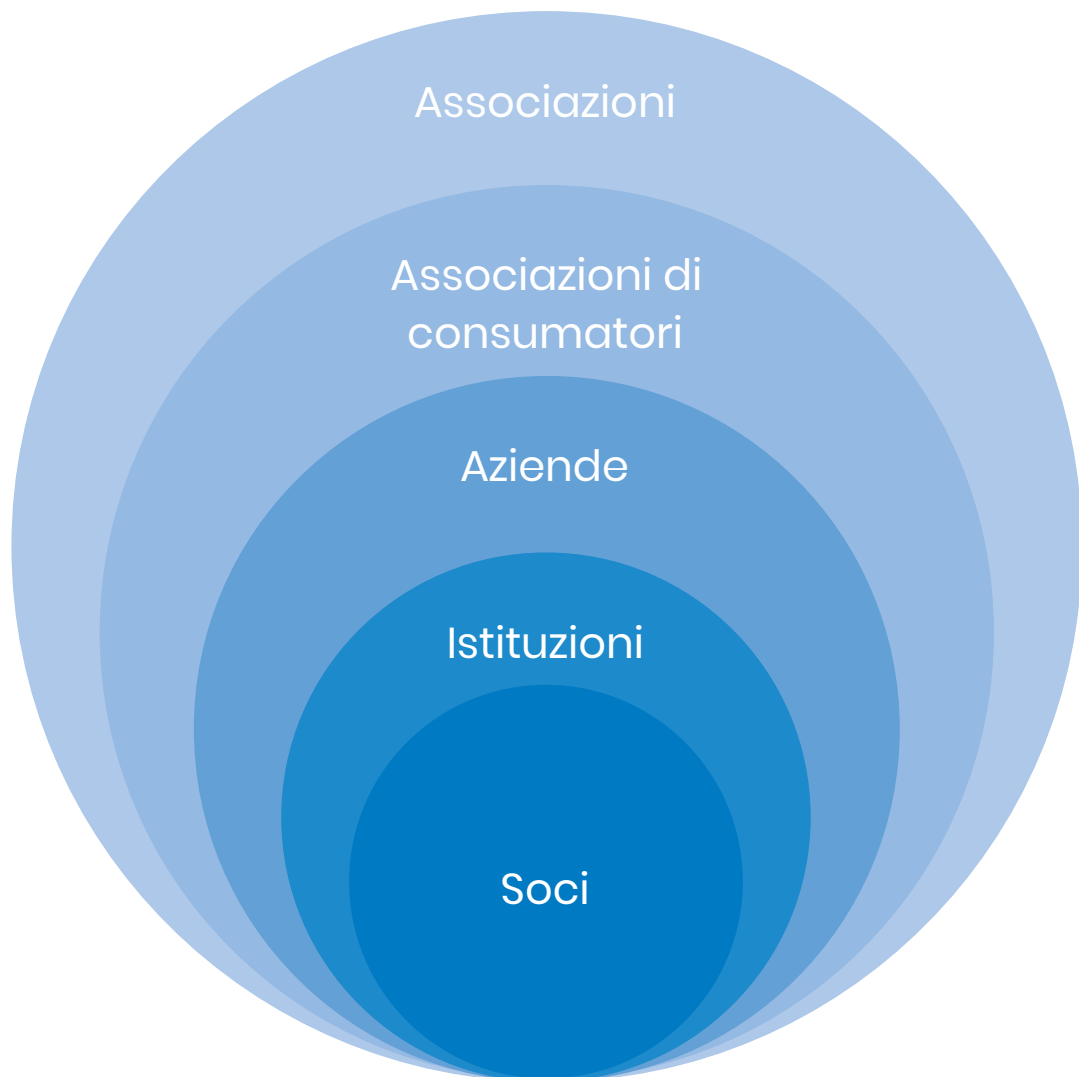
- Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli Utenti.
- Diritto alla tutela della salute: Garantire che i consumatori abbiano accesso a prodotti e servizi che non mettano in pericolo la loro salute.
- Diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi: Assicurare che i prodotti e i servizi offerti sul mercato siano sicuri e di alta qualità.
- Diritto all'informazione e alla corretta pubblicità: Promuovere la trasparenza e la correttezza delle informazioni fornite ai consumatori, affinché possano fare scelte consapevoli.
- Diritto all'educazione al consumo: Educare i consumatori sulle loro scelte d'acquisto, sui loro diritti e sulle pratiche di consumo responsabile.
- Diritto alla correttezza dei contratti: Garantire che i contratti siano equi e non contengano clausole vessatorie.
- Diritto all'erogazione di servizi pubblici efficienti: Assicurare che i servizi pubblici siano erogati in modo efficiente e rispondano alle esigenze dei cittadini.



L'associazione inoltre lavora per influenzare le decisioni delle istituzioni e delle imprese, affinché i servizi e i prodotti offerti siano in linea con le esigenze e i diritti dei consumatori. Questo include l'interazione con enti governativi, regolatori, aziende private e altri stakeholder. Il Movimento Consumatori APS rappresenta gli interessi dei consumatori e degli utenti presso vari organismi pubblici e società private. Questo include la partecipazione a tavoli di lavoro, commissioni e altre sedi dove vengono prese decisioni che impattano sui diritti dei consumatori. L'associazione si impegna a stimolare i mass media affinché forniscano un'informazione corretta e puntuale riguardo alla tutela dei consumatori. Questo è essenziale per garantire che i cittadini siano informati sui loro diritti e sulle tematiche legate al consumo.

Uno degli obiettivi principali del Movimento Consumatori APS è quello di sollecitare i consumatori a prendere coscienza dei propri diritti e doveri, questo viene fatto attraverso campagne di informazione, educazione e sensibilizzazione. Il Movimento Consumatori APS realizza una vasta gamma di attività e iniziative per raggiungere i suoi obiettivi, queste includono la consulenza e l'assistenza legale fornendo supporto ai consumatori per tutti i problemi legati alla tutela dei loro diritti. Movimento Consumatori APS collabora con altre associazioni di consumatori, enti pubblici e privati, per rafforzare la tutela dei diritti dei consumatori.

1.3 – La mappa degli stakeholder



02

Attività e Strategie

o
i
c
u
a
i
m

2.1 - Le attività istituzionali, le campagne e la comunicazione

Attività di comunicazione

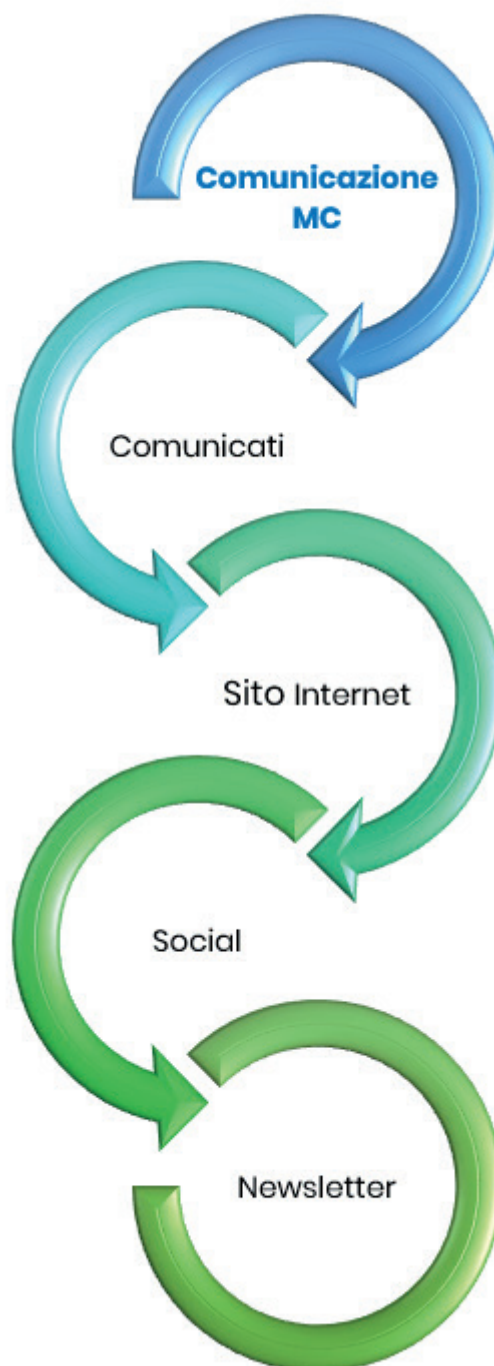
Nel corso del 2023, le attività di comunicazione di MC APS sono state orientate verso l'informazione e la sensibilizzazione dei cittadini su temi di particolare impatto per la loro vita quotidiana e sulle azioni di tutela per i consumatori promosse dall'associazione.

MC APS ha concentrato e sviluppato la propria azione comunicativa utilizzando tutti i suoi strumenti: sito internet, newsletter, social media (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, YouTube) hanno garantito un flusso continuo di informazioni, contribuendo ad amplificare anche la diffusione delle comunicazioni attraverso strumenti e modalità di diffusione tradizionali come la realizzazione e promozione di comunicati stampa e di pubblicazioni digitali e cartacee.

Nel 2023 sono stati pubblicati e aggiornati sul sito di MC e sul sito dedicato al progetto "Riparto - Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza", promosso da MC APS e Acli aps, comunicati, notizie, rassegna stampa e approfondimenti.

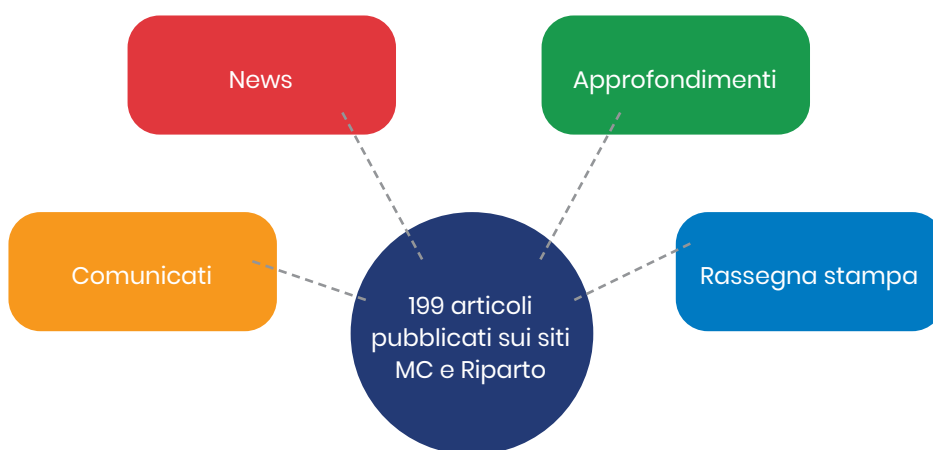
Sul sito www.movimentoconsumatori.it, sono state costantemente aggiornate diverse aree di interesse per i cittadini, tra cui acquisti e servizi, banche, energia e idrico, telefonia e televisione, assicurazioni, trasporti e turismo ed è stata realizzata e messa in Rete, grazie all'esperienza maturata con il progetto Riparto e il progetto europeo Re-Start (Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START), una nuova area, ricca di news e di approfondimenti, dedicata al tema del sovraindebitamento.

Il sito web ha anche fornito informazioni dettagliate sui progetti promossi da MC APS, sulle campagne alle quali l'associazione ha aderito e sulle attività di comunicazione svolte per la loro diffusione.





