

ELEMENTI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ATTIVITA' SVOLTA, ai sensi dell'art. 3, comma 2, lett. e) o art. 6, comma 1, lett. c) del D.M. 21 dicembre 2012, n. 260

Associazione:

MOVIMENTO CONSUMATORI APS

*Relazione sull'attività svolta
Anno 2021*

Descrizione dei fini statutari in relazione all'attività svolta (estratto dallo Statuto):

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

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

a) migliorare la qualità della vita delle persone;

b) promuovere lo sviluppo della cultura consumeristica e l'educazione ad un consumo sostenibile e ambientalmente compatibile.;

c) tutelare i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ivi compresi i risparmiatori e i contribuenti, come definiti dalle vigenti leggi di settore (a titolo esemplificativo art. 2 e 139 d.lgs 6 settembre 2005, n. 206) dalla Costituzione italiana e, a livello internazionale, dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, e a tal fine:

- contribuisce al pieno riconoscimento e alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato;*
- promuove la regolamentazione globale dell'economia;*

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

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

Premessa

Il congresso nazionale dei delegati 2021

Identità e ripartenza: quale resilienza per MC nel 2021?

Il 2021 è stato l'anno del XII congresso nazionale dei delegati, svoltosi a Roma il 17 e 18 settembre.

Tra il 3 luglio e il 1° agosto 2021 si sono svolte 27 assemblee territoriali per eleggere i 100 delegati chiamati a rappresentare tutti gli associati di MC e le associazioni federate nell'assemblea congressuale nazionale.

Il congresso nazionale di Movimento Consumatori si è tenuto durante il perdurare della pandemia globale Covid-19. Questa pandemia ha accelerato i processi storici già in atto, "rivoluzione digitale globale" (quarta rivoluzione industriale), riconversione green della produzione e del consumo, radicalizzazione delle disuguaglianze e aumento della povertà, guerra commerciale senza precedenti tra i principali protagonisti dell'economia mondiale.

Chiamato a determinare la strategia associativa per il 2021-2025, il congresso ha deciso di proseguire con forza sulla strada tracciata già dal precedente congresso politico del 2016 che ha portato l'associazione, a

fronte dell'inarrestabile crescita di povertà e di diseguaglianze che già allora risultavano enormi e insostenibili, a investire di più su attività "a monte" degli atti di consumo, allargando gli orizzonti verso i diritti di eguale cittadinanza economica, dando sempre più forza nel contempo all'attività quotidiana di tutela del consumatore a tutto campo, con progetti di cambiamento economico, sociale e culturale. MC ha così incrementato l'attività di lobby legislativa e l'antagonismo giudiziario, soprattutto collettivo per la difesa dei diritti di cittadinanza economica delle persone e non solo per la difesa dei loro diritti contrattuali. Il congresso 2021 ha confermato la necessità di proseguire ancora su questa strada con determinazione visti gli attuali livelli di diseguaglianza e di povertà diffusa, di disoccupazione e di compromissione ambientale del nostro pianeta. L'associazione lavorerà ancor più a sostegno del diritto alla salute per la ricostituzione del servizio sanitario nazionale e l'abrogazione del federalismo sanitario, alla lotta alle frodi fiscali delle grandi compagnie, al contrasto al dumping fiscale tra Paesi Ue, alle attività di antagonismo giudiziario contro le pratiche commerciali aggressive e scorrette, all'attività di lobby legislativa per orientare a favore dell'interesse dei consumatori le leggi e per riportare la produzione di beni in Italia, per contrastare un sistema ormai al collasso, esercitando fino in fondo il ruolo di corpo intermedio, facendo contro cultura in maniera indipendente nelle scuole, senza tralasciare il lavoro "a valle" per la tutela dei singoli diritti contrattuali delle persone che ogni giorno segnalano le loro "disavventure", e di cui MC si prende cura giuridicamente, facendo sentire la loro voce e valere i loro diritti, perché non smetterà mai di credere che "un altro mondo è possibile".

Il congresso sia nelle assemblee territoriali sia in sede congressuale, attraverso una discussione politica di indirizzo e di verifica delle attività e dell'agire politico di MC, ha ulteriormente sancito il ruolo chiave della partecipazione democratica per la crescita dell'associazione, ha confermato la necessità di dotarsi di strumenti di innovazione tecnologica capaci di ripensare al sistema di comunicazione, ha affermato la volontà di tessere rapporti, "fare rete" con quei soggetti di matrice diversa con cui raggiungere obiettivi comuni, come ad esempio la campagna Abiti Puliti, e al contempo rafforzare e valorizzare la natura dell'associazione al fianco del cittadino, con un servizio di tutela forte e attraverso l'informazione e la formazione, anche interna.

A conclusione di una due giorni ricca di contributi, l'assemblea congressuale ha eletto il nuovo Consiglio Direttivo nazionale, l'Organo di controllo ed il collegio dei Proviviri.

"Dobbiamo riprendere in mano i fili della difesa sociale collettiva (.....), affinché si sviluppi un'azione a 'forze unite' tra lavoratori e consumatori, recuperando il senso di un conflitto di interessi che non deve condurre a distruzione, bensì ad una costruzione riformatrice per via dialettica, e nemmeno ad una preconcepita ostilità nei confronti del mondo delle imprese, ma che apra al dialogo sempre mantenendo indipendenza e senza farsi apertamente, o ancor peggio in maniera mascherata, collaboratori e testimonial delle aziende. Anche in questo sta da sempre l'identità di Movimento Consumatori" (tratto dall'intervento al congresso di Gustavo Ghidini, fondatore e presidente riconfermato di MC).

Si evidenziano a seguire le principali attività dell'associazione, significative anche se non esaustive dell'enorme lavoro fatto, nonostante le difficoltà di questo secondo anno di emergenza, grazie allo staff nazionale e all'operoso contributo di tutti i dirigenti nazionali, i presidenti di sezione e delle associazioni federate.

ATTIVITA' PROGETTUALI

Si fa presente che tutte le informazioni relative a sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque a vantaggi economici di qualunque genere ricevuti dalle medesime pubbliche amministrazioni e dai medesimi soggetti nell'anno 2021 sono pubblicate sul sito di Movimento Consumatori, nella sezione ["bilanci e trasparenza"](#). L'indicazione degli importi si riferisce a quelli effettivamente ricevuti dalle Pubbliche Amministrazioni nell'anno 2021 e quindi non sono indicati secondo un criterio di competenza.

Lotta alla contraffazione e cultura della legalità

Io Sono Originale

"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 di sensibilizzazione per coltivare la cultura della legalità, per contribuire alla lotta al falso e informare i consumatori in merito ai rischi collegati alla contraffazione.

Poiché nel 2021 le attività previste in presenza sono state sospese a causa della pandemia, non si è svolto il programma 2019-2021, che coinvolge il cittadino nelle attività individuate per fornirgli nuove leve che stimolino comportamenti virtuosi nel vivere quotidiano e nelle abitudini di acquisto e di vendita.

Ciononostante, Movimento Consumatori ha promosso attraverso i propri mezzi di comunicazione e ha partecipato alla sesta edizione della Settimana anticontraffazione (25-31 ottobre 2021) organizzata dalla Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale - *UIBM del Ministero dello Sviluppo economico*.

Cittadinanza economica e inclusione finanziaria

RIPARTO

Movimento Consumatori APS e ACLI aps sono i promotori di "**RIPARTO - Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la gestione e 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, possano offrire 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, MC opererà su tre linee concentrate su:

A) Prevenzione - A questo scopo si realizzeranno sei seminari universitari che, grazie alle collaborazioni con importanti università italiane, forniranno, in ottica multidisciplinare, una panoramica generale ed aggiornata sul fenomeno del sovraindebitamento.

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

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

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

La quota maggiore delle risorse finanziarie, lato capofila MC, è destinata allo sviluppo della rete di sportelli di gestioni del debito e del sovraindebitamento. Ciò in virtù del fatto che è obiettivo del progetto quello di aiutare i cittadini e le imprese non soggette a fallimento a gestire la situazione debitoria e/o ad accedere alle procedure di risoluzione della crisi da sovraindebitamento che, ad oggi, registrano livelli di utilizzo molto bassi.

A questo fine, sono state implementate due fasi propedeutiche all'attività di sportello. La prima è la progettazione formativa, dove il confronto sinergico tra i componenti del Comitato Tecnico Scientifico e gli esperti del settore interpellati ha permesso un adeguamento agli aggiornamenti normativi del d.lgs 14/2009, come di ogni altro tema, preparatori alla messa a punto della formazione specialistica. La seconda fase è la concretizzazione della formazione specialistica che, realizzata in modalità FAD, ha visto il coinvolgimento di 19 docenti che, in 48 appuntamenti della durata complessiva di 96 ore, hanno formato 103 operatori provenienti da 34 città di 18 regioni italiane; inoltre, parte degli appuntamenti formativi sono stati inseriti nel "Mese dell'educazione finanziaria" organizzato ad ottobre 2021.

Nel concreto, gli sportelli del progetto sono stati pensati per offrire sostegno a tutti i cittadini e alle microimprese in difficoltà economica, mettendo a loro disposizione una rete professionale di assistenza e strumenti utili per ricostruire la situazione debitoria e individuare la strategia più efficace per risolverla;

inoltre, diffonderanno comportamenti finanziari e di consumo più responsabili e sostenibili necessari per prevenire il sovraindebitamento. In particolare, gli operatori di sportello offriranno consulenza qualificata per l'accesso alle procedure di composizione della crisi, disciplinate dalla legge n. 3 del 2012, che permettono di rimodulare i debiti delle persone fisiche o dei soggetti comunque non sottoposti a fallimento, rendendoli sostenibili.

