

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 2022*

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 APS [...] 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

Negli ultimi anni, siamo stati testimoni di una serie di eventi che hanno avuto un impatto straordinario sulla società globale in generale e mostrato tutti i limiti del modello economico impostato negli ultimi 30 anni. La pandemia prima e poi, nel 2022, la guerra che schiaccia l'Europa, cambiamenti climatici sempre più intensi, la straordinaria avanzata della tecnologia digitale e una forte inflazione, hanno accelerato i processi storici in atto e presentato nuove sfide. In questo contesto per Movimento Consumatori APS è scattata la sfida a consolidare, ampliare e accelerare il processo di acquisizione di ulteriori competenze.

L'urgenza di una riconversione green della produzione e del consumo, la radicalizzazione delle disuguaglianze, l'aumento della povertà, la guerra commerciale tra i principali protagonisti dell'economia mondiale e il digital divide, divenuto ormai ostacolo all'accesso a servizi essenziali, alle opportunità, all'informazione e alla partecipazione civica, hanno influenzato profondamente

l'assemblea congressuale che ha deliberato le politiche associative per il quadriennio 2021/2025. Nel corso del 2022, un anno che rappresenta una nuova "ripartenza", queste tematiche sono state al centro della programmazione di iniziative e di progetti specifici. MC APS ha ampliato la propria capacità sia in termini quantitativi sia qualitativi per sostenere i cittadini in questo contesto in continua evoluzione. L'associazione si è posta l'obiettivo di affrontare le sfide attuali in modo proattivo, fornendo supporto e orientamento ai consumatori. Sfruttando le proprie competenze e risorse, MC APS si è adoperata per offrire soluzioni concrete e fornire un sostegno tangibile ai cittadini. Attraverso una combinazione di azioni e iniziative mirate, l'associazione si è concentrata sull'aumento dell'empowerment dei consumatori, favorendo una maggiore consapevolezza dei loro diritti. I progetti sono stati orientati e incentrati principalmente sull'inclusione sociale e finanziaria e sulla conoscenza e sull'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie digitali. Movimento Consumatori APS ha continuato a svolgere il proprio ruolo di accompagnamento proattivo del cittadino in questa transizione e trasformazione economica e sociale in linea con i principi dell'Agenda 2030, lavorando per favorire il superamento delle disuguaglianze e l'affermazione di un'economia equa e inclusiva. Inoltre, MC APS ha continuato a coltivare la sua vocazione nel costruire reti e relazioni con altri enti del Terzo settore al fine di aumentare la propria 'capacità di risposta' ai bisogni dei cittadini e i canali di conoscenza per comprendere in profondità i cambiamenti sociali ed economici in atto.

Questa relazione, sebbene non esaustiva nel rappresentare la complessità del lavoro svolto nel 2022, evidenzia le attività realizzate nei principali settori di intervento dell'associazione.

.....

Si specifica che tutte le informazioni relative a sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque a vantaggi economici di qualunque genere ricevuti dalle pubbliche amministrazioni o da altri soggetti nell'anno 2022 sono pubblicate sul sito di Movimento Consumatori, nella sezione ["bilanci e trasparenza"](#). Gli importi si riferiscono a quelli effettivamente ricevuti dalle pubbliche amministrazioni nell'anno 2022 e, quindi, non sono indicati secondo un criterio di competenza, ma di cassa.

PROGETTI, CAMPAGNE e INIZIATIVE

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, offre un'ampia gamma di servizi di supporto al cittadino-consumatore e al settore delle microimprese, per la prevenzione, la risoluzione e la ripartenza da situazioni di sovraindebitamento.

Il progetto ha raggiunto l'apice delle attività nel corso dell'anno 2022.

MC APS ha operato su tre linee:

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

B) Risoluzione - una rete di 27 sportelli dislocati su tutto il territorio nazionale fornisce un'assistenza individuale e gratuita per l'ascolto, la gestione e l'accompagnamento alle procedure per la risoluzione delle situazioni debitorie. I 27 sportelli, dopo adeguata e intensa formazione, hanno fornito:

- momenti di ascolto su problematiche legate all'indebitamento;
- consulenza sulla gestione del debito nelle fasi di allerta, di allarme e di sovraindebitamento;
- verifica della correttezza dei debiti (in particolare bancari);
- consulenza su eventuali procedure esecutive in corso;

- accompagnamento alle procedure per la gestione del sovraindebitamento.