Il sito dedicato al progetto Riparto www.progettoriparto.it ha offerto ai lettori news, approfondimenti e informazioni sul tema del sovraindebitamento e sul servizio di assistenza fornito da sportelli specializzati. Queste informazioni sono state veicolate anche attraverso profili social dedicati all'iniziativa e campagne promozionali mirate per coinvolgere gli utenti. Anche nel 2023, MC APS ha affidato la comunicazione di campagne, progetti e attività istituzionali a professionisti qualificati nel settore del social media management. Grazie ad un'azione combinata di creatività, di strategia e di pianificazione delle diverse attività si sono raggiunti notevoli risultati in termini di informazione, interazione e coinvolgimento dei cittadini.

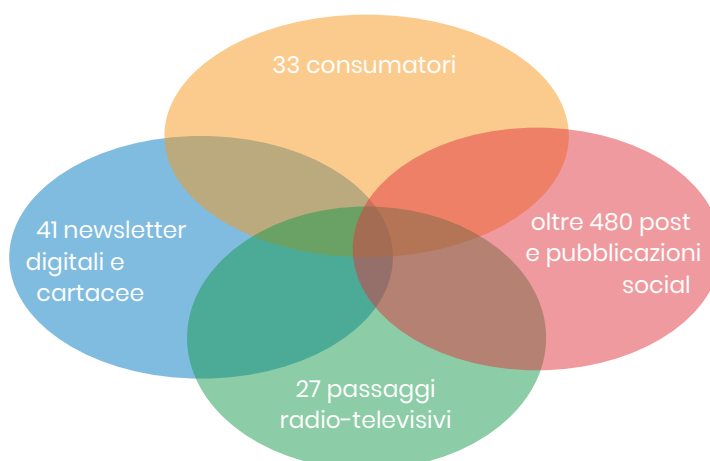


I numeri della Comunicazione MC APS

L'ufficio stampa ha diramato ai media nazionali e locali 33 comunicati sulle principali iniziative di tutela per il consumatore messe in campo da MC APS e ripresi da diversi organi di informazione. Inoltre si sono registrate 27 partecipazioni in programmi radio e televisivi.

La comunicazione di queste attività ha avuto adeguata diffusione anche grazie all'invio di 41 newsletter digitali e cartacee e alla realizzazione di oltre 480 post e pubblicazioni sui social e sul canale Youtube dell'associazione.

Il potenziamento dell'informazione ai cittadini è stato raggiunto grazie all'utilizzo in sincronia di tutti gli strumenti comunicativi a disposizione di MC (sito, newsletter, social network) con l'evidente risultato di amplificare la portata della comunicazione.



Le Campagne e le iniziative per la diffusione della cultura consumerista

Diritti dei “lavoratori-consumatori” e lotta alle disuguaglianze e alla povertà

Campagna Abiti Puliti

MC APS ha proseguito il suo impegno nella Campagna Abiti Puliti, sezione italiana della Clean Clothes Campaign, una rete di oltre 250 partner che mira al miglioramento delle condizioni di lavoro e al rafforzamento dei diritti dei lavoratori dell'industria della moda globale, appoggiando, in particolare, la campagna #PayYourWorkers, che riunisce 200 sindacati e organizzazioni della società civile di 35 diversi Paesi. La coalizione chiede ai marchi di fornire immediato sollievo ai lavoratori dell'abbigliamento e di sottoscrivere impegni vincolanti per riformare il loro settore in rovina. La campagna ha organizzato l'11 maggio 2023 una giornata di mobilitazione internazionale in occasione dell'Assemblea generale annuale di Adidas, chiedendo all'azienda e ai suoi azionisti di dare voce ai lavoratori dell'abbigliamento. La giornata di mobilitazione di Pay Your Workers ha previsto azioni sui social network e proteste davanti agli stabilimenti o agli store Adidas, affinché Adidas negoziasse con i sindacati e firmasse l'accordo #PayYourWorkers – per far sì che i lavoratori dell'abbigliamento non debbano lottare per ottenere il trattamento di fine rapporto che spetta loro per legge.

La campagna Abiti Puliti aderisce anche alla piattaforma Ci Vuole Un Reddito, per difendere e migliorare il reddito di cittadinanza che negli ultimi quattro anni ha aiutato milioni di persone in condizioni di disagio economico.

Le organizzazioni che hanno aderito finora alla campagna rivendicano il diritto di tutti/e ad una vita dignitosa e la possibilità per ciascuno/a di partecipare alla vita materiale, culturale, politica e sociale della propria comunità. Per un salario minimo dignitoso. Per un reddito garantito universale. Per una riduzione generalizzata dell'orario di lavoro. Per una vita bella ed una società più giusta. La campagna nasce dall'esperienza di tutte quelle realtà nazionali e territoriali che ogni giorno hanno a che fare con la povertà e l'esclusione sociale.

Il 27 maggio a Roma si è svolta una manifestazione nazionale, prima tappa di un lungo percorso, che vede le organizzazioni impegnate in diverse iniziative per dire che esiste una parte di questo Paese che non accetta politiche di colpevolizzazione della povertà, di precarizzazione del mondo del lavoro, di salari bassi, caro affitti e smantellamento del welfare.

Consumo responsabile e sostenibile

Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR)

Movimento Consumatori APS, nell'ambito del progetto AgEnDa: Assistere, Educare, Diffondere, prosegue la partnership sviluppata nel corso degli ultimi anni con l'associazione Sloweb per orientare il consumatore nell'ambito della transizione e sostenibilità digitale, e costituirà l'Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR), dando vita alla prima rete italiana di realtà virtuose impegnate a colmare il digital divide e le disuguaglianze sul web. Questa complessa attività di mappatura, confluirà in una pubblicazione che offrirà una fotografia delle realtà già coinvolte a vario titolo nella sostenibilità digitale, all'elaborazione di un position paper, rivolto al legislatore e agli addetti ai lavori per contribuire al miglioramento dei processi normativi e applicativi a tutela dei consumatori, e alla realizzazione e diffusione di materiali informativi per i cittadini. I target più vulnerabili (over 65) saranno interessati anche da una specifica attività formativa rivolta ai formatori e ai consumatori.



Forum permanente diffusione cultura del consumo responsabile e sostenibile

Il 10 luglio 2023, sono stati avviati i lavori del Forum Permanente per la diffusione della cultura del consumo responsabile e sostenibile, istituito dal CNEL cui hanno aderito 19 associazioni di consumatori riconosciute dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy tra cui MC APS. Il Forum rappresenta una grande occasione di protagonismo, che mette in connessione il mondo dei consumatori con la sede istituzionale deputata al dialogo e al confronto sociale, assicurando un ascolto reciproco con i corpi intermedi rappresentati nel CNEL. La costituzione del Forum potrà quindi essere una preziosa occasione di incontro, in cui far convergere le voci degli utenti, dei lavoratori e delle imprese su tematiche come la sostenibilità ambientale e digitale e le nuove forme di organizzazione del lavoro.

Campagna su scelte alimentari sicure e consapevoli

MC APS, componente del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA), è da sempre convinto dell'importanza di informare e sensibilizzare i consumatori a compiere scelte alimentari sicure e consapevoli. Per questo motivo l'associazione ha deciso di contribuire alla diffusione della terza edizione della campagna di comunicazione #EUChooseSafeFood, promossa dall'European Food Safety Authority (EFSA) in collaborazione con il Ministero della Salute. L'obiettivo è, da un lato, sensibilizzare i cittadini italiani a prendere nel quotidiano decisioni informate relative alle scelte alimentari, in ogni fase della catena alimentare, dall'altro evidenziare il ruolo fondamentale della scienza e le direttive formulate dagli esperti dell'EFSA, grazie a cui il cibo sulle nostre tavole è controllato e sicuro. Nel 2023, la campagna #EUChooseSafeFood, che ha coinvolto ben 16 Paesi dell'UE (9 nel 2021 e 12 nel 2022), ha fornito informazioni pratiche e facilmente accessibili ai consumatori e, in Italia, si è incentrata su tre temi: la salute delle api e la stretta correlazione con le colture che dipendono dall'impollinazione, le malattie di origine alimentare provocate da batteri provenienti da alimenti crudi, in particolare l'echinococcosi, e i contaminanti nei prodotti alimentari, quali nello specifico il mercurio e il metilmercurio. A seguito delle prime due edizioni della campagna #EUChooseSafeFood si è riscontrata una maggiore consapevolezza e comprensione da parte dei consumatori nell'UE in merito alla sicurezza alimentare. Secondo un'indagine svolta dall'EFSA, sono aumentati anche i livelli di fiducia nel sistema di sicurezza alimentare dell'UE: nel 2022, infatti, il 70 % dei cittadini ha dichiarato di fidarsi dell'UE e dei governi nazionali in tema di sicurezza alimentare, percentuale che è aumentata del 10 % rispetto al 2021.

MC e Casa Gas Free per abitazioni libere dal gas

La più recente produzione legislativa italiana, su spinta di una condivisa politica comunitaria (green New Deal), si è indirizzata verso politiche di incentivazione per la realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (Certificati verdi, Certificati bianchi, Conto energia, Comunità energetiche), al fine di abbattere le emissioni in atmosfera di CO₂ e di contribuire in tal modo a diminuire il riscaldamento globale del pianeta.

Movimento Consumatori APS e l'associazione ambientalista Casa Gas Free ETS - che hanno entrambi gli obiettivi di tutelare l'ambiente e di favorire la sostenibilità dello sviluppo economico e sociale del Paese - hanno deciso di collaborare, attraverso un percorso condiviso, per contribuire ad accelerare la conversione energetica degli edifici residenziali italiani, accompagnando i consumatori a diventare protagonisti del contrasto ai cambiamenti climatici agendo anche sul fronte della propria abitazioni, grazie alla degassificazione e alla transizione energetica verso le fonti rinnovabili.

L'associazione Casa Gas Free ha messo a disposizione di tutti gli associati del Movimento Consumatori un canale preferenziale di consulenza attraverso il portale <https://casasenzagas.casagasfree.it>. Gli associati che compileranno il form e inseriranno il numero della loro tessera MC riceveranno il Report base plus per una prima valutazione gratuita sulla fattibilità di rendere Gas Free la propria abitazione

FS e AACC: iniziative per sostenibilità sociale, economica, ambientale

Nell'ambito del protocollo di collaborazione tra FS Italiane e il mondo delle associazioni dei consumatori siglato il 3 febbraio 2023, si è deciso di realizzare iniziative congiunte di comunicazione e promozione della sostenibilità sociale, economica, ambientale; lo studio e l'approfondimento di soluzioni per il miglioramento della qualità dei servizi mediante il coinvolgimento delle Società del Gruppo interessate; l'informazione sugli obiettivi del Piano Industriale del Gruppo FS e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) nell'ambito della mobilità nazionale. Gli incontri tra le Associazioni dei Consumatori e i rappresentanti di Ferrovie dello Stato si svolgeranno mediante l'istituzione di un Tavolo permanente di Consultazione, convocato con cadenza trimestrale o su iniziativa delle Parti. Il Tavolo potrà essere affiancato da gruppi di lavoro composti da rappresentanti delle società di FS in base all'area di business oggetto delle tematiche da trattare. L'iniziativa presentata segue diverse occasioni di incontro che hanno permesso di tracciare un proficuo percorso di reciproca collaborazione tra FS Italiane e Associazioni appartenenti a diverse categorie. Finanza sostenibile ed educazione finanziaria

Collaborazione Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (Feduf) – AACC 2023-2025

Per la prima annualità del terzo progetto quadro comune (2023-2025), si è previsto di: replicare e potenziare ulteriormente il progetto SOS rivolto alle persone che vivono in condizioni di fragilità economica, un modello efficace di collaborazione con il terzo settore già ben sperimentato attraverso incontri informativi on line, webinar e workshop nella cornice degli obiettivi dell'Agenda 2030; realizzare una nuova area editoriale del sito curaituoisoldi.it dedicata ai temi del fintech, delle criptovalute, del trading on line e della finanza sostenibile, argomenti di sempre crescente attualità, ad oggi non presenti sul sito. La proposta di attività, ha conservato come ambito di riferimento principale il valore della rete attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, dando massima visibilità, quale strumento di inclusione e di divulgazione, al sito www.curaituoisoldi.it con le iniziative ad esso collegate (sezione "SOS", webinar e altri strumenti online).