I consulenti del debito degli sportelli assisteranno i destinatari per spiegarli in maniera semplice e chiara in cosa consistono le diverse procedure, i requisiti per accedervi e il ruolo dell'Organismo di Composizione della Crisi (OCC), gli effetti in caso di omologazione da parte del tribunale e le condizioni con cui si può ottenere l'esdebitazione (la liberazione dai debiti). MC ha previsto nella proposta progettuale l'istituzione di un fondo sperimentale destinato al sostegno parziale o integrale di almeno 100 debitori che si trovino in condizioni di particolare difficoltà, in modo da agevolare il ricorso alle procedure previste dalla legge 3/2012 ed evitare così l'abbandono al primo scoglio economico.

Il 17 settembre 2021 Movimento Consumatori APS e Acli APS hanno realizzato a Roma il convegno di apertura del progetto "Consulenza sul debito: prevenzione e ripartenza dal sovraindebitamento".

InCOME

Nel 2021, sono giunte a chiusura le attività del progetto "**InCOME - Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria**" - finanziato dal Ministero dell'Interno, a valere sul Fondo Asilo Migrazione e Integrazione - FAMI, con l'obiettivo di favorire la conoscenza sui temi dell'inclusione finanziaria e della cittadinanza economica, temi meno noti e meno agiti nell'ambito dell'immigrazione.

Nella seconda metà di quest'anno MC ha tirato le fila di questo importante progetto. Tra i punti di forza è sicuramente da annoverare l'eterogeneità dei soggetti coinvolti, con competenze differenti, ma complementari tra di loro, il cui lavoro congiunto ha permesso di mettere a fuoco il tema della gestione del denaro da differenti punti di vista, quello antropologico/sociologico e quello consumerista (informazione e tutela).

Per la realizzazione del progetto e il raggiungimento dei destinatari, la rete di contatti della partnership, già consolidata a livello territoriale e nazionale, nonché la partecipazione agli eventi dei soggetti aderenti o soggetti partner sono state senz'altro punti di forza con cui promuovere le attività del progetto, valutato da tutte le realtà incontrate con estremo favore per innovazione e per concretezza.

Inoltre, le interlocuzioni hanno confermato la bontà dell'impianto progettuale, che nel suo svolgersi ha favorito anche un'intensa azione di mediazione sociale con le reti di stakeholders. Ciò che emerge di interessante, infatti, è che l'inclusione finanziaria è trasversale a tutte le fasi dell'integrazione e alle fasce di nuovo e vecchio insediamento, essendo la gestione del denaro un nodo centrale nel fenomeno migratorio e nei processi di integrazione.

Il progetto è stato caratterizzato dall'esecuzione di un monitoraggio trimestrale, attraverso il quale si è avviato un processo continuo e sistematico di raccolta dati riferiti ai singoli interventi e al programma FAMI (dati di spesa, di processo, di realizzazione) che è terminato contestualmente alla conclusione di tutte le attività, comprese quelle di rendicontazione. Questo ha aiutato MC ad identificare e risolvere i problemi di attuazione in itinere e ha permesso di generare informazioni concrete per la sorveglianza e per la valutazione.

Indicatori di realizzazione (volti a misurare - in modo semplice e facilmente comprensibile - ciò che è stato effettivamente prodotto attraverso gli interventi realizzati mediante l'utilizzo delle risorse finanziarie disponibili a budget): gli sportelli InCOME sono stati attivi nelle 3 sedi di progetto in presenza e da remoto dal 4 dicembre 2019 al 30 aprile 2021. Nel periodo sono stati accolti e supportati 602 utenti di cui 210 a Roma, 204 a Napoli e 188 a Torino. L'utenza è stata molto frammentata dal punto di vista della nazionalità, ben 64 quelle accolte col servizio, dato che rappresenta quanto il tema dell'inclusione finanziaria sia trasversale e che i bisogni in ambito finanziario siano diffusi tra le diverse comunità immigrate su tutti e tre i territori. La sede di sportello in cui hanno fatto accesso più nazionalità è quella romana (utenti di 52 diverse nazionalità), seguono Torino (36) e Napoli (30). Nello specifico, le differenze per nazionalità sono le seguenti: a Torino prevalgono peruviani (33,3%) e nigeriani (10,2%); a Roma nigeriani (14,8%) e bengalesi (7,2%); a Napoli ucraini (17,2%), nigeriani (13,2%) e pakistani (10,3%). Gli accessi agli sportelli sono stati quasi equamente suddivisi per genere: il 55% maschi e il 45% femmine. Gli operatori coinvolti nel progetto sono stati 180, di cui 124 tra formazione, servizio di sportello e scambi buone prassi, cui devono aggiungersi i soggetti di 56 diverse istituzioni a livello nazionale coinvolti in fase progettuale e durante gli scambi di

buone pratiche della rete con ruoli diversi (incarichi apicali, operatori, esperti, docenti e ricercatori, volontari).

Indicatori di risultato (volti a misurare - in modo semplice e facilmente comprensibile - gli effetti ed i cambiamenti immediati sui beneficiari/destinatari degli interventi, specificamente conseguenti tramite la realizzazione delle attività di progetto, immediatamente dopo la sua conclusione): tutte le attività dei WP sono state correttamente espletate e l'analisi degli indicatori progettuali evidenzia il complessivo raggiungimento degli obiettivi indicati nella proposta progettuale sia in termini quantitativi sia qualitativi.

Come comunicato nel 2020, il percorso formativo è stato rimodulato a seguito dell'intervenuta pandemia, ed è stato quindi modificato, unitamente alla modalità di somministrazione dei corsi, anche il modello originariamente sperimentato, basato sul riadattamento costante dello schema formativo step by step. Contestualmente la modalità di formazione su piattaforma digitale ha consentito la replicabilità dei contenuti ed il costante aggiornamento di operatori e mediatori coinvolti per tutto l'arco temporale residuo del progetto.

Quanto agli indicatori numerici il dato complessivo di operatori e mediatori interculturali partecipanti ai corsi di formazione ha raggiunto e superato l'obiettivo, si rileva invece uno scostamento rispetto all'ultimazione dell'intero ciclo formativo da parte degli operatori che raggiunge il 75% a fronte di una percentuale del 125% dei mediatori interculturali che hanno completato il percorso formativo. Complessivamente, quindi, le due percentuali restituiscono un dato pieno del numero totale di corsisti che ha correttamente completato la formazione e ciò risponde anche ad un'esigenza di sostenibilità del progetto, in quanto risulta statisticamente utile ampliare il numero di mediatori formati per poter rispondere efficacemente alle esigenze linguistiche eterogenee.

Rispetto ai cittadini di Paesi terzi che hanno beneficiato delle attività di InCOME la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo mostra il pieno raggiungimento dei risultati attesi; ciononostante alcuni sportelli sospesi da marzo 2020 a seguito del lockdown nazionale non hanno ripreso avvio, così come la rete di contatti avviata localmente per l'implementazione di ulteriori sportelli ha incontrato ostacoli alla realizzazione. In risposta alle esigenze specifiche emerse si è decisa l'attivazione di 3 sportelli in modalità da remoto che hanno continuato ad operare anche "nelle zone rosse" dell'inverno 2021, mostrandosi capaci di fronteggiare ogni esigenza.

Altro elemento su cui è opportuno un approfondimento è rappresentato dagli scambi di buone prassi tra gli attori istituzionali all'interno del territorio nazionale, attività anch'essa condizionata dall'emergenza pandemica che ha portato a tradurre questa esperienza su piattaforma digitale. Pertanto, sono stati realizzati 13 incontri complessivi, con miglioramento della soglia originaria. È opportuno evidenziare che di questi incontri, 6 hanno visto il coinvolgimento attivo del soggetto aderente estero EEKE - Union of Working Consumers of Greece.

Infine, rispetto all'impatto che l'esperienza ha avuto verso l'esterno in termini di miglioramento della cultura finanziaria dei migranti, il 92% del campione esaminato ha espresso giudizi pienamente positivi così come gli operatori coinvolti che per il 98,4% ha dichiarato di aver migliorato la capacità di accoglienza del servizio e quindi di aver tratto arricchimento dall'esperienza InCOME. L'analisi degli indicatori restituisce un quadro positivo dell'esperienza significandone il successo, nonostante la fase emergenziale che ha impattato fortemente un progetto che per sua natura era incentrato sul radicamento territoriale e il contatto diretto con la collettività di riferimento.

Lotta alle disuguaglianze e pari opportunità di accesso ai servizi, alle informazioni e all'esercizio dei propri diritti e delle forme di tutela

Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino

Sconfiggere le disuguaglianze economiche, socio-culturali e territoriali che ancora oggi penalizzano il consumatore nell'accesso a molti servizi e a prodotti di primaria utilità. Questo l'obiettivo di Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori, che, insieme, hanno dato il via, nel 2019, alla campagna di comunicazione "Più sai, più sei", relativa al progetto "**Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**", finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico ai sensi del D.M. 7 febbraio 2018. Finalità principale del progetto è stata quella di contribuire alla lotta alle disuguaglianze (in linea con il goal 10 dell'Agenda Onu 2030 per lo sviluppo sostenibile), puntando sulla maggiore consapevolezza del cittadino come chiave per superare disagi e vulnerabilità e proponendo strumenti concreti per acquisire autonomia e benessere.

Il progetto, giunto a conclusione il 31 gennaio 2021, ha visto l'attivazione di un call center nazionale volto ad offrire ai cittadini assistenza sui servizi digitali della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di ridurre le disuguaglianze di accesso e di fruizione a questi servizi e informare, allo stesso tempo, sul diritto alla tutela della privacy degli utenti. Inoltre, MC ha offerto assistenza gratuita anche presso i suoi sportelli di Torino, Milano, Rovigo, Perugia, Livorno, Roma, Caserta e San Severo (Foggia), e tramite lo [sportello online](#).

Considerata la peculiarità dei temi trattati e il gap territoriale, culturale e sociale esistente nell'ambito di questi due argomenti specifici, MC ha dedicato ampio spazio alle attività formative e divulgative e ha rivolto particolare attenzione alle categorie di utenti maggiormente vulnerabili.