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

Il progetto si è concluso nel mese di marzo 2023, con l'evento finale "Riparto: azioni e reti di contrasto al sovraindebitamento in Italia", occasione per presentare gli esiti del progetto nella loro multidimensionalità giuridica, psicologica e sociologica, per analizzare lo stato e le prospettive per l'introduzione di servizi di consulenza sul debito in Italia, anche in considerazione dell'esperienza maturata con il progetto che ha visto la sperimentazione di uno dei primi modelli di debt advice strutturato sull'intero territorio nazionale. Sono state analizzate, in particolare, le opportunità e le criticità dei servizi di consulenza e delle procedure di risoluzione per delineare, nel confronto con istituzioni, esperti e stakeholder, adeguate politiche e azioni di contrasto al sovraindebitamento. Per approfondimenti indichiamo il link al set di ['proposte per la ripartenza'](#) contenente le richieste di riforma che stiamo chiedendo alle istituzioni.

Re-start

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

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

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

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

Collaborazione Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEDUF) – AACC 2022

È proseguita la collaborazione con Feduf. La proposta di attività per il 2020-2022, ha conservato, come ambito di riferimento principale, il valore della rete attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, dando massima visibilità, quale strumento di inclusione e di divulgazione, al sito www.curaituoisoldi.it con le iniziative ad esso collegate (sezione SOS, webinar e altri strumenti on line).

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

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

La finanza sostenibile: occhio ai rischi!

Banca d'Italia e Consob, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, hanno organizzato il corso online [La finanza sostenibile: occhio ai rischi!](#), finalizzato a divulgare le conoscenze di base sui temi della finanza sostenibile. Il corso, tenutosi a ottobre 2022 e organizzato in due moduli ha visto i saluti iniziali di Alessandro Mostaccio, segretario generale di Movimento Consumatori APS. L'iniziativa era tra quelle previste

dal *Mese dell'educazione finanziaria*, dal *Festival dello Sviluppo Sostenibile* promosso dall'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) e dal *World Investor Week (WIW)* organizzato dall'International Organization of Securities Commissions (IOSCO).

Noi & UniCredit

Anche per il 2022 è stato siglato l'accordo di collaborazione fra UniCredit e 14 associazioni dei consumatori tra cui MC APS. 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, è un 'programma' che in questi anni ci ha consentito di tenere aperto un dialogo importante con il secondo gruppo bancario italiano su temi importanti per i cittadini come la trasparenza, educazione finanziaria, protezione dei diritti del consumatore e protezione dalle frodi ed è stata occasione per realizzare iniziative e strumenti concreti di informazione come decaloghi, guide e percorsi di financial education. 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 consumatori dei prodotti e servizi UniCredit più rilevanti in termini di innovazione e inclusione finanziaria.

Indagine sulle cryptoattività

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

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

[Cittadini@tuttotondo - digitali, consapevoli, tutelati](#)

Progetto finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex MiSE) che ha l'obiettivo di realizzare una mappatura del fenomeno del digital divide - partendo dalle necessità del singolo cittadino - per raccogliere al meglio la sfida della rivoluzione digitale e attivare percorsi mirati a migliorare la conoscenza dei rischi insiti nell'utilizzo delle nuove tecnologie da parte dei consumatori.

Nell'ambito del progetto, MC APS ha avviato una partnership con l'associazione no profit Sloweb con proposte di educazione civica digitale, iniziative di lotta all'abuso del web e indicazioni per un uso responsabile del digitale. Dal connubio tra le due associazioni nasce la volontà di realizzare azioni congiunte per sensibilizzare e capacitare i consumatori su questi strumenti che hanno un impatto sempre maggiore sulla vita dei cittadini.

Nell'ambito dell'educazione digitale, Movimento Consumatori APS ha attivato una serie di strumenti e di partnership finalizzate ad accompagnare e tutelare il consumatore in questa fase di "transizione" nel rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030.