Trasparenza semplice

Nell'ambito del progetto Trasparenza semplice Abi (Associazione bancaria italiana) in collaborazione con le banche e le associazioni dei consumatori (tra cui MC APS), ha realizzato alcune infografiche su molte delle novità normative che interessano la clientela, utilizzando un linguaggio e una modalità espositiva semplice, immediata, facilmente comprensibile e essenziale. Sul sito di MC APS sono state pubblicate le infografiche Fondo di solidarietà mutui prima casa, Fondo di garanzia per i mutui prima casa, Questionario di profilatura MiFID2 2023 e Riforma del Terzo settore 2023.



Noi & UniCredit

UniCredit e 13 associazioni dei consumatori di rilevanza nazionale hanno rinnovato il 16 ottobre 2023 a Roma l'accordo annuale di collaborazione, confermando l'impegno reciproco a un confronto aperto e costruttivo per accrescere la tutela dei consumatori e la soddisfazione dei clienti. La partnership Noi&UniCredit, avviata nel 2005, ha affrontato temi quali la trasparenza, la semplificazione, l'educazione bancaria, l'inclusione finanziaria e la conciliazione paritetica e ha realizzato diverse iniziative e prodotto strumenti concreti: decaloghi, video pillole informative e guide. I decaloghi sono disponibili sul sito MC e sul sito UniCredit alla pagina www.unicredit.it/associazionideiconsumatori.

Guide per il cittadino

Il Consiglio Nazionale del Notariato ha realizzato una collana di guide per il cittadino in collaborazione con le principali associazioni di consumatori, tra cui Movimento Consumatori APS. MC partecipa agli incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato e collabora alla realizzazione delle guide. Le guide sono scaricabili sul sito MC e sul sito del Notariato www.notariato.it.

Movimento Consumatori APS è intervenuto anche il 16 e il 17 settembre presso il Complesso San Filippo Neri di Modena al Festival della Filosofia di Modena, promosso dal Consiglio Nazionale del Notariato e dal Consiglio Notarile di Modena. Il Notariato ha proposto una serie di laboratori aperti al pubblico dal titolo L'ultima parola. Il notaio tra fiducia, diritto e solidarietà, durante i quali sono stati trattati i temi donazioni, lasciti solidali e successioni. I laboratori promossi dal Notariato, insieme alle Istituzioni, alle Associazioni dei consumatori e alle Associazioni del Terzo Settore, hanno aiutato a mettere in risalto il valore socio-economico e giuridico del ruolo del notaio, che può indirizzare l'utente alla miglior regolamentazione della propria futura successione o alla miglior suddivisione del proprio patrimonio, nel rispetto della legge e della volontà delle parti, evitando contenziosi futuri grazie all'assenza di ambiguità nei termini.

Sbilanciamoci!

MC APS aderisce da diversi anni alla campagna Sbilanciamoci! composta da 51 organizzazioni della società civile che propone la Controfinanziaria, alternativa a quella presentata dal Governo in carica: propone misure di giustizia fiscale, di riduzione delle spese militari e dei sussidi ambientalmente dannosi per finanziare la sanità e l'istruzione pubblica, le politiche industriali per una transizione ecologica giusta, la cooperazione allo sviluppo.

Il 29 novembre a Roma è stato presentato il "Rapporto Sbilanciamoci 2024. Come usare la spesa pubblica per i diritti, la pace, l'ambiente". Il Rapporto propone 84 misure specifiche per una manovra complessiva di oltre 46 miliardi di euro, a saldo zero, senza oneri per la spesa pubblica. Si tratta di proposte concrete e dettagliate, sostenibili. Inoltre, il 24 giugno sempre nell'ambito della campagna Sbilanciamoci!, MC ha aderito a Roma alla manifestazione nazionale per la difesa ed il rilancio della sanità pubblica e del Servizio sanitario nazionale, colpito in questi anni dal continuo definanziamento, dalla mancanza di personale e dai processi di privatizzazione.

2.2 – Le attività di tutela dei consumatori

Il servizio legale nazionale

Il Servizio legale nazionale ha portato avanti nel 2023 un modello organizzativo volto a dare continuità, stabilità e maggiore efficacia al servizio di tutela dei diritti dei consumatori.

I settori di intervento sono stati confermati in: Acquisti e servizi, Banche, Assicurazioni, Telefonia e TV, Energia e idrico, Trasporti e turismo. Ambiti di attività: azioni seriali civili e penali; azioni collettive inibitorie, ripristinatorie e risarcitorie, attività di studio, formazione interna e comunicazione esterna.

Struttura organizzativa: coordinamento nazionale costituito dai responsabili dei diversi settori, gruppi di lavoro dei settori di riferimento.

Tutela individuale

L'attività di informazione, assistenza e consulenza di MC APS è continuata senza soluzione di continuità per tutto il 2023 sia attraverso lo sportello online nazionale sia attraverso le associazioni territoriali affiliate o federate a MC APS.

Lo [Sportello Consumatori](#) online è a disposizione dei cittadini attraverso i seguenti canali di contatto:

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

I consumatori hanno così la possibilità di esporre il loro problema e di interloquire, al massimo entro due giorni, con un esperto dei principali settori di intervento. Per l'attività di assistenza individuale al cittadino il servizio legale nazionale ha individuato collaboratori esperti per ogni materia.

Nel 2023 lo Sportello Consumatori online nazionale ha ricevuto oltre 11000 richieste di informazione/assistenza di cui si riporta di seguito in dettaglio la ripartizione per tematiche:

Banche	3260
Acquisti e Servizi	3088
Utenze Energia	2229
Trasporti e turismo	1295
Utenze TLC	1083
Assicurazioni	198
Altro in ambito tutela consumatori	164
Altro non di competenza MC	255
Altro non specificato	3
Totale richieste	11575

A queste si sommano le richieste di informazione/assistenza pervenute alle associazioni affiliate e federate a MC APS sul territorio che indicativamente ammontano a più di 30000.



Tutela giurisdizionale degli interessi collettivi

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

Le azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori hanno consentito a MC APS il raggiungimento di ottimi risultati e la prevenzione di molti illeciti a vantaggio di milioni di consumatori italiani, inibendo comportamenti illeciti di vasta scala quali, ad esempio, quelli relativi all'anatocismo bancario, alla fatturazione a 28 giorni in ambito telefonico e all'estinzione anticipata dei prestiti al consumo. Lo scorso 11 gennaio 2023 MC ha presentato in audizione delle commissioni riunite della Camera dei Deputati - X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo), II Commissione (Giustizia) - la richiesta di modifiche al decreto legislativo che recepisce la direttiva (UE) 2020/1828 sulle azioni rappresentative collettive a tutela dei consumatori, alla quale hanno aderito tutte le associazioni di consumatori nazionali.

Nell'anno 2023 MC ha richiesto tramite diffida la cessazione delle seguenti condotte posti in essere da società di telecomunicazioni, di autonoleggio e banche:

- *TIM Spa*

Oggetto: offerte di rete mobile e fissa di TIM. Modifiche delle condizioni economiche e contrattuali. Manovre di repricing 2023/2024. Richiesta di cessazione e/o non reiterazione di atti, comportamenti e condotte omissive e/o commissive in pregiudizio di una pluralità di individui ex 840-sexiesdecies Codice civile. Segnalazione a AGCM e AGCOM ex artt. 27 Codice Consumo.

- *Autovia srl*

- *Europcar Italia spa*

- *Goldcar Italy srl*

- *Sixt Rent srl*

- *Sicily by Car*

Oggetto: richiesta di inibitoria delle condizioni generali dei contratti di noleggio di veicoli senza conducente in quanto abusive e comunque lesive degli interessi dei consumatori alla correttezza ed equità nei rapporti contrattuali. Le richieste hanno riguardato in particolare l'inibitoria di una serie di penali applicate nei contratti quali, a titolo esemplificativo, quelle per la gestione delle sanzioni amministrative riconducibili al consumatore noleggiante.

- *Rivieracqua SPA*

Oggetto: inadempimento nella somministrazione dell'acqua potabile, in quanto salata, nel Comune di Andora - diffida alla cessazione degli illeciti e al ristoro dei consumatori ex artt. 140-ter ss. cod. cons. e 840-bis e ss. c.p.c

- *Banca di Credito Cooperativo di Barlassina - Società Cooperativa;*

- *BMW Bank GmbH - BMW Group Financial Services Italia SPA*

- *Intesa Sanpaolo*

- *Banca Monte dei Paschi di Siena*

- *BCC Alba*

Oggetto: condizioni generali di contratto fidejussioni - contestazione di illegittimità / vessatorietà

delle clausole contrattuali che prevedono deroghe alla disciplina prevista dal Codice civile, quali le clausole di deroga all'art. 1957 c.c. le clausole di reviviscenza e di inopponibilità delle eccezioni relative ai rapporti garantiti.

– *Intesa Sanpaolo e IsyBank*

Oggetto: l'associazione ha richiesto l'inibitoria della unilaterale modifica delle condizioni contrattuali per i clienti di Intesa Sanpaolo rientranti nei rami d'azienda trasferiti da Intesa Sanpaolo a Isybank che comportano la trasformazione dei contratti di conto tradizionali in servizi fruibili esclusivamente tramite smartphone.

Azioni rappresentative

Si elencano le azioni rappresentative da Movimento Consumatori APS avviate nel 2023 ai sensi all'art. 140-ter e ss. del Codice del Consumo e ai sensi dell'art. 8 D.M. 26.7.2023 del Ministero dell'Impresa e del Made in Italy:

- [Sicily by Car s.r.l.](#)
- [Avis Budget Italia S.p.A.](#)
- [Goldcar Italy srl](#)
- [Sixt Rent a Car s.r.l.](#)
- [Autovia srl](#)
- [BCC Alba, Langhe, Roero e del Canavese S.C.](#)
- Intesa Sanpaolo – Isy Bank
- Banca di Credito Cooperativo di Barlassina – Società Cooperativa

Con provvedimento 28.12.2023 il Tribunale di Bolzano ha dichiarato ammissibile l'azione proposta nei confronti di Goldcar e avente ad oggetto l'inibitoria delle condizioni contrattuali nei contratti di autonoleggio.

Segnalazioni/Esposti

- Esposto alla Procura della Repubblica di Massa, al Procuratore regionale Corte dei conti di Firenze e per conoscenza alla Capitaneria di porto di Marina di Carrara riguardante l'interruzione di messa in sicurezza/bonifica del terrapieno della ex Colonia Torino. Ritrovamento di pentaclorofenolo (PCF) nell'area che va dal lavello alla ex colonia Torino a Marina di Massa, nel sito di interesse regionale S.I.R.; inviato dal Coordinamento dei Comuni e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e per la ripubblicizzazione del servizio idrico di cui MC fa parte.
- Segnalazione all'AGCM con esortazione a riaprire istruttoria "A523 – TicketOne/Condotte escludenti nella vendita di biglietti Vivo Concerti"



RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

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

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

Intrattiene rapporti istituzionali con il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, il Ministero della Salute – Banca d'Italia, CNSA Comitato nazionale sicurezza alimentare, sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, il Consiglio nazionale del notariato, la Commissione europea e altri.

Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi

Nel 2023, MC ha apportato il proprio contributo in diverse occasioni istituzionali, tra cui:

10/01/2023	audizione	Senato della Repubblica – 9° Commissione permanente Industria, commercio, turismo, agricoltura e produzione agroalimentare	Atto del Governo n. 9 (Migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori)
10/01/2023	audizione	Camera dei deputati – X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo)	Atto del Governo n. 9 (Migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori)
11/01/2023	audizione	Camera dei deputati – X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo), II Commissione (Giustizia)	Atto del Governo n. 14 – schema di decreto legislativo per l'attuazione della Direttiva 1828/2020
10/02/2023	consultazione pubblica	OCSE	Testo riveduto delle Linee Guida destinate alle imprese multinazionali
09/05/2023	contributo	Presidenza del Consiglio dei ministri – Ministro PA	Osservazioni CNCU su Semplificazioni in materia di controlli alle attività produttive di cui all'articolo 27 della legge 5 agosto 2022, n. 118.

15/05/2023	audizione	X Commissione Camera dei deputati (Attività produttive, commercio e turismo)	Audizione delle Associazioni di consumatori componenti del CNCU sullo schema del decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica (Atto n. 44)
16/05/2023	audizione	Senato della Repubblica - 8° Commissione Ambiente, transizione ecologica, energia, lavori pubblici, comunicazioni, innovazione tecnologica	Audizione delle Associazioni di consumatori componenti del CNCU sullo schema del decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica (Atto n. 44)
29/05/2023	contributo	CNCU	Osservazioni CNCU su Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio recante norme comuni che promuovono la riparazione dei beni e che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e le direttive (UE) 2019/771 e (UE) 2020/1828. COM (2023)
06/06/2023	audizione	AGCOM	Consultazione pubblica inerente alla modifica del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" avviata con delibera 89/23/CONS



12/06/2023	consultazione pubblica	AGCOM	Consultazione pubblica inerente alla modifica del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" avviata con delibera n. 89/23/CONS
05/09/2023	audizione	Senato - 9° Commissione permanente Industria, commercio, turismo, agricoltura e produzione agroalimentare	Disegno di legge n. 795 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2022)
19/09/2023	audizione	Camera dei deputati - VI Commissione (Finanze)	Atto del Governo n. 58 Schema di decreto legislativo recante recepimento della direttiva (UE) 2021/2118 recante modifica della direttiva 2009/103/CE concernente l'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli e il controllo dell'obbligo di assicurare tale responsabilità
19/10/2023	consultazione pubblica	AGCM	Consultazione pubblica IC55 - MERCATI DEGLI APPARECCHI ACUSTICI Provvedimento n. 30771

Anche nel 2023 i dirigenti di MC APS hanno rappresentato l'associazione e/o il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti in diversi tavoli istituzionali. Si segnalano:

MIMIT - Ministero dell'impresa e del made in Italy	CNCU - Consiglio nazionale consumatori e utenti
MIMIT - Ministero dell'impresa e del made in Italy	CNCU Commissione Affari Istituzionali
MIMIT - Ministero dell'impresa e del made in Italy	CNCU Commissione H Promozione e Sviluppo dell'associazionismo e dell'educazione
MIMIT - Ministero dell'impresa e del made in Italy	rappresentanza CNCU nel GdL Ecodesign della DIV III "Autorità di gestione dei programmi operativi comunitari e programmazione delle fonti finanziarie"

MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	CNCU Tavolo di lavoro “Campagna informativa del RPO”
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	CNCU Tavolo tecnico carburanti
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	CNCU Commissione E Politiche UE
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	CNCU Commissione B Servizi postali, assicurativi e finanziari
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	CNCU Commissione D Giustizia e legislazione
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	rappresentanza CNCU nel Comitato PCN – Punto di Contatto Nazionale per le Linee Guida OCSE
MIMIT – Ministero dell’impresa e del made in Italy	rappresentanza CNCU nel gruppo di lavoro informale a supporto del contributo italiano su Programmi di lavoro annuali dell’Unione Europea sulla normazione (standardisation) settore Transizione verde
Presidenza del Consiglio dei ministri – Struttura di missione PNRR	rappresentanza CNCU nella cabina di regia
Presidenza del Consiglio dei ministri	Rappresentanza CNCU nel Tavolo Permanente per il Partenariato Economico, Sociale e Territoriale insediato a novembre 2021 e istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri con dpcm del 14 ottobre 2021.
TERNA	rappresentanza CNCU nel TIDE Stakeholder Group
UNI – Ente Italiano Normazione	rappresentanza del CNCU nel Comitato d’indirizzo strategico
Ministero della Salute	CNSA – GdL “Contenitori per uso alimentare: compatibilità ambientale e sicurezza alimentare per migliorare la vita dei cittadini” (Imballaggi)
Ministero della Salute	GdL monitoraggio attuazione “Piano nazionale per l’eliminazione dell’utilizzo dell’amalgama dentale”
Ministero della Salute	Sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA)



CESE – Comitato Economico Sociale Europeo	rappresentanza CNCU
BANCA d'ITALIA	Incontri bilaterali con le aacc
CNEL	Forum permanente per la cultura del consumo responsabile
Consiglio nazionale del Notariato	Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori

Sempre nel 2023 MC APS ha anche partecipato a diversi momenti di confronto presso le autorità, tra cui:

AGCM – Autorità garante della concorrenza e del mercato	Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori
AGCOM – Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori
ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente	Tavolo tecnico di cui alle deliberazioni 55/2018/E/IDR e 537/2020/E/COM in tema di estensione del tentativo obbligatorio di conciliazione per gli utenti finali dei settori idrico e telecalore
ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente	Focus Group per regolazione tariffaria servizio di teleriscaldamento
ART – Autorità di regolazione dei trasporti	incontro tecnico diritti utenti autostradali e servizio conciliazioni art
CONSOB – Commissione nazionale per le società e la borsa	Tavolo Stakeholders ACF
IVASS – Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni	Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori

Partecipazione a incontri, seminari, convegni

Nel corso dell'anno MC APS ha partecipato, come organizzatore e/o con propri dirigenti in qualità di relatori, ai seguenti eventi:

data	titolo	luogo	organizzazione	relatori MC
19/01/2023	Convegno <i>Comunità energetiche e cittadini: stato dell'arte, opportunità e sostenibilità</i>	Roma – CNEL	Consumers' Forum	Ovidio Marzaioli
27/01/2023	Workshop universitario Sovraindebitamento e consulenza sul debito nell'ambito del progetto <i>Riparto co-finanziato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali</i>	Milano – Università Cattolica del Sacro Cuore	Movimento Consumatori APS – Acli con contributo di Fondazione Cariplo	Alessandro Mostaccio Paolo Fiorio Antonio Seminara
14/02/2023	Convegno <i>Semplificare la transizione ecologica – le nuove sfide legislative e autorizzative alla luce del PNRR</i>	Roma – Palazzo Colonna	I-Com Istituto per la competitività	Ovidio Marzaioli
16/02/2023	Workshop Gestione consapevole del debito: come difendersi da sovraindebitamento e usura per operatori del Terzo Settore	Videoconferenza	FEduF Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio e Museo del Risparmio	Paolo Fiorio
03/03/2023	Seminario <i>La disciplina dei corrispettivi per i recessi anticipati dei clienti dai contratti di fornitura di energia elettrica</i>	Milano – Università Cattolica del Sacro Cuore	Università Cattolica del Sacro Cuore	Ovidio Marzaioli
07/03/2023	Convegno nazionale <i>Mercato Energia – verso la fine della maggior tutela nell'attuale contesto – Quali scenari e prospettive?</i>	Roma – CNEL	I.R.C.A.F.	Ovidio Marzaioli



data	titolo	luogo	organizzazione	relatori MC
09/03/2023	Convegno <u>Riparto: azioni e reti di contrasto al sovraindebitamento in Italia</u> , evento conclusivo del progetto <i>Riparto</i> co-finanziato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali	Roma – Cnel	Movimento Consumatori APS e ACLI	Gustavo Ghidini Alessandro Mostaccio Paolo Fiorio Rita Rocco
15/03/2023	Convegno <i>Consumatori e Transizione energetica</i>	Roma – Ministero dell'impresa e del made in Italy	Mimit – CNCU	Ovidio Marzaioli
26/04/2023	Convegno <u>Conoscere il sistema energetico come chiave per il cambiamento: da consumatore a prosumer per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica</u>	Napoli – Università degli Studi Parthenope	MC APS e Università degli Studi Parthenope nell'ambito del progetto Esc Energy finanziato dal MASE	Ovidio Marzaioli Rita Rocco
23/05/2023	Convegno nazionale <u>Le azioni collettive – Azione di classe, azione inhibitoria collettiva e azione rappresentativa a tutela di interessi dei consumatori</u>	Videoconferenza	I.R.C.A.F.	Paolo Fiorio
30/05/2023	Tavola rotonda <i>L'impegno sociale nel contrasto al sovraindebitamento</i> nell'ambito della conferenza finale Progetto Debt Solve	Videoconferenza	Movimento Difesa del Cittadino	Alessandro Mostaccio
13/06/2023	Tavola rotonda <i>Progettualità ed esperienze di comunità energetiche</i> nell'ambito dell'evento "Comunità energetiche. Ambiente, Società ed Economia"	Napoli – Auditorium Porta del Parco	EnSiEL Consorzio interuniversitario nazionale per Energia e Sistemi Elettrici – e Associazione della Fisica Tecnica Italiana	Ovidio Marzaioli

data	titolo	luogo	organizzazione	relatori MC
16/09/2023	Festival della Filosofia - L'ultima parola tra fiducia, diritto e solidarietà - Presentazione Guide su Donazioni e Successioni. Tavola rotonda	Modena - Complesso San Filippo Neri	Consiglio Nazionale del Notariato	Laila Perciballi
03/10/2023	Seminario Tavolo superamento tutele di prezzo - Gli ultimi passi verso il completamento della liberalizzazione dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas	Roma - I-Com	I-Com Istituto per la competitività	Ovidio Marzaioli
13/10/2023	Convegno <i>Le comunità energetiche a trazione pubblica. Cosa fare?</i>	Salerno - Palazzo Sant'Agostino	Helios	Ovidio Marzaioli
24/10/2023	Convegno <i>Understanding the future of energy demand and its policy</i>	Bruxelles (Belgio) Atelier 29, nell'ambito dell'evento RE-energising Europe - Sharing ideas and knowledge	7 progetti Horizon2020 finanziati dall'UE	Alessandro Mostaccio
25/10/2023	Convegno <i>I rischi della contraffazione online per il settore auto</i>	Roma - Unioncamere	Ministero dell'impresa e del made in Italy	Alessandro Mostaccio
30/10/2023	Convegno Il contrasto all'inquinamento da plastica: dai divieti all'immissione nel mercato al recupero dei rifiuti dispersi	Roma - La Sapienza	Università La Sapienza Roma - dip. Scienze politiche	Alessandro Mostaccio



data	titolo	luogo	organizzazione	relatori MC
08/11/2023	<u>La sostenibilità consumerista e le Comunità Energetiche Rinnovabili</u> nell'ambito della XXI Sessione programmatica CNCU - Regioni L'Italia che cambia: tutelare di più e meglio consumatori e utenti	Genova	CNCU - Mimit - Regione Liguria	Ovidio Marzaioli
17/11/2023	Convegno: Assicurazioni connesse a prodotti non assicurativi	Torino- Auditorium Reale Group - New Building Bertola	Associazione italiana di diritto delle assicurazioni Piemonte e Valle d'Aosta	
29/11/2023	Workshop <i>A regola d'arte. Strada, sicurezza, mobilità, diritti</i> nell'ambito di Expo Consumatori 4.0 - Fare Rete tra Stato e Mercato	Roma - Università degli studi Niccolò Cusano	Assoutenti	Sonia Monteleone
30/11/2023	Convegno <i>Autoconsumo e comunità energetiche: reti distribuite e transizione sostenibile</i>		Assoutenti	Ovidio Marzaioli
06/12/2023	Convegno <i>Oltre 20 anni di Servizio Idrico Integrato in Italia - Le prospettive della governance locale</i>	Roma - Palazzo Santa Chiara	AneA - Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti	Ovidio Marzaioli
13/12/2023	Talk <u>Le Comunità energetiche rinnovabili: caratteristiche e tendenze alla luce del Decreto Incentivi</u> organizzato da MC nell'ambito del progetto Esc Energy finanziato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica	Napoli - Museo nazionale ferroviario di Pietrarsa	Movimento Consumatori APS	Ovidio Marzaioli

