

## **ELEMENTI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ATTIVITA' SVOLTA DAL MOVIMENTO CONSUMATORI NELL'ANNO 2015**

### **Descrizione dei fini statutari in relazione all'attività svolta (estratto dallo Statuto del Movimento Consumatori):**

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

Il Movimento Consumatori, si prefigge i seguenti scopi:

- a) tutelare i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ivi compresi i risparmiatori e i contribuenti, come definiti dalle vigenti leggi (a titolo esemplificativo art. 2 e 139 d.lgs 6 settembre 2005, n. 206);
- b) migliorare la qualità della vita dei cittadini;
- c) promuovere lo sviluppo della cultura consumeristica e l'educazione ad un consumo sostenibile e ambientalmente compatibile.

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

### **A. Interventi nell'anno 2015 volti a promuovere:**

#### **1. la tutela della salute:**

MC ha promosso, insieme al Centro Studi Mundipharma, **un'indagine conoscitiva sul reale impatto del dolore cronico** sui cittadini italiani. La legge 38 del 15 marzo 2010 ha infatti reso obbligatorio, per i clinici, misurare il dolore e verificare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure prescritte. Il dolore è diventato il 5° parametro vitale da inserire obbligatoriamente nella cartella clinica di tutti i pazienti ricoverati in ospedale, insieme a pressione arteriosa, battito cardiaco, temperatura corporea e frequenza respiratoria.

MC ha somministrato più di 2000 questionari anonimi a cittadini over 30, sia attraverso l'invio periodico di comunicazioni email sia direttamente a coloro che si sono recati allo sportello, con lo scopo di capire la diffusione in Italia del dolore cronico, se e come questo venga trattato e quali ricadute abbia sulla qualità di vita delle persone. Il problema infatti ha implicazioni non solo cliniche, ma anche culturali e sociali.

Nell'ambito del progetto **"Web in Salute"**, cui MC ha aderito a un progetto di ricerca indipendente, in relazione all'utilizzo di Internet per avere informazioni di carattere medico, con l'obiettivo di analizzarne l'impatto su: pratica medica, attività dei farmacisti, salute dei pazienti, rapporto medico-paziente, rapporto farmacista-paziente, gestione malattia e comportamento di salute da parte del paziente, approccio prescrittivo del medico, approccio professionale del farmacista. MC ha collaborato somministrando via web un questionario anonimo ai propri soci.

MC ha aderito alla proposta di modifica **dell'articolo 117 della costituzione per un servizio sanitario nazionale 3.0** promossa dall'associazione Giuseppe Dossetti che si oppone da anni al federalismo sanitario nato nel 2001 con il titolo v della costituzione: infatti 21 sistemi differenti di gestione del paziente, in cui disponibilità di cure; accesso ai farmaci e prestazioni sanitarie sono diversificate, genera un sistema gravemente iniquo.

#### **2. la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi:**

Nel 2015 MC ha proseguito il suo sostegno alla **campagna Stop TTIP Italia**, promossa in Italia da Attac e FairWatch per coordinare organizzazioni, reti, realtà e territori che si oppongono all'approvazione del Trattato di Partenariato Transatlantico su commercio e Investimenti tra la UE e gli Stati Uniti. MC continua ad opporsi al trattato in quanto lo stesso disegna un quadro di pesante deregolamentazione dove obiettivo principale non saranno tanto le barriere tariffarie,

già abbastanza basse, ma quelle non tariffarie, che riguardano gli standard di sicurezza e di qualità di aspetti sostanziali della vita di tutti i cittadini: l'alimentazione, l'istruzione e la cultura, i servizi sanitari, i servizi sociali, le tutele e la sicurezza sul lavoro.

Nel 2015 MC ha proseguito il suo impegno di sensibilizzazione sul tema della contraffazione e sui problemi per la salute pubblica, per la legalità e per l'economia derivanti da questo fenomeno. Il progetto "**To sono originale**" iniziato nel 2014 è proseguito nel 2015 con la realizzazione di un grande roadshow che ha toccato venti città diverse in 18 regioni italiane. Un pick up personalizzato con i loghi del progetto "Io sono originale" e del mise- UIBM ha viaggiato infatti da Nord a Sud, comprese le Isole, trasportando allestimento e materiali della campagna e coinvolgendo centinaia di cittadini sull'importanza dell'informazione quando si acquista e si utilizzano prodotti contraffatti. Punto di forza della campagna è stato l'utilizzo di un format unico per tutte le tappe, composto da un desk informativo, utile per offrire informazioni, consegnare i vademecum e i gadget prodotti, due totem muniti di monitor per la trasmissione di video informativi, un "memory" a parete per giocare a confrontare un prodotto originale e un prodotto contraffatto e un attore professionista che ha messo in scena degli interventi di teatro di strada sulla contraffazione. In questo ambito Movimento Consumatori ha curato l'organizzazione e l'allestimento del roadshow, il coordinamento delle attività delle altre sei associazioni di consumatori aderenti, il raccordo con il mise- UIBM e la realizzazione quattro tappe.