Contenitore narrativo e descrittivo di tutto il progetto è stato Consumers' Magazine (il periodico di Movimento Consumatori), realizzato con l'intento di disseminare non solo il resoconto di questo importante progetto, ma anche offrire spunti di riflessione su quanto fatto fino ad oggi e per il futuro, anche alla luce dei repentini sviluppi degli ultimi anni. Il numero speciale del periodico è stato redatto e stampato a gennaio 2021 con una tiratura di 5000 copie ed è stato recapitato gratuitamente agli associati e ai principali stakeholder.

A causa del protrarsi nel 2021 dello stato di incertezza sanitaria e delle limitazioni poste alle aggregazioni consentite, le attività progettuali sono state inevitabilmente riconsiderate in chiave digitale.

In particolare, in coda al progetto sono stati realizzati:

- avanzamento e conclusione delle attività di ricerca-studio, approfondimento e reportistica;
- continuazione dell'attività di diffusione dei materiali informativi prodotti, con grande impegno sul versante web e social;
- programmazione e realizzazione degli appuntamenti formativi/informativi e di convegnistica (come, ad esempio, in ambito universitario nelle scuole, per gli over-65), con forte attività di networking con i livelli territoriali delle associazioni;
- prosieguo nell'implementazione degli strumenti di tutela e di assistenza, con alcune variazioni per il livello territoriale a causa dell'emergenza sanitaria.
- progettazione, coordinamento e organizzazione dell'evento finale di progetto.

In particolare, per ciò che riguarda quest'ultimo punto, il 14 gennaio 2021 si è svolto il webinar dal titolo "Digitalizzazione e PA, lo spazio pubblico come tutela di cittadinanza nella negoziazione sociale permanente", quale occasione di presentazione del report "Nuovi modelli di governance e di privacy nella transizione digitale", realizzato sempre nell'ambito del progetto. Inoltre, MC ha realizzato anche un utile "Vademecum sui servizi digitali della PA e tutela della privacy". A questi eventi online hanno partecipato oltre 300 persone tra stakeholders e cittadini.

In ultimo, è stato realizzato l'evento conclusivo di progetto, a cura di Cittadinanzattiva, in data 28 gennaio 2021, volto ad evidenziare il rapporto tra il superamento di alcune disuguaglianze e il raggiungimento di specifici obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda Onu 2030.

Economia circolare e salvaguardia dell'ambiente

BIOntOP

Questo progetto di ricerca ed innovazione ha visto la collaborazione di 20 organizzazioni europee – pubbliche/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 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 comprendere 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 (pubbliche/private) ed istituzioni.

I risultati della ricerca, discussi in 3 focus group, sono stati raccolti in un report pubblicato sui canali ufficiali del progetto [BIOntOP](#) e di Movimento Consumatori.

Inoltre, abbracciando pienamente i principi di trasparenza e di scambio propri 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.

Come già accennato, l'obiettivo principale della ricerca è stato quello di studiare la percezione dei consumatori europei rispetto allo sviluppo di futuri imballaggi in bioplastica. A questo scopo MC ha realizzato un questionario per analizzare le abitudini e le conoscenze dei consumatori rispetto alle informazioni presenti sulle etichette, ai materiali di imballaggio e alle pratiche per una loro corretta gestione. A questo è stato unito lo studio della percezione dei consumatori sulle bioplastiche e le eventuali preoccupazioni ad esse legate.

I risultati raccolti hanno permesso di concludere che sarebbe utile, al fine di estendere l'utilizzo di una tecnologia bio-based:

- 1) prevedere una strategia europea di lungo periodo per rafforzare la consapevolezza dei consumatori. Questo, infatti, rappresenta un fattore chiave per la realizzazione di un'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) riscontrare che le imprese, anche se molto interessate ad utilizzare le bioplastiche, ne lamentano una attuale limitata versatilità.

Orienting

Finanziato dall'Unione europea nel contesto del programma ricerca ed innovazione di Horizon 2020 convenzione No 958231 – è un progetto volto a sviluppare una nuova metodologia per valutare la sostenibilità dei prodotti e dei servizi all'interno del loro ciclo di vita (LCSA). L'innovazione proposta risiede nella volontà di integrare, in un unico modello, gli impatti ambientali, sociali ed economici. L'obiettivo è pertanto quello di valutare i prodotti attraverso modelli di business sia lineari sia circolari e aiutare così i diversi professionisti a meglio comprendere le possibili alternative.

In un contesto di questo genere, gli enti proponenti hanno deciso di adottare un approccio bottom-up nello sviluppo di questa nuova metodologia - LCSA – creando, insieme agli stakeholder coinvolti, tutte le fasi del processo, dalla definizione della progettazione e dello sviluppo del prodotto alle scelte di acquisto più consapevoli.

A questo scopo, MC è stato coinvolto, in quanto esperto di categoria, al primo workshop progettuale - organizzato il 23 aprile 2021 - focalizzato sui bisogni degli utenti al fine di sviluppare un nuovo Cycle Sustainability Assessment.

E' stata effettuata un'identificazione preliminare di alcuni bisogni e desideri così catalogati:

- i) concetti e finalità generali del framework per una valutazione della sostenibilità basata sul ciclo di vita;
- ii) metodologia, strumenti e dati (ossia, quali caratteristiche dovrebbero avere la metodologia/strumento/dati per la loro applicazione da parte delle diverse parti interessate);
- iii) contesti decisionali, ovvero a quali domande è necessario rispondere sulla sostenibilità dei prodotti/politiche di prodotto.

I partecipanti sono stati invitati a riflettere su questi bisogni indicando: priorità dei bisogni e dei desideri - in base alla tipologia di stakeholder; nuovi bisogni. Il progetto [ORIENTING](#) coinvolge un consorzio di 17 organizzazioni di 8 diversi Paesi europei.

CAMPAGNE E ALTRE ATTIVITÀ

Sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi

Campagne Stop TTIP – Stop Ue Mercosur

MC continua a sostenere le campagne italiane “Stop TTIP” e “Stop CETA”, nate per coordinare organizzazioni, reti, realtà e territori che si oppongono all'approvazione dei trattati di libero scambio Ue-USA e Ue-Canada. Questi accordi disegnano un quadro di pesante deregolamentazione dove obiettivo principale non sono tanto e solo le barriere tariffarie, già abbastanza basse, ma quelle non tariffarie, che riguardano gli standard di sicurezza e di qualità sociali e ambientali: l'alimentazione, l'istruzione e la cultura,

i servizi sanitari e sociali, le tutele e la sicurezza sul lavoro, “materie” su cui è non accettabile una liberalizzazione al ribasso.

Nel 2021, mentre i ministri del commercio si incontrano a Bruxelles per discutere, tra le altre questioni, lo stato di avanzamento dell'accordo UE-Mercosur, la società civile europea e latino americana si mobilita per chiedere di bocciare il trattato commerciale più discusso di sempre. In un evento online il 20 maggio 2021, associazioni e sindacati - tra cui A buon Diritto, Arcs, Arci, CGIL, Cidse, Comunità Papa Giovanni XXIII, Fairwatch, Fridays For Future, Focsiv, Greenpeace, Gruppo italiano d'appoggio al Mst, Lvia, Movimento Consumatori, Slow Food, Terra!, Transform Italia, Stop TTIP Comitato di Udine - incontrano i parlamentari europei Tiziana Beghin (M5S), Brando Benifei (S&D), Ignazio Corrao (Green-Efa), Eleonora Evi (Green-Efa), Pierfrancesco Majorino (S&D), per esporre le proprie preoccupazioni e rilanciare la richiesta di interrompere il negoziato. L'evento è introdotto da una relazione di Jeronim Capaldo, esperto della organizzazione delle Nazioni Unite che si occupa di Commercio e Sviluppo (UNCTAD) e dall'esposizione di una opinione legale ottenuta da Cidse, Greenpeace e Misereor che valuta l'accordo incompatibile con la protezione dei diritti umani e ambientali ai sensi della normativa Ue.

La presidenza portoghese dell'Ue non è ancora riuscita ad avviare il processo di ratifica del documento, firmato nel giugno 2019, a causa di una forte pressione della società civile, che ne critica gli aspetti negativi. Per salvare il negoziato, i ministri discuteranno dell'introduzione di protocolli aggiuntivi e allegati che rafforzino le dichiarazioni di principio sul tema dello sviluppo. Un'ampia coalizione formata da 450 gruppi della società civile europei e sudamericani, invece, rilancia l'appello a fermare il trattato e rigetta procedure “cosmetiche” come allegati e protocolli. Ci sono infatti problemi strutturali con l'accordo Ue-Mercosur, che mira ad aumentare le esportazioni di prodotti che contribuiscono a una maggiore deforestazione, emissioni di gas serra e violazioni dei diritti umani. Problemi che nessun documento non vincolante può scongiurare. Inoltre, i recenti sviluppi, in particolare in Brasile, sono la prova del fatto che qualsiasi allegato sulla sostenibilità (in relazione a deforestazione, cambiamento climatico, diritti umani) è contraddetto e minato da ciò che sta accadendo e rende tali disposizioni prive di significato.

Adeguate informazione e corretta pubblicità

Trasparenza semplice

Nell'ambito del progetto realizzato da Abi (Associazione bancaria italiana) in collaborazione con le banche e le associazioni dei consumatori (tra cui MC), sono state elaborate alcune infografiche su molte delle novità normative che interessano la clientela, utilizzando un linguaggio e una modalità espositiva semplici, immediati, facilmente comprensibili e essenziali: “Piani individuali di risparmio - Info sui PIR”, che consentono ai sottoscrittori di ottenere importanti benefici fiscali; “Truffe, scippi e raggiri”, un'utile infografica con i comportamenti da seguire dentro e fuori la filiale; “Non solo superbonus - La cessione del credito alla banca per i bonus casa 2021”.