Rapporti con gli stakeholder

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

MC partecipa attivamente al gruppo di lavoro sulle ADR presso Consumers' Forum e ai singoli tavoli organizzati insieme agli stakeholder tra cui:

Abi - Associazione bancaria italiana	Tavolo permanente di dialogo ABI/Associazioni dei Consumatori
Abi - Associazione bancaria italiana	Tavolo ABI AACC Finanza Sostenibile e Agenda 2030
Abi - Associazione bancaria italiana	Tavolo Fintech e Nuove tecnologie in banca
Unicredit	Tavoli tematici in seno all'accordo quadro "Noi & Unicredit"
Intesa San Paolo	Tavoli tematici in seno all'accordo quadro "Mettere in comune le competenze"
FEDUF - Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio	Tavolo permanente di educazione finanziaria e di inclusione sociale EDUFIN
Ferrovie dello stato	Tavolo permanente di consultazione
Poste Italiane	Cantiere Consumatori - tavolo con le associazioni dei consumatori
TLC	Organo paritetico di garanzia organismo ADR TLC
ENI	Organo paritetico di garanzia organismo ADR Plenitude

2.3 – I Progetti

RIPARTO

Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza

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

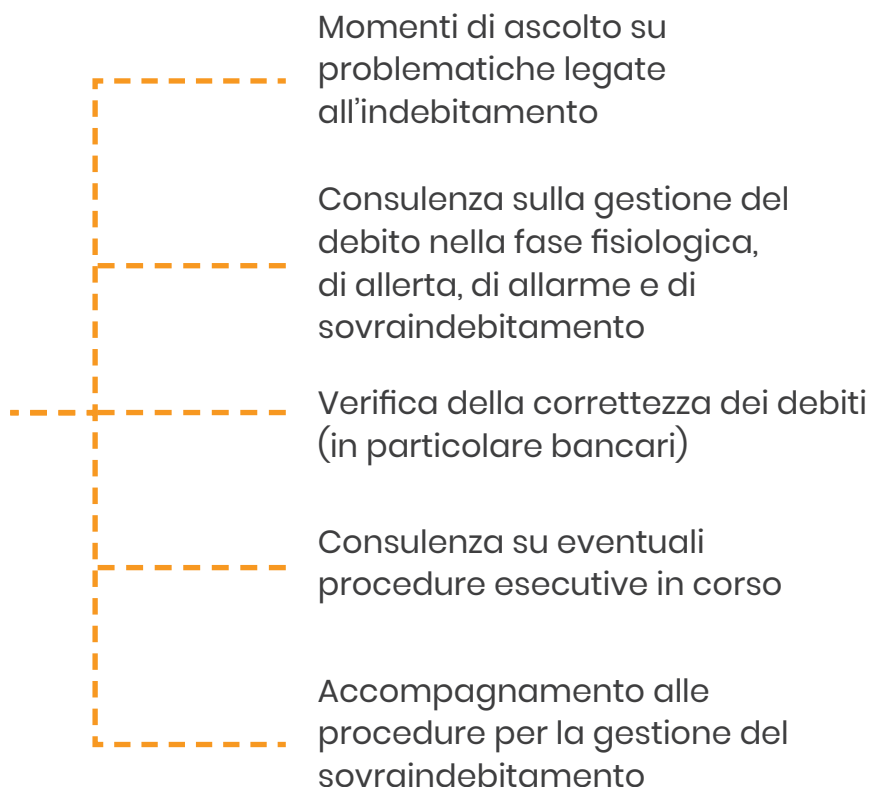
A questo scopo Movimento Consumatori APS ha operato su 3 pilastri concentrati su:

- A. Prevenzione** – A questo scopo ha realizzato 6 seminari universitari che, grazie alle collaborazioni con importanti università italiane, hanno contribuito a fornire una panoramica generale ed aggiornata sul fenomeno del sovraindebitamento, in ottica multidisciplinare.
- B. Risoluzione** – Una rete di 27 sportelli dislocati su tutto il territorio nazionale stanno continuando a fornire un'assistenza individuale e gratuita per l'ascolto, la gestione e l'accompagnamento alle procedure per la risoluzione delle situazioni debitorie.

Ripartenza – I cittadini e le imprese soccorse dalla rete di RIPARTO sono stati accompagnati in un percorso di ripartenza che, grazie alla rete di partner progettuali, hanno fornito il necessario supporto al fine di agevolare i rapporti con le istituzioni finanziarie, fornendo canali protetti per l'accesso al credito.



Titolo
RIPARTO – Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la gestione e soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza”
Data firma convenzione
5 maggio 2021
Data inizio progetto
15 maggio 2021
Data fine progetto inizialmente prevista
15 novembre 2022
Proroga fine
15 marzo 2023
Finanziatore del 75% del budget
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Enti proponenti
Movimento Consumatori APS APS (Capofila) & ACLI aps (Partner)



Il 9 marzo 2023, presso la sala del Parlamentino del CNEL, ha avuto luogo l'evento conclusivo del progetto alla presenza delle Autorità e di tutti gli stakeholders e dei cittadini, gli enti promotori hanno presentato sia i risultati delle attività di progetto sia quelle riguardanti la Ricerca Studio realizzata in collaborazione con il CTS.

I nostri destinatari



Il progetto RIPARTO, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi dell'articolo 72 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n.117 - anno 2020.

- 356 studenti universitari coinvolti nei workshop
- 506 cittadini e 25 realtà del Terzo settore coinvolte nella formazione di base
- 557 professionisti coinvolti nella formazione specialistica
- Creazione di una rete nazionale di 27 sportelli che hanno assistito 2.217 consumatori e 252 aziende
- Servizio di assistenza da remoto - linea call center che ha offerto un primo sostegno diretto a 1.727 cittadini
- 1.000 copie cartacee della Ricerca studio ed oltre 12.000 invii telematici, tramite la newsletter digitale MC
- All'evento iniziale vi sono stati 69 partecipanti (in presenza) ed oltre 900.000 (visualizzazioni/impression) per mezzo delle attività social e del sito internet
- 85 partecipanti (in presenza) all'evento finale e oltre 1200 visualizzazioni

Inoltre, è stato realizzato anche un **video spot celebrativo dei momenti salienti dell'evento** ai fini della massima divulgazione. Tutti i risultati e gli obiettivi raggiunti sono confluiti in un **numero speciale di Consumers' magazine**.

BIONTop

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

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

All'interno di un prestigioso partenariato composto da Università, Centri di ricerca e aziende produttrici, Movimento Consumatori APS è stata chiamata, in qualità di esperta di settore, a studiare la percezione del consumatore medio rispetto al concetto di imballaggio sostenibile cercando, contestualmente, di capire se, e in che forme, questo può influenzare le scelte di consumo. A questo scopo, MC ha ideato, realizzato e distribuito un questionario che, rivolto a consumatori di 8 paesi europei, ha visto il coinvolgimento di 3.300 consumatori e di 13 stakeholder (nazionali ed internazionali) tra associazioni di consumatori, aziende, associazioni (pubblico/private) ed istituzioni pubbliche.

I risultati della ricerca, discussi in 3 focus group, sono stati raccolti in un report pubblicato sui canali ufficiali del progetto - <https://biontop.eu/index.php> - come di MC - <https://www.movimentoconsumatori.it/progetti/progetti-mc/info/102-biontop-diamo-voce-ai-consumatori>.

Inoltre, abbracciando pienamente i principi di trasparenza e di scambio proprie delle realtà scientifiche europee, MC ha deciso di pubblicare integralmente i dati raccolti che, pertanto, sono visionabili sul sito Web Zenodo - piattaforma scientifica messa a disposizione dal CERN.



Titolo
BIONTop – Novel packaging films and textiles with tailored end of life and performance based on bio-based copolymers and coatings
Data firma convenzione
17 aprile 2019
Data inizio progetto
01 giugno 2019
Data fine progetto
01 giugno 2023
Finanziatore del 96% del budget MC
Bio-based Industries Joint Undertaking (JU) under the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme
Partnership
AIMPLAS (Capofila) & partnership composta da 20 soggetti pubblici/privati da 8 diversi Paesi EU

Cosa dicono i consumatori

CONSAPEVOLEZZA E CONOSCENZA

- 89% dei consumatori non ha mai sentito parlare di bioplastiche o ha un'idea confusa sul suo significato
- 80% delle persone è 'molto d'accordo' o 'abbastanza d'accordo' con l'idea che la legge dovrebbe regolamentare la diffusione delle bioplastiche.

ASSOCIAZIONI CON LA BIOPLASTICA

- Bioplastica è positivamente associata con l'idea di minor inquinamento (63%), compostaggio (59%) e sostenibilità (59%)
- 50% dei consumatori associa le bioplastiche con un aumento dei costi ed è preoccupato dal possibile aumento delle terre destinate alla produzione delle sue materie prime

ETICHETTATURA ED INFORMAZIONI

- Data di scadenza (34%) e elenco ingredienti (24%) sono le informazioni più ricercate dai consumatori
- Solo il 40% delle persone interpreta correttamente l'etichettatura relativa al compost
- Più di 1/3 dei consumatori non conosce il significato dei loghi relativi al compostaggio una volta visualizzati sul confezionamento

DISPONIBILITÀ ALL'ACQUISTO

- 80% dei consumatori sarebbe disposto ad acquistare prodotti realizzati in bioplastica, anche se solo 1/3 ammette di saperli riconoscere
- 50% dei cittadini ritiene che il costo per confezionamenti in bioplastica non debba comportare un aumento dei costi
- Solo il 10% dei consumatori sarebbe disposto a pagare di più per acquistare bioplastiche

Come risultati raccolti ci permettono di concludere che sarebbe utile, al fine di estendere l'utilizzo di una tecnologia bio-based, di:

1. Prevedere una strategia Europea di lungo periodo per rafforzare la consapevolezza dei consumatori. Questo, infatti, rappresenta un fattore chiave per la realizzazione di una effettiva transizione verde;
2. Veicolare una corretta informazione sulla provenienza delle materie prime e sul corretto smaltimento delle bioplastiche;
3. Al fine di meglio identificare le bioplastiche sarebbe importante la creazione di un logo Europeo in grado di comunicare, in maniera semplice, non solo la natura bio-based del confezionamento ma anche il suo corretto smaltimento
4. Infine, dobbiamo riscontrare che le imprese, anche se molto interessate ad utilizzare le bioplastiche, ne lamentano una attuale limitata versatilità.