Pertanto, MC APS, al fine di contrastare questo *digital device* ha elaborato ed erogato un piano formativo, rivolto principalmente a soggetti vulnerabili quali i giovani e gli anziani, così differenziato:

- Target Giovani (13-18 anni): 8 incontri formativi per giovani in età scolare sui "rischi ed opportunità del web". Gli incontri, improntati su una formazione laboratoriale, sono stati realizzati in modalità online;
- Target Anziani (over 65): 8 incontri formativi per adulti over 65 che, partendo da concetti base di alfabetizzazione digitale, si sono allargati all'uso dei più comuni *device* (smartphone, tablet, ecc.), e delle *app* prevedendo, in conclusione, un focus sui servizi digitali della PA, della privacy e della sicurezza sul web.

Parallelamente, in collaborazione con le 12 associazioni dei consumatori aderenti alla partnership, ha realizzato attività comuni con l'obiettivo di rafforzare i canali di assistenza e di informazione dedicati ai consumatori e, in considerazione dei processi di transizione verde e di trasformazione digitale in atto, grazie all'iniziativa congiunta "La transizione del consumatore - competenze per una cittadinanza più digitale e sostenibile" ha compiuto specifici interventi a favore dei consumatori sui temi dell' "economia circolare" e dell' "educazione digitale".

Contestualmente, alla luce dei bisogni emergenti, MC ha potenziato i propri strumenti di info-formazione ed assistenza-consulenza a livello nazionale e territoriale (grazie alla rete di sportelli MC) al fine di migliorare il servizio ai consumatori.

Ottima cassa di risonanza delle attività di informazione e divulgazione è stata poi la rassegna di webinar "[L'ora del consumatore](#)".

Quanto all'attività formativa interna, rivolta a tutti gli operatori delle sedi territoriali, il piano di lavoro si è articolato su diverse leve volte al miglioramento delle performance della rete associativa. Inoltre, MC APS ha rafforzato un set integrato di strumenti di assistenza al consumatore, anche in risposta ai nuovi bisogni emergenti, tra i quali è possibile evidenziare: call center nazionale; servizio di sportello online; servizio live chat; servizio WhatsApp.

Completa il quadro dei servizi di assistenza la scelta di realizzare uno "sportello itinerante" che, muovendosi su diversi territori, è stato in grado di creare utili sinergie su tematiche diverse a vantaggio dell'intera rete nazionale.

In ultimo, MC APS ha aderito - con due sportelli territoriali (rispettivamente Torino e Caserta) - alla Carta Qualità, per mezzo della quale vengono fissati precisi impegni e standard qualitativi che gli appartenenti alla rete si impegnano a mantenere.

Collaborazione con altri partner: Università Roma Tre - Dipartimento di economia aziendale; Dipartimento di Studi Economici e Giuridici dell'Università degli Studi di Napoli "Parthenope"; Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli"; Osservatorio 679.

MC APS e Sloweb per il consumo digitale sostenibile

La partnership tra Movimento Consumatori APS e Sloweb per un consumo responsabile del digitale ha tra i suoi obiettivi la creazione dell' [Osservatorio Consumo Digitale Critico Sostenibile \(OCDACS\)](#).

Annunciato nel corso del [Digital Ethic Forum 2022](#), nasce con lo scopo di diffondere pratiche di uso responsabile e sostenibile di servizi e prodotti digitali tra i consumatori, indirizzare lo sviluppo digitale a favore dell'inclusione sociale, della lotta alle disuguaglianze e al cambiamento climatico secondo gli obiettivi dell'Agenda 2030, verificare l'applicazione delle nuove discipline europee e monitorare il trend di sviluppo del consumo digitale responsabile e sostenibile attraverso l'elaborazione di un rapporto annuale.