Noi & UniCredit

Anche per il 2021 è stato siglato l'accordo di collaborazione fra UniCredit e 14 associazioni dei consumatori tra cui MC. Le parti hanno confermato l'impegno reciproco a un confronto aperto e costruttivo per accrescere la tutela dei consumatori e la soddisfazione dei clienti.

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

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

Perché non sia una casa di carta

Il notariato e le associazioni dei consumatori hanno lanciato l'evento nazionale **“Perché non sia una casa di carta”**. Un intero pomeriggio di festa e consulenza sul mondo casa rivolto ai cittadini, per festeggiare i 15 anni di collaborazione tra Consiglio Nazionale del Notariato e 14 associazioni dei consumatori (tra cui MC), che si è tenuto in diretta streaming il 25 ottobre 2021 al teatro Ghione di Roma, in occasione della Giornata europea della giustizia civile.

L'evento ha visto il coinvolgimento di TEDxAscoliPiceno, TEDxNapoli, TEDxPescara e TEDxTorino, che sul tema casa hanno prodotto 5 talk studio che richiamano le tematiche trattate nella collana “Guide per il cittadino”, realizzate dal notariato e dalle associazioni dei consumatori. Il 25 ottobre notai e rappresentanti delle associazioni dei consumatori hanno presentato la nuova edizione delle sei guide dedicate al mondo casa (mutuo informato, acquisto certificato, acquisto in costruzione, prezzo– valore, preliminare, acquisto all'asta). “Perché non sia una casa di carta” è stata un'occasione per riaffermare l'importanza della collaborazione fra notariato e associazioni dei consumatori, che ha da sempre come priorità la tutela dei cittadini, soprattutto nell'acquisto della casa, che rimane il bene primario per gli italiani.

PQS – Energia diritti a viva voce

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 che hanno promosso il progetto finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas: Adiconsum, ADOC, Adusbef, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Udicon e Unione Nazionale Consumatori.

Sportelli di assistenza e campagne informative

Per fornirti un servizio il più possibile efficiente e completo, è stato istituito un network di sportelli su tutto il territorio nazionale. Gli operatori sono in grado di darti risposte e soluzioni in merito al servizio elettrico, al servizio gas e al servizio idrico integrato e possono inoltre svolgere attività di assistenza per numerosi aspetti:

- Fornendoti preziosi strumenti per orientarti tra le diverse offerte commerciali;
- Aiutandoti a comprendere la struttura tariffaria e degli importi fatturati;
- Supportandoti nelle azioni e iniziative nei confronti dei fornitori del servizio per la risoluzione di eventuali problemi e disagi;
- Consentendoti di avere informazioni sull'accesso ai bonus;
- Informandoti su come controllare i consumi quotidiani;
- Promuovendo un consumo consapevole.

Per consultare l'elenco degli sportelli attivi sul territorio e per maggiori informazioni sul progetto e gli eventi visita il sito web www.energiadirittivivavoce.it e la pagina facebook

<https://www.facebook.com/DirittiaVivaVoce/>

Progetto finanziato con il contributo dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Nuovi orizzonti della tutela collettiva

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

ATTIVITA' DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il servizio legale nazionale

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

Nel corso del 2021, l'associazione ha intensificato anche le proprie attività di assistenza e di tutela dei consumatori sovraindebitati, organizzando una rete di consulenti del debito nell'ambito del progetto RIPARTO (vedi Attività progettuali).

Tutela individuale

L'attività di assistenza e di consulenza di MC è stata attiva tutto l'anno, consentendo ai cittadini di trovare risposte e assistenza sia attraverso gli strumenti nazionali sia attraverso le strutture territoriali.

Dopo un primo tentativo da parte dell'associazione (anno 2016) di istituire uno sportello online fruibile tramite piattaforma dedicata e rivolto agli associati impossibilitati a recarsi presso una delle sedi territoriali, sulla scia della crescente richiesta di assistenza a distanza emersa durante la pandemia, il servizio legale nazionale ha ideato e coordinato un nuovo sistema di assistenza a distanza più immediato e facilmente fruibile da tutti, compresi quei cittadini che non hanno accesso a strumenti digitali.

È nato così lo Sportello Consumatori. Nel 2021 sono stati messi a disposizione dei cittadini un numero telefonico nazionale (06 94807041), specifici moduli online sul sito www.movimentoconsumatori.it e, negli ultimi mesi del 2021, anche una chat online. I consumatori hanno così la possibilità di esporre il loro problema e di interloquire, al massimo entro 2 giorni, con un esperto dei principali settori di intervento di Movimento Consumatori.

I risultati dimostrano che gli associati avevano bisogno di questo strumento, si è passati, nel giro di pochi mesi, dai circa 400 contatti nel 2020 sulla vecchia piattaforma online a oltre 1200 contatti nel 2021.

Per l'attività di assistenza individuale al cittadino, il servizio legale nazionale ha individuato, per questo primo anno di attività, uno/due collaboratori esperti per ogni materia.

Tutela collettiva

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

Azioni inibitorie

Sono state diffidate 31 aziende (3 aziende fornitura energia per clausole vessatorie, comportamenti contrari agli orientamenti dell'Arera e lesivi del diritto dei consumatori alla trasparenza, correttezza ed equità nei rapporti contrattuali; 13 compagnie assicurative per clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto polizza RC Auto; 5 istituti di credito e finanziarie per comportamenti lesivi in materia di estinzione anticipata dei contratti di prestito ai consumatori, 5 aziende di editoria, trasporti, finanziarie, ecc.) per mancato adeguamento della cookie policy al Regolamento GDPR 679/2016; 1 compagnia telefonica per pubblicità ingannevole, 1 compagnia di trasporto per clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto, 1 università online per clausole vessatorie nella modulistica adottata in fase contrattuale e variazione unilaterale del servizio durante l'erogazione dello stesso; 1 società in house concessionaria del servizio di TPL per comportamenti lesivi nel regolamento e norme generali di parcheggio; 1 federazione sportiva per pratiche commerciali scorrette).

Sono state inviate 8 segnalazioni/esposti di pratiche commerciali scorrette all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm).

Banche e Finanziarie

Proseguendo le attività del 2019 e del 2020 sono state portate a termine ed avviate nuove azioni inibitorie nei confronti di società finanziarie che, in violazione dei principi affermati dalla sentenza n. 383 dell'11 settembre 2019 ("Lexitor") della Corte di Giustizia europea, hanno continuato ad adottare clausole che, in caso di estinzione prima della scadenza dei prestiti ai consumatori (contratti con cessione del quinto dello stipendio o della pensione, delegazione di pagamento, prestiti personali o finalizzati all'acquisto di beni e servizi) non prevedevano il diritto del consumatore alla restituzione di una quota di tutti i costi posti a suo carico per il periodo nel quale non ha goduto del finanziamento.

Dopo le ordinanze cautelari ottenute nel settembre 2020 dal tribunale di Torino e a novembre dal tribunale di Milano in sede di reclamo, l'associazione ha contestato analoghe pratiche ad altri intermediari finanziari, i quali hanno provveduto a modificare le clausole contrattuali e ad avviare procedure conciliative con MC che hanno consentito ai consumatori associati di ottenere anche il rimborso dei costi "up-front" a seguito dell'estinzione anticipata del prestito. In merito, si evidenzia la grande campagna di comunicazione "Estinzione anticipata prestiti" realizzata dall'associazione mettendo in campo tutti i suoi strumenti comunicativi per informare e offrire assistenza ai consumatori.

Nel luglio 2021, con l'approvazione del decreto Sostegni bis è stata modificato l'art. 125-sexies t.u.b. con una norma "salva banche" molto discussa ed oggi giunta all'attenzione della Corte costituzionale, dalla cui decisione potrà dipendere la continuazione delle attività di tutela dei consumatori.

Telefonia: fatturazione a 28 giorni

Nel 2021, con due sentenze "gemelle" emesse a luglio e ottobre 2021 ([sentenza n. 6327/2021](#) e [sentenza n. 8267/2021](#)) il tribunale di Milano ha accolto le azioni inibitorie collettive avviate da Movimento Consumatori in base all'art. 140 del Codice del consumo, condannando le due compagnie, tra l'altro, ad accogliere, entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle singole richieste, le domande di restituzione dei corrispettivi di telefonia fissa pagati dai consumatori in applicazione della fatturazione a 28 giorni, estendendo però il rimborso relativamente ai giorni erosi anche antecedenti il 23 giugno 2017, data di entrata in vigore della delibera Agcom n. 121.

I clienti di WindTre e Telecom hanno riconosciuto il diritto di chiedere il rimborso anche di quanto pagato per la fruizione dei servizi di telefonia fissa e convergenti (tv+telefono+Internet) anche nel periodo ricompreso tra il 1° giugno 2016 e il 23 giugno 2017 (abbonati WindTre) o tra il 1° aprile e il 23 giugno 2017 (abbonati Telecom) e anche se nel frattempo abbiano esercitato il diritto di recesso o disdetta dal contratto.

I due operatori hanno appellato le due sentenze alla Corte d'Appello di Milano, la quale, in un caso, ha respinto la richiesta della compagnia (Tim) di sospendere l'esecuzione della sentenza di primo grado; sicché Tim è stata costretta a darvi attuazione attraverso la pubblicazione sul sito e l'inserimento in fattura di un avviso relativo, fra l'altro, al diritto al rimborso.

Sempre nel 2021, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con sentenza del 12.11.2021 n. 33848, a chiusura di un procedimento che ha visto l'intervento dell'associazione, hanno respinto il ricorso proposto da WindTre contro la pronuncia del Consiglio di Stato che, confermando la sentenza sul punto resa dal Tar Lazio, aveva sancito la legittimità della delibera n. 269/18/CONS, con cui l'Agcom ha imposto all'operatore l'applicazione autocratica di un indennizzo pari ai giorni di mancata fruizione dell'abbonamento conseguente alla riduzione della cadenza di fatturazione dal mese solare ai 28 giorni (giorni erosi).