RE-START

Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START

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

Il peggioramento della situazione economica dei cittadini europei, e italiani in primis, è certificato da importanti studi dell'Eurofund (Addressing household overindebtedness - 2020) e della Banca d'Italia che identificano nella crisi economica prima e in quella sanitaria poi, le cause dell'aumento di chi non riesce più a far fronte alle proprie obbligazioni e di chi sperimenta condizioni di povertà assoluta. Basti pensare che nel solo 2021, in Italia, 5,6 milioni di persone (il 9,4% della popolazione) e 1,9 milioni di famiglie (7,5% del totale) vivono in condizioni di assoluta povertà (fonte: Istat 2022).

A questo si unisce la consapevolezza, certificata dall'ultimo studio dell'OECD-2020 sull'educazione finanziaria, di un crescente peggioramento dell'Italia nelle classifiche mondiali sull'alfabetizzazione finanziaria che ci vedono fanalini di coda. A peggiorare ulteriormente la condizione italiana concorre poi l'assenza di un vero e proprio sistema nazionale di sostegno, di ascolto e di prevenzione che affronti in maniera coordinata il fenomeno del sovraindebitamento (Eurofund (2020).

Il progetto RE-START ha rappresentato pertanto il contributo di MC al miglioramento dell'attuale status quo che, concretamente, si è tradotto in attività che hanno operato per

Re-start



Titolo
RE-START: Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START
Data firma convenzione
25 maggio 2022
Data inizio progetto
01 giugno 2022
Data fine progetto
30 novembre 2023
Finanziatore del 95% del budget
European Union's Single Market programme under grant agreement No 101055374
Beneficiario unico
Movimento Consumatori APS

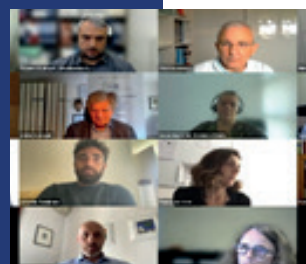
raggiungere i seguenti obiettivi:

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

I nostri risultati

WORKSHOP

- n.4 eventi realizzati
- n. 140 esperti
- n.1 report finale
- n.7 paesi coinvolti



FORMAZIONE CONSULENTI DEL DEBITO

- n. 100 consulenti formati
- n. 10 appuntamenti
- n.2 prove d'esame



HELP LINE

- Assistenza da Lunedì a venerdì
- n.1 codice etico di condotta
- Oltre 4.000 utenti assistiti



VIDEO CLIP

- n. 5 video clip realizzate
- oltre 300.000 visualizzazioni



IO SONO ORIGINALE 2019-2023

“Io Sono Originale” è l’iniziativa promossa dal Ministero dello Sviluppo economico – Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, in collaborazione con le associazioni dei consumatori iscritte al CNCU che, in continuità con le precedenti edizioni, promuove una campagna di educazione e sensibilizzazione per coltivare la cultura della legalità, contribuire alla lotta al falso e informare i consumatori in merito ai rischi collegati alla contraffazione.

Nell’ambito del progetto, concluso il 31 dicembre 2023, si è dato continuità alle precedenti annualità progettuali mantenendo vive le best practice consolidate, dando nuova linfa alle idee e potenziando gli obiettivi.

Sulla base dei dati statistici che inquadrano il fenomeno della contraffazione anche come atteggiamento di consumo si è inteso progettare ed attuare un piano mirato di attività informative, educative e di sensibilizzazione della collettività partendo soprattutto dalle giovani generazioni al fine di contribuire alla percezione sociale di questa problematica e per contrastarne gli effetti dannosi sulla salute individuale e collettiva e sull’economia nazionale.

Sono state quindi individuate nuove leve per interessare la collettività e indurre miglioramenti negli stili di consumo quali ad esempio il Diario della Creatività, format europeo che è stato reinterpreted in chiave digitale con notevole apprezzamento da parte delle scolaresche e degli insegnanti, la giornata dell’innovazione per stimolare la creatività degli studenti universitari verso soluzioni innovative a sostegno della tutela della proprietà industriale.

IO SONO
Originale



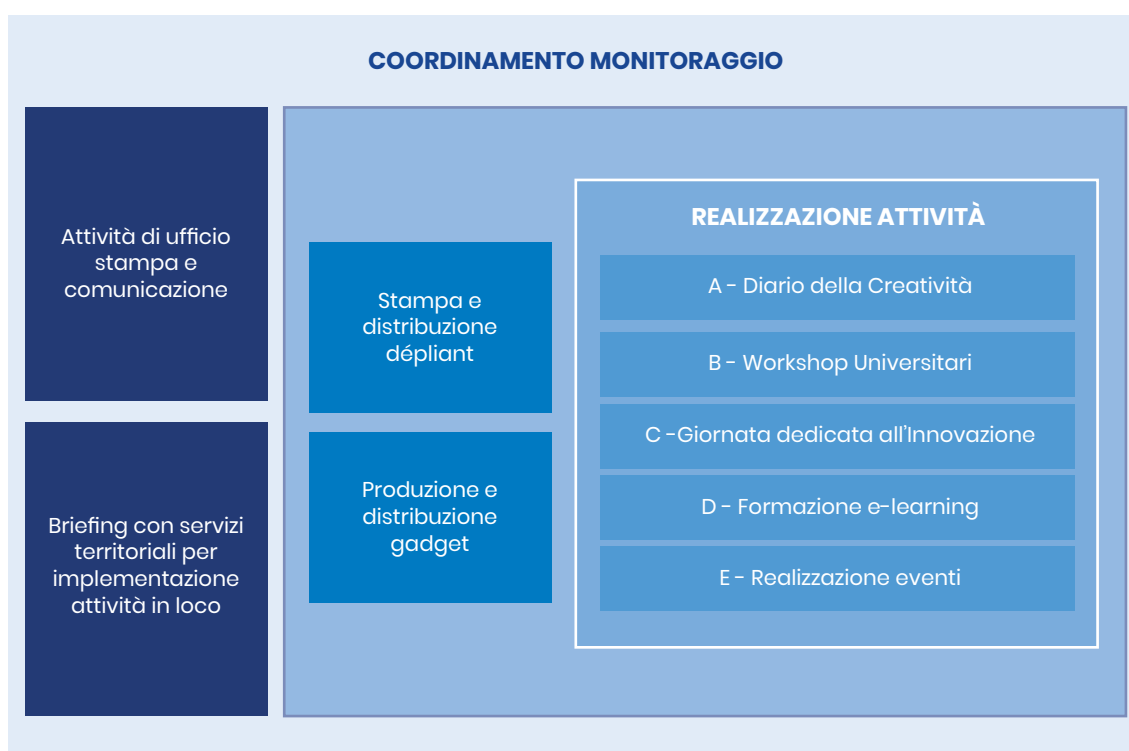
Titolo
IO SONO ORIGINALE 2019-2023
Data ammissione al finanziamento
01 ottobre 2019
Data inizio progetto
09 ottobre 2019
Data fine progetto
31 dicembre 2023
Finanziatore del 100% del budget
Ministero dello Sviluppo Economico DGTPI-UIBM, già DGLC – UIBM – DD 2.9.2019
Partnership
Movimento Consumatori APS (Capofila) con Cobeneficiari Partners Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoconsum, Cittadinan- zattiva, Confconsumatori, Federconsu- matori

FOCUS GIOVANI IN ETÀ SCOLARE DIARIO DELLA CREATIVITÀ	FOCUS DOCENTI SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO E SECONDO GRADO	FOCUS STUDENTI UNIVERSITARI WORKSHOP	FOCUS UNIVERSITÀ GIORNATA DELL'INNOVA- ZIONE	FOCUS FAMIGLIE EVENTI DI STRADA
150 istituti scolastici	percorso forma- tivo e-learning gratuito	35 atenei	45 università	Partecipazione a 25 eventi nazionali
7.500 studenti	6 moduli tematici interattivi	3.500 studenti	Coinvolgimento di stakeholder locali	Oltre 5.000 cittadini da raggiungere
Area social per condivisione delle esperienze	Vademecum operativo per la- boratori didattici	Elaborazione output originali	Valorizzazione del capitale creativo	Format educativo interattivo

OLTRE 60.000 GADGET #IOSONORIGINALE A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI

Complessivamente gli obiettivi strategici sono stati ampiamente raggiunti, anche gli indicatori numerici rispondono nell'insieme ai risultati attesi ad eccezione di alcune microattività riguardanti il comparto universitario.

In un mondo sempre più interconnesso e competitivo, la creatività e l'innovazione sono diventate gli stimoli principali per il progresso sociale ed economico. Tuttavia, l'acquisto di beni contraffatti è un atteggiamento di consumo che coinvolge livelli diversi (economico, sociale, psicologico, comunicativo) e che richiede strategie coordinate di informazione, sensibilizzazione e contrasto. Quindi, MC ritiene essenziale continuare ad educare e coinvolgere attivamente le nuove generazioni nella difesa e nella promozione della proprietà intellettuale, fornendo loro le competenze e le conoscenze necessarie per affrontare le sfide del mondo contemporaneo.



ESC ENEREGY: **educare, sensibilizzare e** **comunicare per un futuro** **sostenibile**

Attraverso il progetto ESC ENEREGY, Movimento Consumatori APS intende promuovere l'adozione di comportamenti più consapevoli e responsabili da parte della cittadinanza, contribuendo ad una piena applicazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030.

Le attività del progetto sono coadiuvate da un gruppo permanente di esperti specializzati nei settori elettrico, gas ed idrico al fine di:

- sviluppare un sistema di competenze che garantisca l'acquisizione e la messa in rete di dati e informazioni;
- monitorare e valutare gli effetti delle politiche comunitarie e nazionali;
- favorire la creazione di iniziative volte a sondare l'opinione dei cittadini e incentivare il coinvolgimento della società civile in tutti i processi decisionali del legislatore nazionale.



Titolo
ESC ENEREGY: educare, sensibilizzare e comunicare per un futuro sostenibile
Data inizio progetto
15 febbraio 2023
Data fine progetto
14 maggio 2024
Finanziatore
MASE - Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica
Beneficiario unico
Movimento Consumatori APS APS

OBIETTIVO 1 **Ricerca e** **analisi dei** **bisogni**

- Comitato per il coordinamento tecnico-scientifico (CTS)
- Riunioni periodiche (plenarie e sottogruppi)
- Ricerca - studio
- Convegno di presentazione

OBIETTIVO 2 **Progettazione** **formazione e** **aggiornamenti** **normativi**

- Individuazione degli obiettivi
- Realizzazione di coordinati materiali didattici
- Ricerca e raccolta del materiale
- Criteri di selezione per il corpo docente
- Elaborazione dei moduli formativi
- Programmazione della formazione

OBIETTIVO 3 Formazione	• Studenti • Consumatori • Consulenti
OBIETTIVO 4 Convegno finale	• Realizzazione convegno finale
OBIETTIVO 5 Attività di comunicazione	• Creazione logo e un'identità grafica • Attività coordinata di social network • Campagna di sensibilizzazione • Attività di ufficio stampa • Monografica Consumers' Magazine

Le nostre attività

2

convegni nazionali (ad inizio e fine del progetto), occasione per fare il punto non solo sulle attività progettuali, ma anche e soprattutto sui temi legati all'energia e alla tutela dei consumatori

6

workshop universitari che, grazie alle collaborazioni con le università - quali la Parthenope di Napoli, l'Università di Torino e l'Università La Sapienza di Roma) - volgono al coinvolgimento proattivo di almeno 200 studenti di diverse facoltà

10

eventi informativi territoriali che prevedono il coinvolgimento diretto, in presenza o da remoto, di almeno 200 consumatori, volti alla divulgazione e sensibilizzazione sulle tematiche di progetto

20

eventi formativi per i consulenti MC che, proprio in virtù del forte radicamento territoriale e del ruolo ricoperto, rappresentano l'ideale anello di congiunzione con i cittadini. Stimolando una formazione continua di circa 100 operatori, MC conferma la sua attenzione alla qualità dei servizi resi alla comunità

Tutte le attività saranno diffuse e promosse grazie all'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione MC: sito Internet, social network, newsletter e comunicati stampa per raggiungere in maniera capillare cittadini, aziende, enti di ricerca, pubblica amministrazione e organi di informazione.