### **3. una adeguata informazione ed una corretta pubblicità:**

Nell'ambito del settore dell'energia elettrica e gas - di particolare interesse per i cittadini a seguito della nota liberalizzazione - MC ha proseguito, insieme alle altre associazioni del CNCU, una campagna per rendere i consumatori più informati e consapevoli. Nell'ambito del **PQS Energia Diritti a Viva Voce**, ormai attivo dal 2013, hanno fornito informazioni e assistenza in questi settori lo sportello MC di Caserta e di Torino che ha intrapreso l'attività in modo volontario.

Negli ultimi mesi del 2015 è stata lanciata, nell'ambito del **progetto POI ENERGIA** realizzato da Terna, una campagna informativa con l'obiettivo di comunicare alla cittadinanza residente nelle regioni della Campania, della Calabria e della Puglia l'opera di ammodernamento tecnico della rete di alta tensione. MC ha svolto attività di informazione verso i propri soci per fornire loro una corretta e costante informazione sui progressi ed i giovamenti, in termini di efficienza energetica e immissione in rete delle energie rinnovabili, che questi interventi apporteranno.

Nel 2015 MC ha portato a compimento il progetto "**A modo mio. Cittadino a pieno titolo. Percorso di promozione di cittadinanza per le persone con disabilità intellettiva e/o relazionale**" che mira a favorire l'inclusione sociale dei cittadini con disabilità intellettiva e/o relazionale e di quelle categorie più fragili che manifestano difficoltà cognitive nella comunicazione e nel linguaggio quotidiano. Sono state quindi stampate e distribuite sul territorio, tramite le sezioni MC e la rete dell' Anffas Onlus, i numeri del periodico con notizie e temi di attualità su politica, economia e società, le guide informative sui problemi di gestione di vita quotidiana e il programma digitale di cittadinanza attiva, suddiviso in diverse lezioni che affrontano i principali temi per essere un cittadino partecipe e consapevole nel proprio contesto di vita. Sempre nel 2015 MC ha concluso le attività di informazione e assistenza alle famiglie sui temi acquisti, casa e portafoglio del progetto **Salva Famiglie**. Ha realizzato tre incontri pubblici dedicati ai cittadini a Bari, Milano e Roma ed ha partecipato al convegno conclusivo di presentazione delle attività realizzate e di premiazione dei vincitori del concorso "Attenti al corto" che ha premiato la creatività dei giovani contro gioco compulsivo e scarsa sicurezza dei prodotti.

Infine con il **progetto "E-commerce"**, ha contribuito, in collaborazione con UNC, alla redazione di un vademecum sull'e-commerce.

#### **4. L'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà:**

MC, attraverso il proprio coordinamento legale, si avvale dello strumento offerto dagli artt. 37 e 140 del Codice del Consumo (azioni inibitorie) al duplice scopo, da un lato di risanare specifici modelli contrattuali, evidenziando la presenza di clausole vessatorie abusive e chiedendone e ottenendone l'espunzione; dall'altro di contrastare l'impiego di pratiche commerciali scorrette, ingannevoli o aggressive. L'esercizio di tali azioni intende produrre altresì, come effetto indiretto, una sorta di prevenzione generale, favorendo un clima dissuasivo all'utilizzo di pratiche commerciali scorrette.

Nel successivo punto 13 vengono descritte le azioni inibitorie effettuate nel 2015.

#### **5. attività educative al consumo:**

MC è particolarmente attenta a rendere i cittadini consumatori consapevoli delle proprie scelte ed investe, dunque, molto in attività educative. Queste le principali iniziative del 2015:

- ✓ Nel settore dell'**energia**, Il 10 ottobre 2015, nell'ambito della mobilitazione nazionale dei 22 sportelli di PQS *Energia Diritti a Viva Voce* della giornata del consumatore illuminato, gli operatori di Caserta hanno incontrato i cittadini nel centro Commerciale di Marcianise, uno dei punti di incontro e di maggior passaggio della zona, per dare informazioni e promuovere le opportunità e i servizi il progetto PQS offre agli utenti di servizi energia e gas.
- ✓ Sul tema del **bere responsabile**, in occasione della manifestazione musicale Mondo Ichnusa gli operatori del Movimento Consumatori hanno coinvolto i giovani presenti al concerto sul tema, somministrando un breve quiz sul consumo di alcol e regalando etilometri monouso.
- ✓ Sul **tema dell'indebitamento, del credito al consumo, dell'usura e della ludopatia**, MC ha organizzato tre eventi pubblici a Bari, Milano e Roma per i cittadini nell'ambito del ciclo di incontri "Salvafamiglie: informarsi è risparmiare!"
- ✓ Sul tema della **cittadinanza economica**, MC ha organizzato un incontro a Campobasso intitolato **Uso consapevole del denaro e cittadinanza economica: per il benessere delle generazioni future**. L'evento comprendeva una tavola rotonda di approfondimento e discussione con gli stakeholder locali e la messa in scena per gli studenti delle scuole superiori dello spettacolo teatrale educativo "Econosofia", realizzato dalla Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio.
- ✓ Sul **tema della contraffazione**, MC ha organizzato 4 tappe del roadshow Io sono Originale, rispettivamente a Torino, Milano, Livorno e Ostia (RM).
- ✓ **Nell'ambito del settore agroalimentare** MC ha aderito e promosso con i propri strumenti di comunicazione "Sulla fame non si specula", la campagna, nata nell'aprile del 2011 che aggrega importanti sigle del non profit, enti locali e singoli cittadini, per dire no alle speculazioni finanziarie sul cibo.

#### **6. una definizione corretta, trasparente ed equa dei rapporti contrattuali concernenti beni o servizi:**

MC ha sempre ritenuto che dinamiche di mercato correttamente sviluppate nell'ambito e nel rispetto di una equilibrata regolamentazione, giovino non solo ai consumatori, ma anche alle imprese che operano correttamente. Pertanto MC favorisce, ove possibile, occasioni di incontro e sostiene strategie di dialogo con le imprese e con le associazioni di categoria nell'autonomia delle diverse posizioni e dei rispettivi legittimi interessi.

MC ha proseguito il percorso di confronto e dialogo con le aziende del settore energetico (Enel, Eni) a tutela dei consumatori attraverso un'azione di monitoraggio dei protocolli e degli strumenti di assistenza per i reclami anche riguardo a particolari criticità rilevate nel periodo. E' membro dell'osservatorio per l'aggiornamento dei protocolli di conciliazione paritetica.

A seguito della creazione del Forum UNIREC per la promozione della collaborazione ed il dialogo tra le imprese di gestione e tutela del credito ed i consumatori, MC ha siglato nel 2015 con UNIREC un codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito.

Nel 2015 MC ha siglato l'atto costitutivo del Forum FNOVI – Consumatori per promuovere la collaborazione e il dialogo tra gli ordini dei veterinari italiani e i consumatori mediante studi, approfondimenti e altre iniziative rivolti ai consumatori.

MC, nell'ambito dell'Osservatorio permanente sulla filiera italiana del latte, istituito dalle principali associazioni dei consumatori, con il contributo di Granarolo S.p.A. e la collaborazione del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, ha collaborato alla somministrazione di un'indagine per verificare il livello informativo dei cittadini su alcuni aspetti di nutrizione, etichettatura e diritti del consumatore, con particolare attenzione ai prodotti lattiero-caseari.

MC partecipa ad un tavolo permanente con Poste Italiane s.p.a.; coltiva un costante confronto con le principali aziende fornitrici di servizi TLC, come Telecom, Vodafone, Wind, H3G, Fastweb, oltre che con AGCOM. Partecipa ad un tavolo permanente di confronto con ABI, nell'ambito del protocollo d'intesa siglato nel 2015 denominato "CREDIAMOCI".

Partecipa ai tavoli permanenti di lavoro costituiti con grandi gruppi bancari come Unicredit, Intesa San Paolo, BPM. Nel 2015 in collaborazione con MDC ha partecipato al progetto "Informati" che ha portato alla revisione di tutto il materiale formativo che Unicredit predispone per i propri consulenti.

Sempre allo scopo di favorire la trasparenza e l'equità nei rapporti contrattuali tra azienda e consumatore ha portato avanti, insieme ad altre aacc, nel quadro del progetto "Tutele nei contratti B2C" finanziato da Best-Union l'analisi e la revisione dei contratti di Best-Union, azienda leader nella biglietteria elettronica.

In campo assicurativo dialoga e si confronta con Ivass e Ania; partecipa a tavoli sui trasporti, con Trenitalia e Alitalia; in materia condominiale si rapporta con ANACI. Nel settore del diritto alla salute partecipa a tavoli di confronto con AIFA e Assogenerici.

Ha partecipato nel 2015 ad incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato, collaborando alla realizzazione della "Carta dei Diritti del Cittadino nei rapporti con il notaio".