MC ha monitorato altresì il giudizio instaurato avanti alla Corte di Giustizia Ue su rinvio del Consiglio di Stato per stabilire e per verificare se - secondo la prassi in uso nelle Corti degli altri Paesi membri - vi siano ostacoli a considerare conforme al diritto unionale l'imposizione, da parte di un'autorità statale di regolazione del settore, di standard di durata minima della cadenza di fatturazione dei servizi di telecomunicazioni.

Spettacoli sportivi: clausole vessatorie negli abbonamenti Serie A

All'esito dell'azione inibitoria avviata ex art. 37 e 140 Cod. Cons. è proseguita innanzi al tribunale di Roma l'azione inibitoria nei confronti della AS Roma, avente ad oggetto l'adozione di clausole che limitavano o escludevano il diritto al rimborso del rateo dell'abbonamento stagionale in caso di chiusura dello stadio o di settori in caso di cause di forza maggiore o di provvedimenti della Giustizia Sportiva e che escludevano il

diritto al risarcimento del danno in caso di responsabilità della società sportiva. Con la sentenza del 3 gennaio 2022 è stato inibito l'utilizzo e l'adozione delle clausole vessatorie contestate e disposti i provvedimenti ripristinatori (pubblicazione provvedimento su sito Internet e quotidiani nazionali).

Spettacoli sportivi: clausole vessatorie nella vendita di biglietti ATP Finals

Durante lo svolgimento nel mese di novembre dell'evento sportivo tennistico internazionale NITTO ATP Finals a Torino, a seguito di overbooking nella vendita di biglietti per assistere alla manifestazione, è stata inviata una diffida alla Federazione Italiana Tennis per l'adozione nelle condizioni generali di vendita dei biglietti di clausole vessatorie in contrasto con gli artt. 33 e ss. Le clausole sono state successivamente modificate in prospettiva dell'edizione dello stesso evento nel 2022 sempre a Torino. La diffida è stata trasmessa anche all'Agcm come potenziale esposto di pratiche commerciali scorrette.

E-commerce: pratiche commerciali scorrette

All'inizio di febbraio è stato presentato un esposto all'Agcm per presunte pratiche commerciali scorrette di INTERNATIONAL SERVICE STORE, società inglese che operava nella vendita di buoni sconto (gift cards). I consumatori acquirenti avrebbero potuto utilizzare tali buoni per acquisti di beni e servizi presso società terze, ma come confermato da numerose segnalazioni in particolare allo sportello del consumatore di Torino, i buoni erano privi di validità, con conseguente danno patrimoniale per i cittadini che li avevano acquistati.

Trasporto di media-lunga percorrenza: clausole vessatorie trasporto su gomma

È stata inviata una diffida alla società ITABUS S.p.A. per l'adozione di clausole vessatorie in contrasto con gli artt. 33 e ss. Cod. Cons. nelle condizioni generali di contratto applicabili al trasporto passeggeri su autolinee interregionali di competenza statale. A seguito della diffida le condizioni generali di contratto sono state modificate dalla società.

Turismo e trasporti

È stato presentato un nuovo esposto all'Agcm nei confronti di Vacances e-dreams per pratiche commerciali scorrette ed è stato presentato un esposto all'Agcm nei confronti della compagnia aerea Volotea, per pratiche commerciali scorrette.

Parcheggi in struttura: clausole vessatorie

È stata inviata una diffida a GTT S.p.A., gestore del servizio di trasporto pubblico locale metropolitano di Torino, per l'adozione di clausole vessatorie ex art. 33 e ss. Cod. Cons. nelle condizioni generali di contratto per utilizzare parcheggi in strutture torinesi, che in particolare escludevano rimborsi in caso di impossibilità sopravvenuta ai danni degli abbonati (in relazione al periodo di lockdown generalizzato tra marzo e maggio 2020).

Assicurazioni

Sono state inviate diffide nei confronti di ITALIANA ASS.NI S.p.A.; Reale Mutua (eventi naturali); Reale Mutua (penale rca); UnipolSai (cristalli); UnipolSai (riparazione diretta); UnipolSai (scoperto in rca); Vittoria Ass.ni SpA (atti vandalici new); Vittoria Ass.ni SpA (atti vandalici top); Vittoria Ass.ni SpA (cristalli) Vittoria ass.ni SpA (cristalli élite); Zurich (atti vandalici e eventi sociopolitici), AECS-GLISE-ConTE; Assimoco Spa per irregolarità nelle condizioni generali di contratto polizza RC Auto.

Azione inibitoria nei confronti di Quixa instaurata avanti al tribunale di Milano per clausola inconfidente/vessatoria Total Quality.

Garante protezione dei dati personali/Autorità garante della concorrenza e del mercato. Reclamo (fascicolo n. PS/11908), IVASS (fascicolo n. 21-477644) per comportamenti di Unipolsai contrari ai doveri di diligenza di cui all'art. 183 Cod. Ass., degli obblighi di trasparenza di cui agli artt. 131 e ss. Cod. Ass. oltre che agli obblighi di cui alla normativa civilistica ex art. 1888 Cod. Civ. che impone all'assicuratore di rilasciare, a richiesta del contraente copia della polizza o altro documento, nonché al già citato art. 35 Reg. Isvap n. 35 del 26 maggio 2010.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm) - segnalazione relativa a pratiche commerciali aggressive e scorrette poste in essere dalle imprese assicurative estere MMA IARD S.A.A. e MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES che, in apparente regime di libera prestazione di servizi, operano invece in

effettivo regime di stabilimento, ponendo in essere le denunciate pratiche anche ad opera della MACH 1 SRL (marzo 2021).

Energia

Sono state inviate diffide alle aziende AF Energia srl, Eviso srl e Sentra Energia srl per clausole vessatorie, comportamenti contrari agli orientamenti dell'Arera e lesivi dei fondamentali interessi individuali e collettivi dei consumatori alla trasparenza, correttezza ed equità nei rapporti contrattuali.

Interventi di MC in altri settori:

Procura della Repubblica del Tribunale di Massa – Esposto sul depuratore del Cartaro gestito da Gaia S.p.A. Azione inibitoria nei confronti dell'Università E-Campus per clausole vessatorie e in violazione della disciplina del Codice del consumo all'interno della modulistica adottata in fase contrattuale e variazione unilaterale del servizio nei suoi elementi essenziali durante l'erogazione dello stesso.

Diffida nei confronti di Agos Ducato S.p.A; RCS MediaGroup S.p.A; La Feltrinelli Internet Bookshop srl; Goldbet S.p.A; Italo S.p.A. per mancato adeguamento della cookie policy al Regolamento GDPR 679/2016. Esposto all'Agcm relativo al mercato dell'olio di oliva, da sempre oggetto di fenomeni distorsivi della concorrenza a danno delle imprese e dei consumatori.

TUTELA GIURISDIZIONALE

Caso Veneto banca

A partire dal 2014, MC si è occupata dei casi Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza, seguendo i risparmiatori nell'accesso alla procedura avviata nel 2019 per ottenere un ristoro tramite il Fondo Indennizzo dei Risparmiatori. MC segue anche altri casi quali quello della Banca Popolare di Bari o di altre più piccole banche popolari o di credito cooperativo (BCC), che nel corso degli anni hanno emesso e collocato nei confronti della propria clientela azioni al valore deliberato dall'assemblea dei soci, in molti casi con valutazioni eccessivamente ottimistiche, fondate sui bilanci approvati.

È proseguita nel 2021 l'attività a favore di centinaia di azionisti di informazione e assistenza per l'accesso al Fondo Indennizzo Risparmiatori, istituito con d.l. 39 del 30 aprile 2019, in particolare grazie all'acquisizione di documentazione dagli istituti bancari, necessaria per dimostrare le violazioni massive nell'intermediazione delle azioni e trasmessa a Consap S.p.A, gestore del fondo, per agevolare l'attività istruttoria.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Nel 2021, MC si è ulteriormente attivata potenziando gli strumenti nazionali di informazione, assistenza e tutela del consumatore e svolgendo un importante ruolo informativo/formativo sia rispetto alla cittadinanza sia agli operatori territoriali a diretto contatto con le comunità locali.

Informare i cittadini

MC ha organizzato due cicli di webinar “L'ora del consumatore” un format originale di Movimento Consumatori in cui gli esperti di MC informano e rispondono alle domande dei cittadini:

- 15 marzo 2021 – Cookie e privacy: come difendersi dalla profilazione - Paolo Fiorio, responsabile Servizio legale nazionale MC/ Antonio Seminara, Servizio legale nazionale MC
- 16 marzo 2021 – Bollette della luce e conguagli: attenti alle truffe - In collaborazione con Unicoop Tirreno - Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e Ambiente MC - Benedetto Tuci, Movimento Consumatori Toscana
- 18 marzo 2021 – Telefonia: disservizi e servizi non richiesti - Corrado Pinna, coordinatore gruppo telecomunicazioni e pay tv - Servizio legale nazionale MC/ Paolo Graziano, consulente per il settore telefonia ACP (Associazione Consumatori Piemonte)
- 22 marzo 2021 – Servizio idrico integrato: tutela del consumatore e regolazione - Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e Ambiente MC/ Clara Gonnelli, presidente Adic Toscana
- 23 marzo 2021 – Cessione del quinto ed estinzione anticipata: nuovi rimborsi per i consumatori - Paolo Fiorio, responsabile Servizio legale nazionale MC/ Marco Gagliardi, Servizio legale nazionale MC
- 24 marzo 2021 – Digitalizzazione: rischi, regole opportunità del web - Daniele Angeloni, coordinatore didattico «Docendum»/ Rita Rocco, segreteria nazionale MC