Lotta alle disuguaglianze e alla povertà

Campagna Abiti Puliti

Nel 2022, MC APS ha proseguito il suo impegno nella [Campagna Abiti Puliti](#), sezione italiana della [Clean Clothes Campaign](#), una rete di oltre 250 partner che mira al miglioramento delle **condizioni di lavoro** e al rafforzamento dei diritti dei lavoratori dell'**industria della moda** globale, appoggiando, in particolare, la campagna [#PayYourWorkers](#), che riunisce 200 sindacati e organizzazioni della società civile di 35 diversi Paesi. La coalizione chiede ai marchi di fornire immediato sollievo ai lavoratori dell'abbigliamento e di sottoscrivere impegni vincolanti per riformare il loro settore in rovina. Il 16 settembre 2022 a Firenze, la campagna ha organizzato l'evento [Parliamo di soldi? Soluzioni immediate e di lungo termine per ridare dignità al lavoro nel settore della moda](#) che ha visto tra i relatori Alessandro Mostaccio, segretario generale MC APS. L'associazione ha partecipato inoltre attivamente alla [Global Week of Action contro Adidas](#), una settimana di mobilitazione globale, dal 24 al 30 ottobre, per chiedere ad Adidas di rispettare gli impegni assunti nei confronti dei lavoratori, di partecipare alle trattative con i rappresentanti sindacali e di firmare un accordo giuridicamente vincolante per garantire il risanamento dei furti salariali e il rispetto dei diritti dei lavoratori. Nel mese di novembre, MC APS è stato attivo nella [mobilitazione contro FIFA e Adidas, in occasione del World Cup 2022](#) e ha dato visibilità, nell'arco dell'anno, alla raccolta di firme a sostegno **dell'Iniziativa dei Cittadini Europei (ICE)** [Good Clothes, Fair Pay](#) che chiede una legislazione sui salari dignitosi in tutto il settore dell'abbigliamento, del tessile e delle calzature.

Manifesto per contrastare la povertà energetica

A ottobre 2022, MC APS ha aderito al manifesto [Insieme per contrastare la povertà energetica](#) di Banco dell'energia Onlus, che sostiene le famiglie in situazione di vulnerabilità economica e sociale. Presentato per la prima volta il 14 dicembre 2021, il manifesto raccoglie, ad oggi, l'adesione di oltre 50 firmatari tra aziende, fondazioni, associazioni, enti di Terzo settore e istituti di ricerca. Obiettivo del manifesto è promuovere progetti a livello locale su tutto il territorio nazionale per contrastare il fenomeno, drammaticamente attuale, della povertà energetica. Le iniziative finora messe in campo vanno dal pagamento delle bollette di qualsiasi operatore energetico, alla formazione sull'uso consapevole dell'energia, fino ad interventi di efficientamento delle abitazioni.

Economia circolare e salvaguardia dell'ambiente

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

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 APS è stata chiamata, in qualità di esperta di settore, a studiare la percezione del consumatore medio rispetto al concetto di imballaggio sostenibile cercando, contestualmente, di comprendere se, e in che forme, questo può influenzare le scelte di consumo. A questo scopo, MC APS ha ideato, realizzato e distribuito un questionario che, rivolto a cittadini 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. Inoltre, abbracciando pienamente i principi di trasparenza e di scambio propri delle realtà scientifiche europee, MC APS ha deciso di pubblicare integralmente i dati raccolti visionabili sul sito Zenodo - piattaforma scientifica messa a disposizione dal CERN (<https://zenodo.org/>; DOI: 10.5281/zenodo.4772351). Nel 2022, MC APS ha dedicato al progetto un numero speciale del suo periodico Consumers' magazine.

Guida Economia circolare, di cosa si tratta e come sostenerla in banca

Realizzata dall'Abi (Associazione bancaria italiana), in collaborazione con le banche e con le associazioni dei consumatori, l'iniziativa rientra nell'impegno comune di promuovere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda globale 2030 delle Nazioni unite, offrendo un pratico strumento di conoscenza ai cittadini anche meno esperti. Quali vantaggi derivano dall'economia circolare? Come contribuire alla sua diffusione? A partire da queste domande si sviluppa la guida Economia circolare, di cosa si tratta e come sostenerla in banca. Attraverso questo nuovo vademecum è quindi possibile orientarsi nel mondo della finanza sostenibile e nelle nuove modalità di consumo e di produzione sostenibili, sempre più rispettose dell'ambiente e delle persone.

Adeguate informazione e corretta pubblicità

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 (tra cui MC APS) che promuovono questa iniziativa finanziata dalla Cassa Conguaglio Per Il Settore Elettrico su disposizione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera).

Il progetto, partito anni fa con una prima edizione sperimentale, ha dimostrato nel tempo la qualità e la professionalità del servizio offerto ai consumatori; questi risultati hanno consentito la stabilizzazione della misura di intervento a tutela dei consumatori, l'allargamento progressivo a quasi tutte le associazioni e ad arrivare a 35 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale (oltre quelli che operano a titolo volontaristico presieduti da operatori formati nelle materie afferenti le competenze Arera ed in grado di assistere i consumatori su tali tematiche).