## **7. lo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti:**

Il 2015 è stato l'anno in cui MC ha iniziato a raccogliere i frutti del nuovo assetto statutario di cui si è dotata nel 2013. Parallelamente al percorso che ci ha portati a divenire associazione di primo livello, nel 2015 abbiamo dato ulteriore corpo anche al nostro assetto federativo con associazioni di consumatori di carattere locale/regionale. Nel corso del 2015 si sono federate a MC tre storiche associazioni di consumatori regionali: ACU Umbria, ACU Piemonte e ACU Toscana e, alla fine 2015 si è aggiunta anche una quarta associazione di consumatori della Sardegna (ACS). E' un percorso importante che mira a unire le energie e fare sinergia vera per una politica consumeristica sempre più efficace e incisiva, un percorso in controtendenza rispetto alla difficoltà di sviluppare sinergie analoghe tra associazioni di consumatori nazionali iscritte nell'elenco di quelle maggiormente rappresentative.

Nel 2015 MC ha rinnovato la partnership con l'ARCI, portando avanti il dialogo sui punti condivisi nella piattaforma programmatica (Mobilitazione contro l'approvazione del TTIP; Sostegno alla proposta di legge di iniziativa popolare di revisione costituzionale per cancellare l'introduzione del principio di pareggio di bilancio nella nostra Costituzione; Sviluppo di una cultura ecocompatibile e mobilitazione comune in campagne di sensibilizzazione e di informazione sui temi della sicurezza alimentare, la lotta allo spreco e la salvaguardia dell'ambiente; Promozione della cultura della legalità ). Ha inoltre preso parte ad incontri istituzionali dell'associazione in occasione dei quali ha promosso le tematiche di tutela dei diritti dei consumatori presso la dirigenza Arci.

Sempre nel corso del 2015 MC ha partecipato attivamente agli incontri e alle attività del comitato **Sbilanciamoci!** contribuendo alla redazione, insieme alle oltre quaranta associazioni aderenti, al Rapporto annuale "Come usare la spesa pubblica per i diritti, la pace e l'ambiente" che, ormai da 16 anni, analizza in dettaglio le scelte e i provvedimenti di politica economica e



finanziaria del Governo e propone una manovra alternativa di Bilancio con proposte a favore di un'economia di giustizia, della garanzia dei diritti e dell'inclusione sociale, di un nuovo modello di sviluppo equo e sostenibile.

MC ha avviato nel 2015 anche il progetto IANUS, cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, attraverso il quale MC intende rafforzare la propria rete territoriale con formazione specifica su competenze digitali e materie che interessano direttamente il consumatore moderno. Nel corso dell'anno sono stati quindi organizzati due moduli formativi, articolati in sessioni in aula e webinar, aperti ai consulenti e agli operatori MC su pratiche commerciali scorrette, azioni inibitorie e usura nei contratti bancari.

#### **8. la tutela degli standard di qualità ed efficienza dei servizi pubblici:**

Anche durante il 2015 MC ha collaborato sul territorio alla redazione delle carte di qualità dei servizi pubblici locali o Carte della Mobilità e prestato attività in attuazione di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007 (finanziaria 2008) attraverso il monitoraggio sulla customer satisfaction degli utenti e la verifica dei reclami, in un rapporto di costante confronto con i gestori e gli enti. E' stata altresì svolta un'indagine in ambito di trasporto pubblico su gomma sulla trasparenza e correttezza contrattuale degli autotrasportatori su gomma, attraverso un'analisi delle condizioni generali di contratto adottate e delle carte di qualità dei servizi, in particolare al fine di verificare l'attuazione di quanto previsto dal Reg. (CE) 181/2011, con l'obiettivo di garantire maggiore partecipazione al servizio da parte dei passeggeri e migliorare la gestione dei reclami anche grazie alla previsione di indennizzi forfettari e procedure di conciliazione.

#### **9. altre materie disciplinate dal Codice del Consumo:**

In considerazione della grave crisi economica attraversata dal Paese, MC ha scelto di continuare a dedicare impegno alla tematica bancaria. Nel 2015 è infatti partita la campagna **STOP ANATOCISMO** che ha messo in campo una serie di iniziative volte ad assicurare la definitiva cessazione dell'anatocismo nei rapporti bancari e la restituzione da parte delle banche degli interessi illegittimamente applicati. Come emerso dall'indagine che MC ha svolto a gennaio 2015, tutte le banche, nonostante il divieto operi ormai da un anno e mezzo, hanno continuato ad applicare gli interessi anatocistici che per il 2014 hanno comportato l'addebito di interessi illegittimi, stimati per tutte le banche italiane, in oltre 2 miliardi di euro. MC ha intrapreso diverse azioni inibitorie che hanno portato alla condanna di diversi istituti bancari ed inviato anche due esposti, come descritto nel punto 16. Su iniziativa di MC, le principali associazioni di consumatori hanno scritto alla DG Servizi Commissione Europea Stabilità Finanziaria e al CICR (Governo) per sollecitare l'avvio delle procedure di consultazione per l'approvazione del provvedimento attuativo del CICR, sottolineando come tale intervento debba conformarsi all'introduzione del divieto con efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2014. Sul sito dell'associazione, MC ha realizzato un'ampia sezione di approfondimento per i consumatori mettendo a disposizione lo stralcio delle sentenze e la modulistica per fare reclamo nei confronti del proprio istituto bancario ed ha organizzato per le associazioni e operatori del settore un convegno di approfondimento.