AgEnDa

Assistere, Educare, Diffondere

Movimento Consumatori APS ha 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 quattro tematiche attualmente di particolare importanza per i cittadini.

I nostri temi

TRANSIZIONE ED EDUCAZIONE DIGITALE

MC costituirà un Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR), dando vita alla prima rete italiana di realtà virtuose impegnate a colmare il digital divide e le disuguaglianze sul web.

RISPARMIO ED EFFICIENZA ENERGETICA

MC organizzerà 5 eventi in 5 regioni italiane al fine di sostenere la transizione energetica e i comportamenti virtuosi dei cittadini, avendo una particolare attenzione sulle ultime novità nel campo dell'autoconsumo collettivo e delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER).

MC sensibilizzerà l'opinione pubblica anche con l'ausilio di contenuti informativi veicolati attraverso i suoi strumenti di comunicazione.

EDUCAZIONE FINANZIARIA E SOVRAINDEBITAMENTO

Per contrastare e prevenire il fenomeno del sovraindebitamento, MC realizzerà diverse attività formative rivolte a:

- per 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 contestualmente il corretto utilizzo;
- per donne (nuclei monoparentali) attraverso l'ausilio di piattaforme digitali, per favorire una maggiore consapevolezza nella gestione finanziaria del denaro.

CONSUMI SOSTENIBILI ED ECONOMIA CIRCOLARE

Grazie alla collaborazione con altre 10 associazioni dei consumatori, MC ha deciso di realizzare, nel contesto della sotto attività "Ricominco da tRe", n.4 tappe di un ECO-Tour nazionale che, anche grazie alla collaborazione di importanti sponsor, conta già n.40 tappe, in altrettante città, su tutto il territorio nazionale.



Titolo
AgEnDa - Assistere, Educare, Diffondere
Data inizio progetto
27 ottobre 2023
Data fine progetto
31 dicembre 2023
Finanziatore del 100% del budget
Ministero delle Imprese e del Made in Italy

PROGETTO RIQUALIFICAZIONE SPORTELLI “ENERGIA DIRITTI A VIVA VOCE”:

**servizi resi al cittadino da parte
degli sportelli attivi**

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

Il progetto, partito anni fa con una prima edizione sperimentale, ha dimostrato nel tempo la qualità e la professionalità del servizio offerto ai consumatori; questi risultati hanno consentito la stabilizzazione della misura di intervento a tutela dei consumatori, l'allargamento progressivo a quasi tutte le associazioni e ad arrivare a 42 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale (oltre quelli che operano a titolo volontaristico presieduti da operatori formati nelle materie afferenti le competenze Arera ed in grado di assistere i consumatori su tali tematiche).

Sono a disposizione dei cittadini il sito web e la pagina Facebook per consultare l'elenco degli sportelli attivi sul territorio e per maggiori informazioni sul progetto e sugli eventi in programma. MC è parte attiva della rete di assistenza territoriale attraverso 3 sportelli situati rispettivamente nelle città di Torino, Vercelli e Caserta. Grazie alla sua qualificata esperienza MC ha fornito un ulteriore apporto strategico curando la qualificazione formativa degli sportelli attraverso una puntuale attività di ricerca ed approfondimento della normativa e della regolazione vigente e redigendo i materiali esplicativi messi a disposizione di tutta la rete degli sportelli attivi nell'ambito del progetto.



**Assistenza
nell'accesso ai bonus energia,
gas e idrico**

**Ausilio nella comprensione
della struttura tariffaria e delle
bollette**

**Promozione di
un consumo
consapevole**

**Reclami e risoluzioni
stra-giudiziali delle
controversie**

**Servizio di orientamento per una
corretta valutazione dei mercati e
delle offerte commerciali**

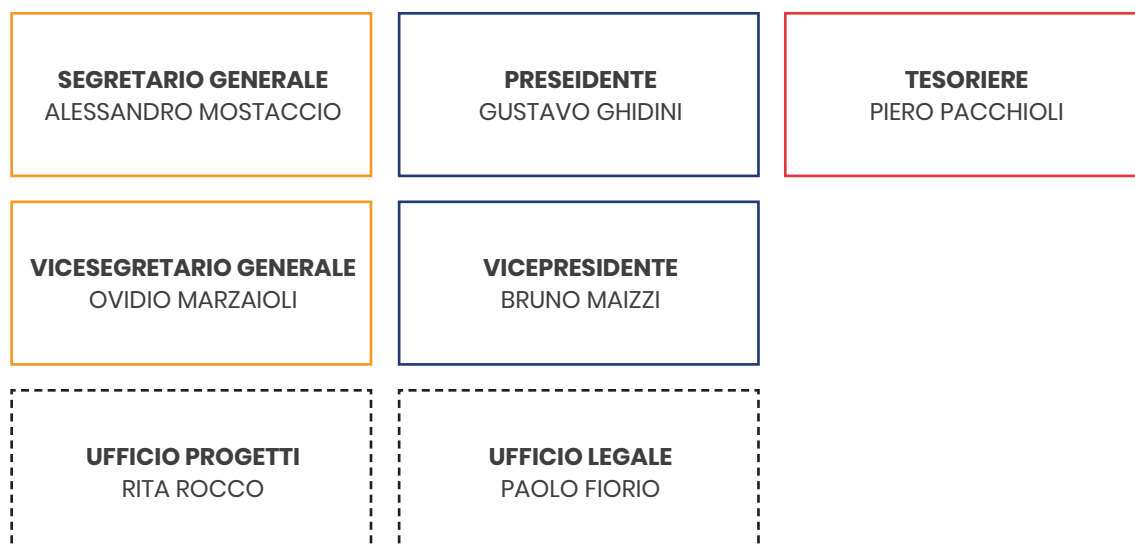
03

Persone e comunità

o
i
c
u
a
i
i
m



3.1 La struttura politica



3.2 La struttura amministrativa





3.3 Il servizio legale

COSA FACCIAMO

IL SERVIZIO LEGALE MC: TUTELA COLLETTIVA E TUTELA INDIVIDUALE



Sportello
CONSUMATORI

Ogni anno informazione e assistenza legale a circa 150 mila consumatori, curando la risoluzione stragiudiziale di più di 15 mila controversie

I NOSTRI ESPERTI



ANNACORA AZZOLLINI
Avvocato

Consulente settore ENERGIA



FRANCESCA FERRARESE
Avvocato

Consulente settore TRASPORTI E TURISMO



MARCO GAGLIARDI
Avvocato

Responsabile settore TRASPORTI E TURISMO



ALESSANDRO LESCA
Avvocato

Consulente settore BANCHE



VIVIANA MANCINELLI
Avvocato

Consulente settore TELEFONIA E TV



OVIDIO MARZAIOLI
Avvocato

Responsabile settore ENERGIA E IDRICO



SONIA MONTELEONE
Avvocato

Responsabile settore ASSICURAZIONI

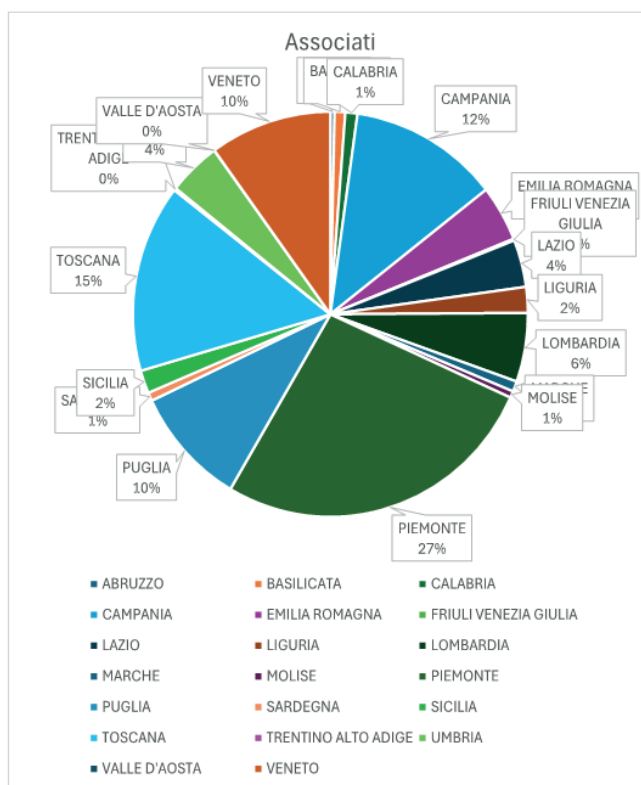


GIULIA TOSATTO
Avvocato

Consulente settore ACQUISTI E SERVIZI

3.4 I nostri numeri

Regione	Associati
ABRUZZO	109
BASILICATA	266
CALABRIA	307
CAMPANIA	3786
EMILIA ROMAGNA	1379
FRIULI VENEZIA GIULIA	44
LAZIO	1167
LIGURIA	635
LOMBARDIA	1702
MARCHE	254
MOLISE	163
PIEMONTE	8254
PUGLIA	2950
SARDEGNA	208
SICILIA	567
TOSCANA	4635
TRENTINO ALTO ADIGE	58
UMBRIA	1329
VALLE D'AOSTA	8
VENETO	3086
Totale complessivo	30907



3.5 Le sedi territoriali

<https://www.movimentoconsumatori.it/dove-siamo>

- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Umbria
- Veneto



04

Il Bilancio integrato

o
i
c
u
a
i
m

RELAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO AL BILANCIO SOCIALE 31.12.2023

BILANCIO SOCIALE

Essendo l'associazione un Ente con entrate superiori al milione di euro negli esercizi precedenti e, pur non avendo superato tale soglia nell'esercizio 2023, ha redatto il Bilancio Sociale in conformità alle linee guida individuate dal Decreto Ministero Lavoro del 04/07/2019.

L'Organo di controllo ha esercitato azione di monitoraggio, ed attesta la conformità alle principali voci presenti nelle linee guida nazionali decreto 4 luglio 2019, par. 6.