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

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

Guide per il cittadino

Anche nel 2022 il Consiglio Nazionale del Notariato ha realizzato una collana di guide per il cittadino in collaborazione con le principali associazioni di consumatori, tra cui Movimento Consumatori APS. L'associazione partecipa agli incontri periodici e collabora alla realizzazione delle guide. Nel mese di ottobre

2022 è stata pubblicata la guida “*Immobili e bonus fiscali*” (vers.17) aggiornata con la legge n. 142 del 21 settembre 2022.

Lotta alla contraffazione e cultura della legalità

Io Sono Originale

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

Il programma 2019-2021, prorogato al 2023 a causa della pandemia da Covid-19, si è rivolto direttamente alla cittadinanza attraverso attività mirate, in grado di fornire adeguati stimoli per incentivare comportamenti virtuosi sia nel vivere quotidiano sia nelle abitudini di acquisto e di vendita.

Tra le attività del 2022, vista la pluralità dei beneficiari, si è stabilito un preciso piano di iniziative, differenziato per target di riferimento, così suddiviso:

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

Nello specifico sono state previste queste attività:

- [Il diario della creatività](#) - ricalcando una best practice europea, si è voluto implementare un’attività innovativa in grado di guidare gli studenti attraverso un’esperienza laboratoriale immersiva e defaticante. Il format europeo, riproposto in chiave digitale, prevede la realizzazione di un elaborato composto da 21 “mandati” finalizzati a promuovere lo sviluppo di un’abitudine creativa nel rispetto dei principi di legalità e di lotta alla contraffazione. L’esperienza, che si pone l’ambizioso obiettivo complessivo di coinvolgere 150 scuole, ha visto la premiazione dei migliori elaborati negli ambiti regionali coinvolti e a livello nazionale.
- Percorso formativo e-learning - rivolto ai docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, il percorso di e-learning composto da 6 focus unit tematiche e realizzato su piattaforma digitale ha permesso altresì la socializzazione delle esperienze laboratoriali attraverso un’area collegata ai sistemi di social network.

2) Focus studenti universitari - i giovani universitari sono stati coinvolti nella realizzazione di attività laboratoriali sul tema della proprietà industriale e della lotta alla contraffazione culminate con la presentazione all’interno di workshop universitari che vedono l’obiettivo di coinvolgimento di 35 atenei sull’intero percorso progettuale. Il 19 dicembre 2022 si è realizzato l’evento nazionale [“Giornata dedicata all’Innovazione”](#) che ha visto la partecipazione di 19 università in tutta Italia e ha rappresentato l’occasione non solo per socializzare le esperienze fin qui realizzate, ma anche per porre l’accento sull’importanza strategica del ruolo dei giovani nel cambiamento delle abitudini di consumo.

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 APS 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 (ora MIMIT): “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 allegato un documento contenente le proposte per l’immediata attuazione delle nuove disposizioni sulle azioni inibitorie e di classe.

Nel mese di marzo 2022, MC APS si è fatta promotrice di una [lettera](#) all’allora ministra Cartabia sulla mancata attuazione della l. 31/2019 e violazione del diritto dell’Unione (Direttiva 2009/22/CE). A dicembre 2022, non appena presentato alle Camere lo schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva 1828/2020 sulle azioni collettive rappresentative, ha elaborato e condiviso con le altre associazioni un documento con alcune specifiche richieste di modifica del testo, dirette a migliorare il recepimento della direttiva e ad eliminare alcuni criticità e possibili contrasti con il diritto Ue.

L’11 gennaio 2023, MC APS presenta in audizione delle commissioni riunite (Camera dei Deputati, X Commissione “Attività produttive, commercio e turismo” e II Commissione “Giustizia”) la richiesta

di [modifiche al decreto legislativo che recepisce la direttiva \(UE\) 2020/1828 sulle azioni rappresentative collettive a tutela dei consumatori](#), alla quale hanno aderito tutte le associazioni di consumatori nazionali.

MC ha proceduto a presentare domanda ed è iscritta nell'elenco delle organizzazioni e associazioni legittimate a proporre l'azione di classe e l'azione inibitoria collettiva, istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi del D.M 17 febbraio 2022 n. 27.

ATTIVITA' DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il servizio legale nazionale

Il servizio legale nazionale, uno dei settori strategici per l'associazione, nell'ambito del forte processo di riorganizzazione interna avviato da MC APS a partire dal 2019, ha portato avanti nel 2022 un modello organizzativo volto a dare continuità, stabilità e maggiore efficacia al servizio di tutela dei diritti dei consumatori.