### **B. Forme di tutela dei Consumatori e degli Utenti**

#### **10. Risoluzioni extragiudiziali delle controversie:**

MC attraverso le proprie sezioni e articolazioni territoriali e tramite il proprio Sportello del Consumatore on line, un servizio innovativo di consulenza in grado di gestire le pratiche a distanza con a disposizione una ventina di esperti specializzati nelle tematiche di consumo, fornisce assistenza e consulenza ai propri associati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, attraverso strumenti ADR quali procedure di conciliazione paritetica, procedimenti dinanzi ai CoReCom e alle Camere di Commercio.

I consulenti del Movimento Consumatori utilizzano molto spesso lo strumento della conciliazione paritetica con le aziende con cui si sono siglati protocolli:

- ✓ ACEA
- ✓ A2A
- ✓ IREN
- ✓ ALITALIA
- ✓ ANACI
- ✓ ANIA
- ✓ ASSOTRAVEL
- ✓ ASTOI
- ✓ BANCO POSTA
- ✓ EDISON
- ✓ ENEL
- ✓ ENERGETIC SOURCE / FLY Energia
- ✓ ENI
- ✓ EON
- ✓ FASTWEB
- ✓ Hera Spa
- ✓ H3G
- ✓ INTESA SAN PAOLO
- ✓ NETCOMM
- ✓ POSTE ITALIANE
- ✓ POSTE MOBILE
- ✓ SORGENIA
- ✓ TELECOM
- ✓ TELETU
- ✓ TRENITALIA
- ✓ UNICREDIT
- ✓ UNIREC
- ✓ UNIPOL
- ✓ VODAFONE
- ✓ WIND

### **11. Azioni Inibitorie:**

MC tutela i consumatori e gli utenti attraverso lo strumento delle azioni inibitorie sia per ottenere l'espunzione delle clausole vessatorie dalle condizioni contrattuali, sia allo scopo di inibire pratiche commerciali scorrette.

Le azioni avviate nel 2015 sono state:

- ✓ diffida VolksWagen, per comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti ex art. 139 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206
- ✓ **diffida Tim Sky per pratiche commerciali scorrette ex art. 18 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206**
- ✓ 13 diffide a aziende assicuratrici per comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti ex art. 139 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (polizze vita)
- ✓ diffide ai sensi dell'art. 140 del codice del consumo a Nuova Banca dell'Etruria e del Lazio, Nuova Banca delle Marche, Nuova Cassa di Risparmio di Chieti e Nuova Cassa di Risparmio di Ferrara per prestazione di servizi di investimento relativi alle azioni e obbligazioni risolte
- ✓ 3 diffide per clausole vessatorie per il Trasporto su gomma

## **12. Class Action:**

Nel 2015 MC ha lavorato su una proposta unitaria di riforma della Class Action, aggregando e coordinando anche le posizioni delle altre associazioni del CNCU e curando per tutte i rapporti istituzionali. In particolare MC ha chiesto l'introduzione, nel testo approvato dalla Camera a giugno 2015, di alcune modifiche che consentano il risarcimento integrale dei danni conseguenti agli illeciti collettivi, in modo che questo strumento possa veramente rispondere ad esigenze generali di giustizia, oltretutto svolgere una fondamentale azione di deterrenza dal compimento degli illeciti da parte delle aziende.

## **13. tutela giurisdizionale:**

MC ha continuato a seguire le vicende processuali della Fondiaria Sai (c.d. FONSAI) e di Milano Assicurazioni (MILANO)- ora entrambe confluite in UnipolSai Assicurazioni (UNIPOLSAI). Ha rinnovato il suo impegno nella tutela degli azionisti della **Banca Monte dei Paschi di Siena** ("MPS"), costituendosi, insieme a 250 risparmiatori, parte civile nel processo iniziato avanti il Tribunale di Siena ed oggi trasferito a Milano per ragioni di competenza. Nel corso dell'aprile 2015 MC a seguito di centinaia di segnalazioni di clienti di **Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza**, ha iniziato ad occuparsi di questo caso, per offrire assistenza individuale e collettiva ai risparmiatori che in tutt'Italia hanno acquistato titoli oggi dal valore incerto e non vendibili sul mercato. MC ha depositato un esposto alla Procura della Repubblica di Roma per orientare l'attenzione della magistratura sul danno subito dagli azionisti, per seguire le indagini ed eventualmente costituirsi come associazione ed agevolare la costituzione come parti civili degli azionisti. Se le ipotesi di reato emerse a carico dei vertici di Veneto Banca comporteranno rinvii a giudizio, gli azionisti potranno costituirsi infatti parte civile.