Riferimen- to norma- tivo	Dettaglio adempimento	Anno 2023
Perso- ne che operano per l'ente (decreto 4 luglio 2019, par. 6 punto 4)	tipologie, consistenza e com- posizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati out») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, compren- dendo e distinguendo tutte le diverse componenti; attività di formazione e valoriz- zazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari;	Movimento Consumatori nell'esercizio 2023 aveva in organico 7 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 1 part time e un dipendente a tempo determinato Movimento Consumatori applica ai propri dipendenti il contratto collettivo nazionale del commercio e il contratto nazionale del lavoro giornalistico. Tutte le componenti retributive sono stabilite quindi in base al criterio tabellare dei contratti collettivi appli- cati in base al livello ed all'anzianità della lavoratrice/ lavoratore. Movimento Consumatori si è avvalso di 2 collabo- razioni coordinate e continuative finalizzate allo svolgimento di attività progettuali e di collaborazioni occasionali sempre per svolgere attività progettuali specifiche.
	struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari:	La struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari è disciplinata dai rispettivi regolamenti. Gli importi sono indicati nella tabella compensi.



	emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati;	da delibere autorizzative del Consiglio Direttivo e da incarichi attribuiti dal consiglio direttivo, come integrati dalle delibere del Consiglio esecutivo e sono coerenti con la struttura regolamentare di Movimento Consumatori (regolamenti approvati dal CD Nazionale del 12/11/2021). I rimborsi, ove previsti, sono stati erogati per spese effettivamente sostenute. <table><tr><th>COGNOME</th><th>CARICHE</th><th>DELEGHE</th><th>PROGETTI</th><th>SPESE LEGALI</th></tr><tr><td>AZZOLLINI</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 2.698</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>BORIO</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 12.600</td><td>€ 2.985</td></tr><tr><td>BAGLIARDI</td><td>€ 0</td><td>€ 8.000</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>COVERDE</td><td>€ 1.269</td><td>€ 0</td><td>€ 1.000</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>MAZZI</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 2.000</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>MANCINELLI</td><td>€ 0</td><td>€ 569</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>MARZAIOLI</td><td>€ 0</td><td>€ 5.331</td><td>€ 11.819</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>MOSTACCIO</td><td>€ 0</td><td>€ 10.175</td><td>€ 11.353</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>MULTARI</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 2.700</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>OSNAGHI</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 3.700</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>PACCHIOLI</td><td>€ 0</td><td>€ 17.000</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>PINNA</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 23.463</td></tr><tr><td>SARTORIS</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 2.500</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>IGNOLO</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 3.000</td><td>€ 0</td></tr></table>	COGNOME	CARICHE	DELEGHE	PROGETTI	SPESE LEGALI	AZZOLLINI	€ 0	€ 0	€ 2.698	€ 0	BORIO	€ 0	€ 0	€ 12.600	€ 2.985	BAGLIARDI	€ 0	€ 8.000	€ 0	€ 0	COVERDE	€ 1.269	€ 0	€ 1.000	€ 0	MAZZI	€ 0	€ 0	€ 2.000	€ 0	MANCINELLI	€ 0	€ 569	€ 0	€ 0	MARZAIOLI	€ 0	€ 5.331	€ 11.819	€ 0	MOSTACCIO	€ 0	€ 10.175	€ 11.353	€ 0	MULTARI	€ 0	€ 0	€ 2.700	€ 0	OSNAGHI	€ 0	€ 0	€ 3.700	€ 0	PACCHIOLI	€ 0	€ 17.000	€ 0	€ 0	PINNA	€ 0	€ 0	€ 0	€ 23.463	SARTORIS	€ 0	€ 0	€ 2.500	€ 0	IGNOLO	€ 0	€ 0	€ 3.000	€ 0
COGNOME	CARICHE	DELEGHE	PROGETTI	SPESE LEGALI																																																																									
AZZOLLINI	€ 0	€ 0	€ 2.698	€ 0																																																																									
BORIO	€ 0	€ 0	€ 12.600	€ 2.985																																																																									
BAGLIARDI	€ 0	€ 8.000	€ 0	€ 0																																																																									
COVERDE	€ 1.269	€ 0	€ 1.000	€ 0																																																																									
MAZZI	€ 0	€ 0	€ 2.000	€ 0																																																																									
MANCINELLI	€ 0	€ 569	€ 0	€ 0																																																																									
MARZAIOLI	€ 0	€ 5.331	€ 11.819	€ 0																																																																									
MOSTACCIO	€ 0	€ 10.175	€ 11.353	€ 0																																																																									
MULTARI	€ 0	€ 0	€ 2.700	€ 0																																																																									
OSNAGHI	€ 0	€ 0	€ 3.700	€ 0																																																																									
PACCHIOLI	€ 0	€ 17.000	€ 0	€ 0																																																																									
PINNA	€ 0	€ 0	€ 0	€ 23.463																																																																									
SARTORIS	€ 0	€ 0	€ 2.500	€ 0																																																																									
IGNOLO	€ 0	€ 0	€ 3.000	€ 0																																																																									
	rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente;	Il rapporto tra la retribuzione massima e minima è del 37% (la retribuzione massima è più elevata del 37% rispetto alla minima)																																																																											
	in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito;	È prevista la possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione ed è stata predisposta la relativa regolamentazione interna. Nell'esercizio 2023 non è stato corrisposto alcun rimborso relativo a questa tipologia.																																																																											
Situazione economico-finanziaria (decreto 4 luglio 2019, par. 6 punto 6)	provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;	Proventi da quote associative e apporti dei fondatori: 55.843,00 Contributi da enti pubblici: 527.079,36 Contributi da soggetti privati: 204.818,22 Altri ricavi: 68.902,12 I contributi pubblici si riferiscono a progetti finanziati dagli enti pubblici. Le risorse provenienti da soggetti privati si riferiscono a contributi per attività di interesse generale e a rimborsi spese.																																																																											

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



	l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);	a) i compensi ad amministratori, sindaci e a chiunque rivesta cariche sociali di compensi individuali per la carica ricoperta sono stati corrisposti secondo la regolamentazione interna dell'ente; b) la corresponsione a lavoratori subordinati o autonomi di retribuzioni o compensi non sono superiori del quaranta per cento rispetto a quelli previsti, per le medesime qualifiche, dai contratti collettivi nazionali; c) l'acquisto di beni o servizi avvengono per corrispettivi che, non sono superiori al loro valore normale; d) non vengono effettuate cessioni di beni e le prestazioni di servizi, a condizioni più favorevoli di quelle di mercato, a soci, associati o partecipanti, ai fondatori, ai componenti gli organi amministrativi e di controllo, a coloro che a qualsiasi titolo operino per l'organizzazione o ne facciano parte, ai soggetti che effettuano erogazioni liberali a favore dell'organizzazione, ai loro parenti entro il terzo grado ed ai loro affini entro il secondo grado, nonché alle società da questi direttamente o indirettamente controllate o collegate, esclusivamente in ragione della loro qualità, salvo che tali cessioni o prestazioni non costituiscano l'oggetto dell'attività di interesse generale di cui all'articolo 5; e) non vengono corrisposti a soggetti diversi dalle banche e dagli intermediari finanziari autorizzati, interessi passivi
--	--	--

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

GIUDIZIO SUL BILANCIO SOCIALE

Si esprime un giudizio di coerenza e di conformità dei documenti del bilancio sociale rispetto a quanto monitorato e a quanto riportato nei documenti di bilancio 2023.

09/05/2024

L'ORGANO DI CONTROLLO

Sintesi conto economico

Totale ricavi	€ 856.642,70
Totale costi	€ 853.881,73
Risultato	€ 2.760,97

RICAVI 2022	€ 1.489.719,11	-€ 633.076,41
-------------	----------------	---------------

COSTI 2022	€ 1.487.175,68	-€ 633.293,95
------------	----------------	---------------

06/06/24

1

Principali ricavi

	RICAVI
Ricavi da progetti	€ 526.724,58
Ricavi da protocolli e accordi	€ 122.420,00
Altri ricavi	€ 28.872,00
Tesseramento	€ 55.843,00

06/06/24

2

Composizione ricavi progetti

	RICAVI
RIPARTO	€ 74.584,29
PQS	€ 62.428,91
ESC ENERGY	€ 84.708,57
RESTART	€ 36.574,78
MIMIT	€ 84.960,17
ISO	€ 163.483,25
RIPARTO 2	€ 20.002,61
	€ 526.724,58

06/06/24

3



Composizione ricavi protocolli e conciliazioni

	RICAVI
Protocolli (Compass, Pitagora, Vivibanca)	€ 85.000,00
Unicredit	€ 9.000,00
Nuova collaborazione	€ 10.000,00
Conciliazioni	€ 16.420,00
Feduf	€ 2.000,00
	€ 122.420,00

06/06/24

4

Altri ricavi soggetti privati

Cariplo (cofinanziamento Riparto)	4.285,00
San Paolo (cofinanziamento Riparto)	6.587,00
ForumAnia	5.000,00
Registro Pubblico Opposizioni (Invitalia)	13.000,00
	€ 28.872,00

06/06/24

5

Costi

	2023	2022	
Acquisti	€ 7.384,54	€ 13.029,53	-€ 5.644,99
Servizi	€ 501.509,84	€ 1.014.568,88	-€ 513.059,04
Affitto, noleggi, licenze	€ 33.439,64	€ 31.294,22	€ 2.145,42
Personale	€ 265.656,26	€ 297.428,55	-€ 31.772,29

06/06/24

6

68/05/502 A2-CONSULENZE LEGALI E NOTARILI

	2023	2022
TOTALE	€ 152.559,35	193.463,47

Riparto	€ 42.705,21	27,99%
PQS	€ 32.453,12	21,27%
Esc energy	€ 12.236,48	8,02%
Spese legali	€ 26.447,20	17,34%
Servizio legale	€ 3.824,53	2,51%
Deleghe	€ 33.140,77	21,72%
Notaio	€ 1.752,04	1,15%

06/06/24

7

68/05/501 A2-CONSULENZE PROFESS.TECNICHE

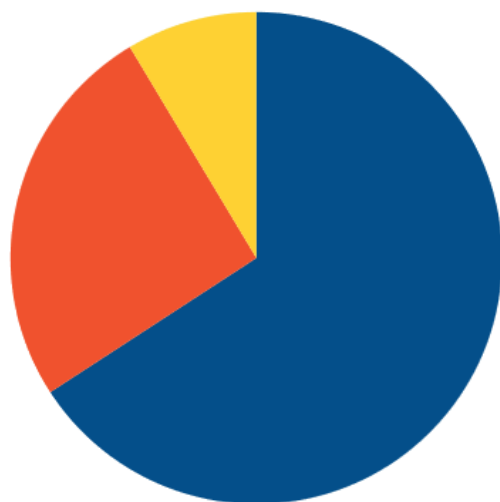
Riparto	€ 5.227,08	11,19%
Esc energy	€ 33.826,00	72,43%
Generali	€ 7.649,74	16,38%

06/06/24

8



Entrate



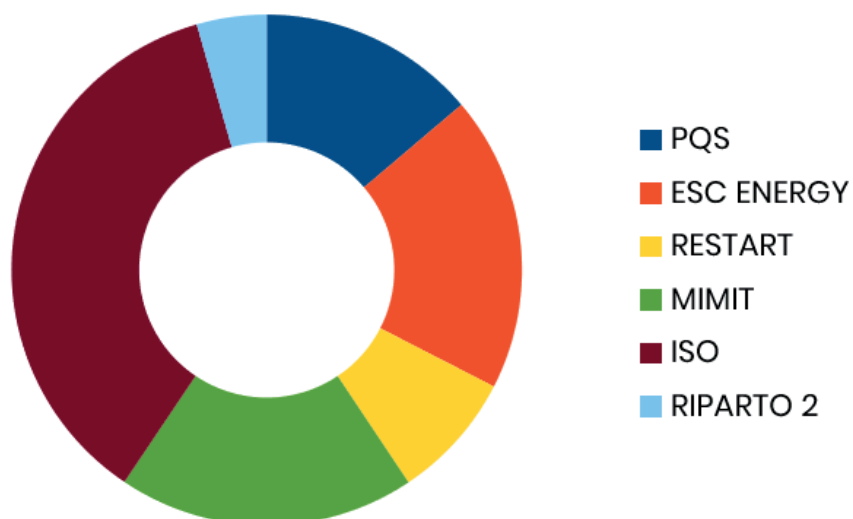
- Contributi da enti pubblici
- Contributi da soggetti privati
- Altri ricavi

Dettaglio entrate



- Contributi dello Stato o di altri enti pubblici
- Altri Contributi
- Altre entrate correnti
- Proventi finanziari
- Altre entrate

Ripartizione progetti pubblici



Uscite