- 14 luglio 2021 - Costi del recesso dai contratti di telefonia - Corrado Pinna, coordinatore gruppo telecomunicazioni e pay tv - Servizio legale nazionale MC
- 23 luglio 2021 – Covid-19: voucher e rimborsi per vacanze annullate e cancellazione voli - Marco Gagliardi, responsabile settore trasporti e turismo - Servizio legale nazionale MC
- 7 settembre 2021 – Bollette luce, gas, acqua: la prescrizione breve - Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e Ambiente - Servizio legale nazionale MC
- 24 settembre 2021 - "Buoni fruttiferi postali: problemi e tutele" - Stefano Vignolo, responsabile settore Acquisti e servizi - Servizio legale nazionale MC
- 20 ottobre 2021 - "Telefonia. Blocco dei servizi premium" - Corrado Pinna, coordinatore gruppo telecomunicazioni e pay tv - Servizio legale nazionale MC
- 28 ottobre 2021 - "Sinistri stradali. RC Auto e garanzie, conosci i tuoi diritti?" - Sonia Monteleone - Responsabile settore Assicurazioni - Servizio legale nazionale MC
- 5 novembre 2021 - "Phishing, smishing, vishing e sim swap: nuove frontiere delle truffe bancarie online. Diritti e strumenti di tutela" - Marco Gagliardi/ Lorenzo Ternavasio - Servizio legale nazionale MC
- 10 novembre 2021 - "Energia e idrico: occhio alla bollette" - Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e Ambiente - Servizio legale nazionale MC
- 17 dicembre 2021 - Fondo voucher Alitalia e compagnie fallite o insolventi - cancellazione voli - Marco Gagliardi, responsabile settore Trasporti e turismo - Francesca Ferrarese, Servizio legale nazionale MC

Formazione interna

Al fine di facilitare e stimolare il lavoro sui territori, il Servizio legale nazionale di MC ha avviato un primo ciclo di webinar rivolto ai legali e agli sportellisti delle sedi locali e delle associazioni federate, incentrato sulle campagne di azioni collettive che Movimento Consumatori sta intraprendendo ed ha in corso. I webinar hanno visto la partecipazione di una media di 30 persone provenienti dalle sedi territoriali MC e dalle federate:

- 11/01/2021 WEBINAR L'estinzione anticipata alla luce della sentenza Lexitor: prime applicazioni
- 14/01/2021 WEBINAR Settore energetico e idrico: applicazione delle leggi di bilancio (l. 205/2017 e 160/2019), elementi di misura e consumi nel SII, le azioni giudiziarie
- 21/01/2021 WEBINAR Responsabilità da false informazioni al mercato, profili penalistici e civilistici
- 28/01/2021 WEBINAR Cookie e privacy, GDR, Corte di giustizia e nuove linee guida del Garante della privacy
- 04/02/2021 WEBINAR Strumenti finanziari illiquidi
- 11/02/2021 WEBINAR Buoni postali fruttiferi
- 25/02/2021 WEBINAR Truffe bancarie online

ASSOCIAZIONISMO E INIZIATIVE PER "FARE RETE"

Per Movimento Consumatori il modello delle reti, in cui si uniscono competenze trasversali e si ottimizzano le risorse, è il principale modello di azione, utilizzato per conquistare metro per metro spazi di reale democrazia, senso della misura e del decoro, in primis delle istituzioni democratiche. Le esperienze di condivisione si traducono in effettiva aggregazione sociale e favoriscono il bene comune, attraverso le competenze e gli sforzi delle reti sociali, principalmente su chiare e concrete battaglie contro la disuguaglianza sociale ed economica.

Con l'intento di rafforzare sempre più l'associazione e creare le condizioni per portare avanti con più forza la propria missione, è proseguito, nel 2021, il percorso di riorganizzazione interna, esigenza manifestatasi a seguito della crescita di MC in termini di quantità di attività, per ottimizzare efficienza e coesione come presupposto per creare una squadra di lavoro inclusiva e forte, che rafforzi la democraticità della governance.

Tale sforzo organizzativo ha avuto il suo apice nel congresso nazionale di settembre 2021, che ha costituito un momento di riflessione sugli obiettivi a lungo termine e sull'identità dell'associazione, che include le partnership, il "fare rete", i soggetti pubblici e privati con cui MC intrattiene rapporti a livello istituzionale, associativo, progettuale e politico e ha segnato il punto di partenza di una nuova fase, basata sulle fondamenta del lavoro svolto negli anni precedenti.

La rete MC

MC ha ulteriormente consolidato la sua struttura federativa. Tra Movimento Consumatori e le associazioni federate c'è una reciproca piena fruibilità di ogni materiale di comunicazione prodotto, compresi i contenuti del periodico Consumers' magazine e dei rispettivi siti web, nonché la collaborazione in progetti, partecipazioni a eventi, ecc. Tutte le associazioni federate esprimono rappresentanti negli organismi dirigenti di MC.

Nonostante la situazione emergenziale che si è protratta per tutto il 2021, l'associazione ha messo a disposizione della propria rete associativa e dei cittadini un l'aggiornamento costante delle direttive dettate dai vari decreti legge emanati, sono stati sfruttati i canali comunicativi a disposizione per fare informazione e offrire assistenza tramite lo sportello online e il sito MC, aggiornato costantemente con informazioni di pubblica utilità, è stato predisposto un call center nazionale per tutte le tematiche legate al Covid (rimborsi viaggi, abbonamenti, sospensione mutui, ecc).

Sul fronte organizzativo, il 2021, come già evidenziato in premessa, è stato l'anno del congresso nazionale dei delegati, che ha rinnovato gli organismi dirigenti e delineato l'indirizzo, le linee generali dei programmi e degli obiettivi associativi per i prossimi 4 anni.

ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile

MC aderisce all'ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile - nata nel 2016 per far crescere nella società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e per mobilitarli a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile.

A partire da ottobre 2020, il gruppo di lavoro goal 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide), ha portato avanti un interessante lavoro di analisi dell'enciclica "Fratelli Tutti", grazie ai contributi di diversi membri aderenti al gruppo e di autorevoli esperti esterni, mettendola in relazione ai target e ai principi del goal 16, volto a promuovere società pacifiche, più inclusive per uno sviluppo sostenibile, offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli. In particolare, Movimento Consumatori ha portato il proprio contributo nel capitolo dedicato alla politica come bene comune. Il quaderno è stato pubblicato nel mese di aprile 2021.

Consumers' Forum

MC, in quanto socio di CF, ha continuato a partecipare alle attività promosse, tra cui incontri tra esperti, attività di formazione, tavoli ecc.

Forum del Terzo Settore

L'associazione ha proseguito il suo impegno in seno al Forum del Terzo Settore, seguendo con particolare attenzione l'attività di lobbying svolta dal FTS per quanto riguarda la riforma del Terzo settore.

Cisal

Prosegue la partnership Cisal - Movimento Consumatori, nata con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più completo ai bisogni dei cittadini creando un reale punto di riferimento, quando ci sia necessità di una consulenza di natura fiscale, lavorativa, consumeristica. Si è dato inizio a una collaborazione strategica sul territorio, fondata sulla valorizzazione delle rispettive competenze sia in termini di servizio sia di rappresentanza, che mette al centro la tutela della persona.

Campagna Abiti Puliti

Nel 2021, MC ha proseguito il suo impegno nella Campagna Abiti Puliti, sezione italiana della Clean Clothes Campaign, una rete di più 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, tra cui Movimento Consumatori. 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. Milioni di lavoratori hanno lottato per sfamare le proprie famiglie da quando i marchi li hanno abbandonati lo scorso marzo a causa della pandemia. Le aziende hanno risposto alla crisi rifiutandosi di pagare gli ordini e utilizzando la diminuzione della domanda di abbigliamento per ottenere prezzi ancora più bassi dai fornitori. Questo ha comportato una diffusa perdita di posti di lavoro e di reddito, spingendo tante persone sempre più a fondo nella povertà e nella fame. A un anno dall'inizio della crisi, molti marchi sono tornati a fare profitti, raggiungendo persino traguardi record, mentre i lavoratori nelle loro catene di fornitura lottavano per sopravvivere. Next e Nike sono dei cosiddetti "Super Winners" essendosi ripresi rapidamente dalle perdite della pandemia e iniziando a realizzare nuovamente profitti. Amazon ha fatto ancora meglio e ha registrato un aumento di quasi il 200% dei profitti, salendo a ben 6,3 miliardi di dollari nel primo anno della pandemia. Queste aziende possono e devono garantire che i lavoratori non paghino il prezzo della pandemia con i loro salari di povertà. In particolare, la campagna chiede che aziende come Amazon, Nike e Next paghino quanto dovuto ai lavoratori durante la pandemia, rispettino il diritto di organizzarsi e i contratti collettivi, si assicurino che i lavoratori non vengano mai più lasciati senza un soldo se la loro fabbrica fallisce aderendo alla proposta di fondo negoziato di garanzia per le indennità di fine rapporto e disoccupazione.

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

Continua l'adesione di Movimento Consumatori al CCA dbr, Coordinamento dei Comitati e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e la ripubblicizzazione del servizio idrico, composto da una rete di comitati e associazioni locali, regionali e nazionali nata per portare avanti in maniera determinata le istanze locali legate ai temi dell'acqua. Il CCA dbr è impegnato nel trovare soluzione agli annosi problemi legati al servizio idrico integrato gestito dalla S.p.A. in house GAIA, che serve 46 comuni delle province di Massa Carrara e Lucca. Sono state messe in atto azioni che hanno contrastato politiche che avrebbero portato ancor più a derive privatistiche (come quella di trasformare l'attuale in house GAIA in società Benefit o in una Società Consortile). Il Coordinamento ha prodotto dossier tecnico scientifici sulla gestione del sistema tariffario che hanno portato gli amministratori dei comuni a riflettere sulle loro scelte politiche. In ultimo si sta affrontando il tema del SIN di Massa Carrara altamente inquinato e in attesa di bonifiche da 33 anni.