A seguito dello **scandalo Volkswagen** MC, dopo aver depositato un esposto per frode in commercio e immissione in circolazione di prodotti pericolosi per la salute alla procura della Repubblica di Torino, ha inviato all'azienda tedesca e alla sua controllata in Italia una diffida collettiva a tutela degli interessi e diritti dei consumatori italiani chiedendo, non solo di cessare l'ulteriore immissione sul mercato di automobili equipaggiate con i motori diesel incriminati ma, soprattutto, di pubblicare sull'homepage dei siti web ufficiali di Volkswagen e di tutte le altre società del Gruppo coinvolti i dati relativi alle reali emissioni di NOx e CO2 e tutte le altre informazioni tecniche relative ai modelli coinvolti;

MC ha continuato a seguire i casi GoinSardinia e New Livingstone. In particolare in quest'ultimo caso si è schierato contro il concordato proposto dall'azienda, invitando la classe dei passeggeri a partecipare alle udienze ma a dare voto contrario alla proposta.

A seguito del salvataggio voluto dal Governo e dalla Banca d'Italia degli istituti Banca Marche, Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Cassa di risparmio di Ferrara e Cassa di Risparmio di Chieti, MC ha inviato una diffida ad ogni banca coinvolto chiedendo l'avvio di procedure collettive di conciliazione idonee a indennizzare tutti i risparmiatori danneggiati.

Nel 2015 MC ha portato avanti anche la lotta contro l'aumento dei costi del parcheggio in molte città italiane. A Roma ha presentato e vinto il ricorso al TAR del Lazio che chiedeva l'annullamento della delibera capitolina n. 48 del 29 luglio 2014 con la quale, fra l'altro, erano state soppresse le tariffe agevolate giornaliere e mensili per chi parcheggiava la propria auto sulle strisce blu.

## **14. segnalazioni ad altre Autorità:**

MC segnala pratiche commerciali scorrette, criticità nelle dinamiche di mercato, casi di pubblicità ingannevole ai diversi soggetti competenti quali: Camere di commercio, Autorità Energia Elettrica e Gas, Autorità Garante per la concorrenza e il mercato, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, IVASS.

Nel 2015 MC ha presentato un esposto all'Antitrust, e per conoscenza all'autorità Trasporti, per pratiche commerciali scorrette contro il servizio Uber Pop.

Nell'ambito della campagna stop Anatomicismo ha inviato due esposti, uno alla Banca d'Italia e l'altro all'Antitrust in merito agli interessi illegittimi applicati da 30 banche. In particolare all'AGCM ha chiesto di avviare nei confronti di 30 banche e dell'Abi (Associazione bancaria italiana) un'istruttoria finalizzata ad accertare se l'applicazione di interessi anatomicistici passivi costituisca pratica commerciale scorretta idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori. Con l'esposto alla Banca d'Italia ha chiesto di avviare un'istruttoria finalizzata ad accertare le violazioni di divieto di anatomicismo e ad adottare i provvedimenti previsti per legge, tra cui l'immediata restituzione di tutti gli interessi anatomicistici corrisposti dai clienti dal 1° gennaio 2014. Esposto alla Consob sul caso Veneto Banca.

### **C. Modalità di svolgimento dell'attività:**

#### **15. studi e ricerche, pubblicazioni, convegni:**

I dirigenti e rappresentanti del MC hanno partecipato nel corso del 2015 ai seguenti convegni:

- ✓ 02-03/02/2015 Bruxelles, 3° meeting della società di strategia e di incontro campagna Stop TTIP, in occasione del 8° turno di negoziazione TTIP a Bruxelles (partecipazione di Alessandro Mostaccio)
- ✓ 11/02/2015, Roma. Convegno I-Com "Distribuzione e vendita, due ruoli decisivi per il lieto fine del mercato elettrico italiano. (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 23/02/2015, Genova. Convegno "Consumatori e Giustizia: Fuori dall'aula! Le ADR per semplificare, risparmiare, esercitare diritti - Come recepire la direttiva 2013/11/UE sulle ADR e promuovere e potenziare procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie semplificando modalità di accesso, procedure e costi", 1° giornata internazionale di studio sulla direttiva 2013/11/UE del 21/5/2013 promossa da Regione Liguria - Consulta Consumatori, Università di Genova - Dipartimento di Giurisprudenza, Camera di Commercio di Genova, con il patrocinio e il contributo del CNCU (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 04/03/2015, Roma. Master in Comunicazione e Digital Strategy della business school de Il Sole 24 Ore, nell'ambito della giornata a cura di Centromarca, intervento di Alessandro Mostaccio.
- ✓ 18/03/2015, Roma. Convegno I-Com "Il mercato dell'energia, un nano sotto i piedi del gigante fiscale e parafiscale?" (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 22/04/2015, Roma. Convegno I-Com "Consumatori smart, sogno o realtà?" (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 27/04/2015, Roma. Tavola rotonda I-Com "L'interesse dell'unione. L'unione dell'energia secondo una prospettiva italiana" (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 29/04/2015, Pisa. Presentazione del libro "Nelle mani dei mercati. Perché il Ttip fa fermato" di Alberto Zoratti, Monica di Sisto, Marco Bersani. (intervento di Alessandro Mostaccio)
- ✓ 21/05/2015, Roma. conferenza europea "Europe in Action 2015 - auto rappresentanza e famiglie" organizzata da Anffas Onlus e Inclusion Europe. (intervento di Alessandro Mostaccio)
- ✓ 28/05/2015, Roma. Convegno di chiusura del progetto Salva Famiglie, realizzato da Movimento Consumatori insieme a Adusbef, Adoc, Asso-Consum e Federconsumatori e finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. (intervento di Alessandro Mostaccio)
- ✓ 15/06/2015, Roma. Convegno #SUPREMAZIATALE - La nostra proposta per un SSN 3.0" nell'ambito della Terza Giornata degli Stati Generali della Salute, a cura dell'associazione Giuseppe Dossetti. (Intervento di Alessandro Mostaccio)
- ✓ 18/06/2015, Roma. Tavola rotonda I-Com "TUTELA, FINE CORSA Quale roadmap per la transizione di tutti i consumatori dell'energia elettrica e del gas verso il mercato



- libero" (intervento di Ovidio Marzaioli)
- ✓ 24/06/2015, Roma. Convegno I-Com "LIFE CHANGE AHEAD L'innovazione energetica che migliora la vita" (intervento di Ovidio Marzaioli)
  - ✓ 23/09/2015, Roma. Convegno I-Com "TUTELA DI STATO O DI MERCATO? Le prospettive dei consumatori di elettricità e gas con il DDL Concorrenza" (intervento di Ovidio Marzaioli)
  - ✓ 26/09/2015, Milano Expo 2015. workshop "Consumatori, aziende e istituzioni: un'alleanza Originale" organizzato da Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto IO sono Originale, curato dalle aacc (Intervento di Alessandro Mostaccio)
  - ✓ 08/10/2015, Roma. Convegno MC "La nuova disciplina degli interessi bancari: la fine dell'anatocismo?" organizzato in occasione del trentennale di MC. Apertura lavori a cura di Alessandro Mostaccio, intervento di Paolo Fiorio - resp. Osservatorio credito e risparmio"
  - ✓ 12/10/2015, Torino. Evento "Il gusto critico: incontri di solidarietà tra produttore e consumatore. Etica e sicurezza alimentare dei gruppi di acquisto" a cura dell'Istituto Zooprofilattico di Torino. (intervento di Alessandro Mostaccio)
  - ✓ 23/10/2015, Firenze. "Settore profit: regole, standard e certificazioni per la il rispetto dei diritti umani", evento pubblico a cura di Valore Sociale nell'ambito della manifestazione NovoModo. (Intervento di Alessandro Mostaccio)
  - ✓ 18/10/2015, Torino. Incontro/dibattito "Globale e Locale: il TTIP e le sue conseguenze" a cura del Comitato Stop-Ttip Torino nell'ambito della fiera Fa' la cosa giusta. (intervento di Alessandro Mostaccio)
  - ✓ 20/10/2015, Milano. All'interno di Expo 2015, convegno "ETICHETTATURA, TUTELA, SICUREZZA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE", indagine dell'Osservatorio sulla Filiera Italiana del latte (interventi di Alessandro Mostaccio e Ovidio Marzaioli)
  - ✓ 16-17/11/2015, Rimini. XV sessione programmatica Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) - Regioni. Workshop "Cibo e Territorio/Politiche alimentari" (coordinato da Alessandro Mostaccio - MC, Tina Napoli - Cittadinanzattiva e Paola Castellini, direzione generale Attività produttive, commercio e turismo Regione Emilia Romagna.
  - ✓ 16/12/2015, Roma. Convegno I-Com "Consumer Proof. Le reti del futuro a misura di cliente" (intervento di Ovidio Marzaioli)

#### **16. Consulenza e assistenza:**

Le sedi territoriali del Movimento Consumatori prestano quotidianamente attività di assistenza e consulenza agli associati in tutte le materie del Codice del Consumo.