Arci

MC ha proseguito questa storica partnership. Le due associazioni, nonostante le difficoltà che hanno colpito in particolar modo la rete dei circoli ricreativi, hanno proseguito sinergicamente nell'impegno per affermare e tutelare i diritti umani e civili, così come è proseguito il servizio di assistenza e tutela dei soci e dei dirigenti Arci, come stabilito dalla convenzione.

Arci Servizio Civile Roma

MC, da sempre favorevole alla costruzione di una rete di esperienze di servizio civile, ha aderito all'associazione Arci Servizio Civile Roma Aps, sede locale di ente di prima classe accreditato presso l'Ufficio per il Servizio Civile Universale. Nel 2020, con il progetto "Sportello AMiCo – Assistenza Migranti Consumatori" si è aggiudicata la possibilità di accompagnare per 12 mesi l'esperienza formativa e lavorativa di 4 volontari presso la sede nazionale nell'anno 2021. I volontari, che hanno concluso il servizio nel mese di maggio 2022, si sono cimentati nelle attività di sportello per i cittadini e sono stati coinvolti in attività progettuali e di comunicazione.

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 dello Sviluppo economico, il Ministero della Salute - CNSA Comitato nazionale sicurezza alimentare, sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, il

Consiglio nazionale del notariato, la Commissione europea e altri.

Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi

Nel 2021, MC ha partecipato, depositando i propri contributi, a diverse audizioni pubbliche, tra cui:

- **Garante per la protezione dei dati personali** - Consultazione sulle “Linee Guida sull’utilizzo di cookie e di altri strumenti di tracciamento” del 26 novembre 2020, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 11 dicembre 2020. MC ha esposto alcune precisazioni sulle considerazioni del Garante relative alle modalità semplificate di richiesta ed espressione del consenso (tra cui in primis lo scrolling down), tipicamente utilizzate per i cookie, in modo da contribuire alla predisposizione di un sistema regolativo idoneo a proteggere adeguatamente il diritto alla privacy dell’utente di internet. (gennaio 2021).
- **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)** - Consultazione in materia di clausole vessatorie nel procedimento istruttorio CV/183 Lloyd’s – Obbligo di perizia. MC ha presentato osservazioni per fornire il proprio contributo all’istruttoria (gennaio 2021).
- **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)** - Memoria nel procedimento Agcm PS11908 nei confronti di UnipolSai per pratiche commerciali scorrette (aprile 2021).
- **VI Commissione permanente Finanze Camera dei deputati:** audizione proposta di legge C. 2104, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel settore dell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore e per il contrasto dell'evasione dell'obbligo assicurativo" (aprile 2021).
- **CNCU:** partecipazione ai lavori per la redazione delle osservazioni sullo schema di decreto del ministro dello Sviluppo economico, di concerto con il ministro della Giustizia, recante l'istituzione dell'Arbitro Assicurativo ex art. 187.1 del Codice delle Assicurazioni Private (maggio 2021).
- **CNCU:** partecipazione ai lavori per la redazione delle osservazioni sullo schema di decreto del Presidente della Repubblica – Regolamento recante la tabella delle menomazioni all’integrità psicofisica comprese fra 10 e 100 punti di invalidità, ai sensi dell’articolo 138 del codice delle assicurazioni private di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209. Osservazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ai fini dell’AIR. Valutazioni di interesse con riferimento alla tutela del diritto delle vittime dei sinistri ad un pieno risarcimento del danno subito (maggio 2021).
- **CNSA** - Comitato nazionale sicurezza alimentare Ministero della Salute - Progetto Food safety 4 EU – partecipazione all’indagine sulla percezione dei consumatori in riferimento alla sicurezza alimentare (giugno 2021).
- **MiSE** – Osservazioni Schema di decreto del Ministro dello Sviluppo economico, di concerto con il ministro dell’Economia e delle finanze , in attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, articolo 1, comma 1090, che individua i criteri e le modalità per la definizione dei prodotti del commercio equo e solidale che beneficiano del riconoscimento del rimborso (agosto 2021).
- **Directorate-General for Justice and Consumers (DG JUST) della Commissione europea** - partecipazione al sondaggio per identificare le esigenze di formazione prioritarie per il biennio 2022/2023 (settembre 2021).
- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera):** osservazioni DCO 457/2021/R/COM e DCO 462/2021/R/IDR inerenti alla regolamentazione della normativa sulla “prescrizione breve” (novembre 2021).

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

- Membro del CESE – Comitato economico sociale europeo, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Componente del Comitato tecnico per il calcolo dei valori da assumere ai fini delle compensazioni tra imprese di assicurazione nel sistema del risarcimento diretto per i danni derivanti dalla circolazione stradale per il triennio 2020-2023 del MiSE, come rappresentante del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro del Comitato PCN Punto di Contatto nazionale OCSE, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Componente del Tavolo interministeriale “Digital Market Act” (MiSE e Dipartimento Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri), come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro del Consiglio di Presidenza del CIG, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;

- Membro della Commissione nazionale Contratti Tipo pacchetti turistici, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro della Commissione nazionale Contratti Tipo centri estivi, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro della Commissione nazionale Contratti Tipo centri benessere, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro della Commissione nazionale Contratti Tipo case di riposo, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
- Membro supplente del Tavolo di partenariato economico, sociale e territoriale istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, come rappresentante del Consiglio nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

MC partecipa a diversi momenti di confronto presso le authority, tra cui:

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

Rapporti con gli stakeholder

MC ha sempre ritenuto che le dinamiche di mercato, 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.

Energia, gas, idrico

Tavoli:

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

I protocolli attivi:

ENERGIA	Servizio Elettrico Nazionale	Organismo ADR SEN-AACC
ENERGIA/GAS	EDISON	Organismo ADR EDISON-AACC
	ENEL ENERGIA	Organismo ADR ENEL ENERGIA-AACC
	ENI	Organismo ADR ENI –AACC
	EON	Organismo ADR EON –AACC
ENERGIA/GAS/IDRICO	A2A	Organismo ADR A2A-AACC
	ACEA	Organismo ADR ACEA-AACC
	IREN	Organismo ADR IREN –AACC
IDRICO	ACQUEDOTTO PUGLIESE	Conciliazione Paritetica (locale)
	UMBRA ACQUE (Organismo ADR Acea)	Conciliazione Paritetica (locale)
	Acegas Trieste	
	Acquedotto Lucano	

Telecomunicazioni

I protocolli attivi:

TLC	FASTWEB	Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb)
-----	---------	---

	POSTE MOBILE	Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori)
	TIM	Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb)
	VODAFONE	Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb)
	WINDTRE	Organismo unico (TIM, Vodafone, Windtre, Fastweb)

Banche e assicurazioni

Tavoli:

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

I protocolli attivi:

BANCARIO/FINANZIARIO	AGOS	Conciliazione Paritetica
	ASSOFIN	Conciliazione Paritetica
	BANCO POSTA	Conciliazione Paritetica
	FINDOMESTIC	Conciliazione Paritetica
	INTESA SANPAOLO	Conciliazione Paritetica
	POSTE PAY	Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori)
	UNICREDIT	Conciliazione Paritetica
RC AUTO	ANIA	Conciliazione Paritetica

Trasporti

Tavoli: Trenitalia

I protocolli attivi

TRASPORTI	TRENITALIA	Organismo ADR trenitalia-AACC
	TRENITALIA	Conciliazione Paritetica treni div. Passeggeri regionali
	TRENORD	Organismo ADR trenord-AACC (locale)

Servizi postali

Tavoli: Cantiere Poste-Consumatori

I protocolli attivi:

SERVIZI POSTALI	POSTE	Organismo ADR Poste-AACC (unico per i tre settori)
-----------------	-------	--

E-commerce

Protocollo attivo

E.COMMERCE	NETCOMM	Conciliazione Paritetica
------------	---------	--------------------------

Partecipazione a incontri, seminari, convegni

I dirigenti e rappresentanti MC partecipano a numerosi momenti di approfondimento e di studio, seminari e convegni in qualità di relatori.

MC ha inoltre partecipato, con propri dirigenti in qualità di relatori, ai seguenti eventi:

- 16 febbraio 2021 – Evento "Making sustainability an easy choice for Eu citizens" organizzato da Cittadinanzattiva, European consumer union (Ecu) e dall'ASviS con l'obiettivo di presentare il gruppo interistituzionale informale "SDGs for well-being and consumers' protection" – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio, membro del Cese
- 18 febbraio 2021 – Incontro di presentazione del Comitato Economico Sociale Europeo (CESE) al Consiglio nazionale consumatori e utenti del Mise (CNCU) – organizzatore e moderatore Alessandro Mostaccio – membro del CESE e segretario generale MC
- 4 marzo 2021 -talk online “Un pass digitale per ripartire? Piattaforme pubbliche, strategie europee e protezione dei dati sanitari nella Pa durante la pandemia” organizzato da Key4biz nell'ambito del contenitore "Un'ora e Mezza di digitale" condotto dal giornalista Michele Mezza – intervento del vicesegretario nazionale Ovidio Marzaioli
- 9 marzo 2021 - Convegno nazionale servizio rifiuti, organizzato Centro Studi IRCAF a.p.s. nell'ambito del progetto annuale “Seminare Futuro” – intervento del vicesegretario nazionale Ovidio Marzaioli
- 11 marzo 2021 – webinar organizzato da Consumers' Forum “EUROPA: evoluzione delle politiche” – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio, membro del CESE
- 12 aprile 2021 – webinar organizzato da Consumers' Forum “Class action – recepimento della direttiva UE 2020/1828” – intervento di Paolo Fiorio, responsabile Servizio Legale Nazionale
- 14 aprile 2021- webinar organizzato da Unicredit “Data Protection: il valore della Privacy”
- 6 maggio 2021 G20 Italia - Forum Multistakeholder su "Consumatori 'consapevolezza, protezione e blockchain per la tracciabilità nell'economia digitale"
- 14 maggio 2021 – webinar organizzato da Unicredit “Superbonus 110%: dettagli offerta ed iniziative UniCredit”
- 20 maggio 2021 – evento online “Gli impatti sociali e ambientali dell'accordo UE-Mercosur” esperti, associazioni, sindacati a confronto con i parlamentari europei sui rischi dell'accordo commerciale UE-Mercosur – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
- 27 maggio 2021 – Assemblea nazionale Forum Italiano dei Movimenti per l'acqua – partecipazione di Alessandro Mostaccio, segretario generale
- Giugno - partecipazione a indagine della DG Giustizia e consumatori della Commissione europea sul diritto dei consumatori e la sicurezza dei prodotti.
- 11 giugno 2021 – convegno I-Com “Nuovi bonus, vecchie morosità – Cosa si sta facendo, cosa resta da fare” - intervento del vicesegretario nazionale Ovidio Marzaioli
- 14 giugno 2021 – Seminario MiSE/Unioncamere “Uscita dal sovraindebitamento – la fattibilità della proposta del consumatore sovraidebitato. Possibili opportunità di finanziamento per uscire dalla crisi: esperienze a confronto” – intervento di Paolo Fiorio, responsabile Servizio Legale Nazionale
- 29 giugno 2021 – “Dual Food Quality Conference” organizzata da Safe in partnership con Adoc e Infocons nell'ambito del progetto europeo Empowering Consumer Organisations: Verso un approccio armonizzato per affrontare la doppia qualità nei prodotti alimentari» (ECO) – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio, membro del Cese
- 27 luglio 2021 – convegno I-Com “Verso un nuovo mercato retail: dal Servizio a Tutele Graduali ai prossimi passi di un percorso segnato” - intervento del vicesegretario nazionale Ovidio Marzaioli
- 14 dicembre 2021 convegno nazionale “Comunità energetiche: dalle esperienze proposte per lo sviluppo dell'energia condivisa” organizzato dal centro studi I.R.C.A.F. - intervento del vicesegretario nazionale Ovidio Marzaioli
- 17 dicembre 2021 workshop Assoutenti -Il futuro del consumerismo – Associazioni, Istituzioni e Autorità a confronto – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
- 20 dicembre 2021 - Webinar "LA NUOVA CLASS ACTION ED AZIONE COLLETTIVA INIBITORIA PER IMPRESE E CONSUMATORI" organizzato dall' ODCEC Napoli Commissione di Studio Tutela del Consumo, intervento di Paolo Fiorio, responsabile Servizio Legale Nazionale.

MC è 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 della Task force No Ogm;
- Membro del Forum Unirec;
- Membro del Forum ANIA-Consumatori;
- Membro del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA) istituito presso il Ministero della Salute;
- Membro del Comitato Tecnico Scientifico dell'associazione NeXt – Nuova economia per tutti;
- Membro del Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare;
- Socio di Consumers' Forum;
- Socio di Fairtrade Italia e membro del Consiglio di Amministrazione;
- Socio del Forum del Terzo Settore;
- Socio dell'associazione NeXt – Nuova economia per tutti;
- Socio dell'associazione Arci Servizio Civile Roma;
- Socio dell'Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile ASviS;
- Socio di ECU European Consumers Union;
- Sostenitore del Forum Italiano dei Movimenti per l'Acqua;
- Sostenitore della campagna Sbilanciamoci!
- Sostenitore della campagna italiana Stop-TTIP- Stop CETA;
- Sostenitore della campagna ZeroZeroCinque;
- Sostenitore della campagna Abiti Puliti;
- Sostenitore del Coordinamento dei Comitati e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e per la ripubblicizzazione del servizio idrico.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Nel 2021, la comunicazione di MC è stata puntuale e costante grazie all'attività dell'ufficio stampa nazionale e alla messa in campo di tutti i canali di informazione associativi (sito Internet, newsletter, profili social, comunicati stampa, ecc.). Unitamente agli strumenti più tradizionali, come comunicati stampa, newsletter e sito Internet sono state utilizzate - per amplificare e diffondere in maniera più incisiva le informazioni - le piattaforme social a disposizione dell'associazione (LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube).

L'ufficio stampa nazionale, inoltre, ha operato in sinergia con le sezioni locali MC, così da ottimizzare e amplificare la portata della comunicazione sia sui canali social sia su quelli tradizionali (con 14 interventi su radio e tv nazionali). Sotto il profilo delle scelte strategiche, l'attuale periodo, caratterizzato da un ingente numero di informazioni e di accadimenti che richiedono strumenti agili e immediati per veicolare le notizie, ha condotto a potenziare i canali digitali di contatto con i consumatori (sotto forma di newsletter, di notizie pubblicate sul sito, diffuse anche tramite la comunicazione sui social) riducendo contestualmente gli spazi dedicati al magazine in formato cartaceo che, per la sua natura periodica, meno si adatta alla necessità di tempestiva diffusione delle informazioni.

In merito alle attività realizzate, sono stati pubblicati sul sito MC 122 articoli tra approfondimenti, notizie e comunicati. Le pubblicazioni sono state incentrate sulle normative (decreti-legge, leggi di

conversione) emanati dal Governo in seguito all'emergenza sanitaria e sull'informazione riferita a settori di particolare interesse per i consumatori: acquisti e servizi, banche, energia e idrico, telefonia e tv, assicurazioni, trasporti e turismo. Particolare attenzione è stata riservata alla questione rimborsi e voucher in ambito di spettacoli e intrattenimento, turismo, trasporti e altri settori e alle azioni realizzate e sostenute dall'associazione a difesa dei consumatori. Sul sito sono state inoltre fornite informazioni dettagliate sui progetti promossi da MC, sulle campagne alle quali Movimento Consumatori ha aderito e sulle attività di comunicazione realizzate per la loro diffusione. L'ufficio stampa ha diramato ai media nazionali e locali 52 comunicati sulle principali iniziative di tutela per il consumatore messe in campo da MC. La comunicazione di queste attività ha avuto adeguata diffusione anche grazie all'invio di 35 newsletter digitali - ognuna inviata a oltre 13 mila iscritti - di 17 newsletter in edizione cartacea e alla realizzazione di oltre 200 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. Ottima cassa di risonanza delle attività di informazione e divulgazione sono stati anche i cicli di webinar de "L'ora del consumatore", un format ideato da MC che, affrontando questioni di stretta attualità, ha permesso ai cittadini di avere risposte immediate dagli esperti dell'associazione sulla gestione delle problematiche consumeristiche più frequenti legate anche all'emergenza pandemica. Tutti gli eventi sono stati registrati e resi disponibili sul sito e sui canali social dell'associazione così da diffonderne i contenuti anche all'ampia e variegata platea di utenti che utilizza il web e i social network. Nell'ambito delle progettualità in corso tra gennaio - dicembre 2021 sono stati realizzati inoltre convegni, focus group e webinar. Nella fase di analisi per la strategia di comunicazione è emersa l'esigenza di potenziare le attività anche attraverso l'ausilio di professionalità esterne qualificate sulla creatività e sulla comunicazione social al fine di accrescere la visibilità di tutti i comparti associativi a tutela del consumatore. Sono stati realizzati visual e applicativi grafici - tali da potenziare la visibilità delle attività di assistenza e consulenza al cittadino e complessivamente migliorare le performance dell'associazione in questo ambito. Per quanto concerne gli strumenti di comunicazione dell'associazione, è stato avviato il percorso di restyling del sito istituzionale. I fornitori incaricati sono intervenuti sia sotto il profilo strutturale sia grafico per ottimizzare la web usability e la fruibilità dei contenuti del sito. Sono state migliorate le performance tecniche attraverso l'utilizzo di piattaforme e software di nuova generazione per garantire una più efficace gestione e personalizzazione dei contenuti. Si è resa necessaria anche la puntuale revisione dei contenuti già pubblicati per agevolarne la navigazione e la fruizione.

Roma, 29 giugno 2022

Il Legale rappresentante
Alessandro Mostaccio

Informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e della normativa vigente, i dati personali richiesti ai sensi dell'articolo 137 del Codice del consumo sono utilizzati *dal Ministero dello sviluppo economico, nei modi e nei limiti necessari per adottare i provvedimenti di competenza, in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, a cura delle sole unità di personale od organi al riguardo competenti.*

Titolare del trattamento dei dati trasmessi è il Ministero dello sviluppo economico che esercita tali funzioni attraverso il Direttore Generale, pro tempore, della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica - Via Sallustiana, 53 - 00187 Roma, (+39) 06 4705 5309 / 5500; E-mail dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it ; Pec dgmccnt.dg@pec.mise.gov.it

I dati personali forniti con la domanda di iscrizione e con i relativi allegati, sono trattati, ai sensi dell'articolo 137 del Codice del consumo e dell'articolo 3, comma 1, del D.M. 21 dicembre 2012, n. 260, anche con modalità elettronica, al solo fine dell'iscrizione nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio per consentire le predette finalità di legge, con la conseguenza che la mancata comunicazione non consente lo svolgimento del procedimento amministrativo di iscrizione o conferma dell'iscrizione. I dati acquisiti saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati. I dati non sono comunicati né diffusi all'esterno, salvo che alle competenti autorità pubbliche laddove sia necessario per l'esercizio dei poteri correlati alle predette finalità di legge.

Il Responsabile della Protezione Dati (RPD) del Ministero dello sviluppo economico è contattabile ai seguenti indirizzi: protezionedati@pec.mise.gov.it; protezionedati@mise.gov.it.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Ministero, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al medesimo trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata al Responsabile della Protezione Dati presso il Ministero dello sviluppo economico.

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento citato).