Nel corso del 2015 MC ha incrementato, con più di 500 contatti, anche l'attività di consulenza e assistenza on line, tramite il proprio Sportello del Consumatore on line, un servizio innovativo di consulenza per i propri associati, in grado di gestire le pratiche a distanza grazie ad una ventina di esperti specializzati nelle tematiche di consumo.

#### **17. Interventi sulla Pubblica Amministrazione e sugli organismi legislativi:**

Movimento Consumatori partecipa in maniera costante agli incontri periodici dei Gruppi di Lavoro Utenti e Consumatori presso l'Autorità garante per l'Energia Elettrica Gas e Servizi Idrici, GSE ed Acquirente Unico per l'esame dell'assetto normativo e l'introduzione delle nuove delibere (Morosità, liberalizzazione dei mercati energetici, servizio conciliazione AEEGSI, efficientamento energetico e energie rinnovabili).

Nel 2015 ha partecipato alle consultazioni indette dall'AEEGSI per i DCO 405/2015, 415/2015 e 201/2015

Inoltre l'associazione ha partecipato all'Audizione del 5 novembre 2015 presso la X°

Commissione Attività produttive, Commercio e Turismo della Camera dei Deputati sulla Legge annuale per il mercato e la concorrenza, lasciando agli atti un documento riassuntivo della propria posizione.

Sempre nel 2015 Movimento Consumatori, ha preso parte alla consultazione della Banca d'Italia sulla delibera CICR, depositando le proprie osservazioni e proposte, condivise dalle principali aacc, sull'attuazione dell'articolo 120, comma 2, del Testo unico bancario in materia di produzione degli interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria.

Il 26/02/2015 MC ha partecipato all'audizione dell'Autorità di regolazione trasporti su trasporto collettivo e individuale passeggeri non di linea, depositando agli atti le proprie osservazioni.

Sul DDL concorrenza (C3012 e AS2085) MC ha svolto un'intensa attività di approfondimento e confronto con forze politiche e sociali ed con organismi istituzionali, sfociata nella formulazione di proposte di emendamento rivolte alla 10° Commissione del Senato, in materia di RCAuto, Telecomunicazioni, Energia e Farmacie .

### 18. Altre attività:

L'attività di informazione istituzionale si è articolata tramite:

- ✓ 7 numeri del periodico digitale *A modo mio* redatto nel linguaggio facile da leggere
- ✓ 6 guide informative *A modo mio*, digitali e cartacee, nel linguaggio facile da leggere su acquisto beni di consumo, risparmio energetico, telefonia, trasporto ferroviario, uffici pubblici e uso dei farmaci.
- ✓ il programma digitale di cittadinanza attiva *A modo mio* articolato nelle seguenti lezioni: L'Italia il mio stato, Io sono italiano, Io sono italiano e anche europeo, Io e l'euro, Io e i miei dati personali.
- ✓ 7 newsletter bimensili *Io Sono Originale - Dalla parte del consumatore contro la contraffazione*.
- ✓ 41 Newsletter settimanali sulle attività e sulle iniziative MC
- ✓ 4 numeri di Consumers' magazine, periodico del Movimento Consumatori con dossier, articoli e rubriche su tematiche di interesse per i consumatori
- ✓ 2 numeri speciali di Consumers' magazine, contenenti gli approfondimenti sulle tematiche oggetto del progetto *Salva Famiglie*

MC è inoltre parte attiva di diversi organismi collettivi e forum (consuntivi o tematici):

- ✓ Membro del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti- costituito presso il Ministero dello sviluppo economico;
- ✓ Membro della Federazione ARCI
- ✓ Membro del Comitato Editoriale di Vita
- ✓ Membro della Task force No OGM
- ✓ Membro della piattaforma PINPAS
- ✓ Membro del Tavolo di Consultazione TERNA
- ✓ Membro del Forum FNovi
- ✓ Membro del Forum Unirec
- ✓ Socio dell'associazione Valore Sociale
- ✓ Socio di Consumers' Forum
- ✓ Socio di FAIRTRADE ITALIA
- ✓ Socio del Comitato Italiano per il Contratto Mondiale sull'Acqua
- ✓ Socio del Forum Permanente del Terzo Settore
- ✓ Sostenitore della campagna Sbilanciamoci
- ✓ Sostenitori della campagna italiana Stop-TTIP