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

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

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

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

Tutela individuale

L'attività di informazione, assistenza e consulenza di MC APS è continuata senza soluzione di continuità per tutto il 2022 sia attraverso lo sportello online nazionale sia attraverso le strutture territoriali.

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

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

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

Il trend dei consumatori che utilizzano questo strumento è aumentato nel 2022. Da aprile 2022 è stato migliorato l'intero processo di linea diretta con i consumatori e i risultati complessivi sono più che soddisfacenti e superano i 2600 contatti annuali (dettaglio nella tabella degli indicatori).

Per l'attività di assistenza individuale al cittadino, il servizio legale nazionale ha consolidato una rete di collaboratori esperti per ogni materia.

Tutela giurisdizionale degli interessi collettivi

Il servizio legale nazionale è impegnato nel costante monitoraggio dei diversi settori per l'individuazione di irregolarità contrattuali, mancato rispetto della normativa e della regolazione vigente a tutela dei consumatori.

In tale ambito ha attivato azioni di tutela collettiva per la cessazione dei comportamenti illeciti con diffide/esposti/segnalazioni presentati alle autorità competenti e/o agendo attraverso azioni inibitorie rivolte alle aziende inadempienti al fine di produrre la cessazione dei comportamenti illeciti anche, laddove necessario, proseguendo l'iter giudiziario o riconducendo le aziende ad accordi/protocolli di intesa a tutela dei cittadini.

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

Nell'anno 2022 sono state diffidate diverse aziende:

- Dazn: richiesta cessazione comportamenti lesivi su nuove condizioni di utilizzo e nuova Carta dei Servizi;

- BCC Alba e Che Banca: condizioni generali di contratto fideiussioni – contestazione illegittimità / vessatorietà delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratto delle fideiussioni omnibus e specifiche destinate a consumatori;
- Autovia srt, Siculy by Car S.p.A., Europcar Italia S.p.A., Avis Budget Italia S.p.A., Goldcar Italy srl, Sixt Rent srl: noleggio auto - condizioni generali di contratto abusive e comunque lesive degli interessi dei consumatori alla correttezza ed equità nei rapporti contrattuali;
- Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. - S.I.T.A.F.: condizioni generali di contratto – modulo di adesione alla promozione Telepass + Skipass stagionale (stagione invernale 2022/2023).

Segnalazioni/Esposti

- Segnalazione all'AGCM relativa a pratiche commerciali scorrette ad opera della Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A. società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A. e facente parte del Gruppo Assicurativo Unipol, con sede legale in Bologna, via Larga 8, pratiche tutte collegate e conseguenti all'inserimento, con modalità ingannevoli e non trasparenti, nei contratti RC Auto di una clausola vessatoria inconfidente con l'oggetto dell'obbligatoria RC Auto decettivamente denominata riparazione diretta in forza della quale il professionista si fa lecito di richiedere al danneggiato in "rivalsa" la somma pari al 20% del danno, rivalsa contrattualmente non prevista all'art. 2.5 delle CGP che tali ipotesi regola.
- Esposto alla procura della Repubblica – tribunale di Livorno, volto a segnalare la presenza di miasmi (odore forte di benzina misto a gas nauseabondi) e polveri nel quartiere di Stagno (Comune di Collesalveti-Livorno) e di eventuale violazione dei diritti costituzionali sull'ambiente e sulla salute (artt. 9, 32, 41 e 117 della Costituzione italiana).
- Esposto a Corte dei Conti di Firenze e di Roma, su fondi destinati alla bonifica del Sin/Sir di Massa e Carrara. Trasmissione di esposto e memoria integrativa a quello che aveva per oggetto "Esposto in merito alla messa in sicurezza d'emergenza delle sorgenti di contaminazione attiva persistenti nel SIN/SIR (Sito di bonifica interesse nazionale e regionale) di Massa-Carrara", presentato a mezzo pec (inviato il 4/12/2020 e memoria integrativa inviata il 4/10/2022).
- Esposto alla procura della Repubblica – tribunale di Massa su torbidità nelle sorgenti che alimentano l'acquedotto e divieto di utilizzo di acqua nella frazione di Forno.
- Segnalazione all'AGCM relativa all'aumento dei prezzi del carburante.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE

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

Informare i cittadini

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

30/06/2022	Bollette luce e gas: bonus e rateizzazione	Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e idrico
14/07/2022	Trasporti: i diritti dei passeggeri	Marco Gagliardi, responsabile settore Trasporti e turismo
21/07/2022	Vacanze: problemi con pacchetti turistici e non solo	Marco Gagliardi, responsabile settore Trasporti e turismo
22/09/2022	Disservizi e pratiche commerciali scorrette delle piattaforme streaming. Il caso DAZN	Corrado Pinna, coordinatore gruppo TLC e TV
26/10/2022	Contratti energia non richiesti: quando non pagare le bollette	Ovidio Marzaioli, responsabile settore Energia e idrico

10/11/2022	Truffe in ambito assicurativo: polizze contraffatte e veicoli non assicurati	Sonia Monteleone, responsabile settore Assicurazioni
15/11/2022	Criticità delle fidejussioni e delle garanzie rilasciate dal consumatore	Paolo Fiorio, coordinatore Servizio legale nazionale
06/12/2022	Assicurazioni: quanto vale il mio veicolo in caso di incidente?	Sonia Monteleone, responsabile settore Assicurazioni
13/12/2022	Difficoltà finanziarie e sovraindebitamento: cosa fare?	Paolo Fiorio, coordinatore Servizio legale nazionale
22/12/2022	Connessioni Internet: come scegliere e come tutelarsi	Corrado Pinna, coordinatore gruppo TLC e TV

Formazione interna

È proseguita nel 2022 l'attività di formazione interna, rivolta agli sportelli territoriali, alle associazioni federate e al personale della sede nazionale. Si segnalano:

20/07/2022	Gestione tesseramento/La nuova newsletter
27/10/2022	Trasporto ferroviario regionale: i diritti dei passeggeri, gli strumenti di tutela extragiudiziale
08/11/2022	Ius variandi, recesso ed estinzione anticipata nei settori delle telecomunicazioni e bancario
22/11/2022	Le fidejussioni e la tutela del Garante nella recente giurisprudenza
12/12/2022	Strumenti di analisi del traffico dei siti web: cosa (e quali) sono e come funzionano
21/12/2022	Comunicazione sui social media: consigli e strategie

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

ASSOCIAZIONISMO E INIZIATIVE PER "FARE RETE"

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

Nel 2022, MC APS ha avviato una partnership con l'associazione no profit **Sloweb** che promuove il Digital Ethics Forum con proposte di educazione civica digitale, iniziative di lotta all'abuso del web per un uso responsabile del digitale. Dal connubio tra le due associazioni nasce la volontà di realizzare delle azioni congiunte per sensibilizzare i consumatori su questi temi di estrema attualità e che hanno un grande impatto sulla vita dei cittadini.

L'associazione ha ulteriormente rafforzato i rapporti con le organizzazioni e le campagne cui è storicamente legata, tra cui:

Consumers' Forum

MC APS, in quanto socio di CF, ha continuato a partecipare alle attività promosse, tra cui incontri tra esperti, attività di formazione, tavoli ecc. Nell'ambito del progetto sulla sostenibilità portato avanti in seno a Consumers' Forum, 13 associazioni nazionali di consumatori, tra cui MC APS, hanno siglato un importante protocollo d'intesa con l'Associazione Tessile e Salute. L'esigenza di questo protocollo è nata dalla

consapevolezza che il settore tessile, a livello mondiale, ha un enorme impatto ambientale e influenza, inoltre, la salute delle persone. Per questo, i firmatari si sono impegnati a realizzare nei prossimi anni una serie di attività formative e informative al riguardo.

Forum del Terzo Settore

L'associazione ha proseguito il suo impegno in seno al Forum, seguendo con particolare attenzione l'attività di lobbying svolta dal FTS per quanto riguarda la riforma del Terzo settore. L'11 maggio, MC APS ha partecipato a un momento di confronto, promosso dal Forum, tra Terzo settore italiano e parlamentari europei e italiani dal titolo "Il Terzo settore italiano nel dibattito europeo".

Fairtrade

Fairtrade Italia, nata quasi 28 anni fa come associazione con il nome di Transfair, poi diventata consorzio cooperativo, nel 2022 assume la forma di cooperativa di impresa sociale, acquisendo la veste giuridica che le è più consona di organizzazione della società civile impegnata sui temi della giustizia sociale e ambientale e consolidando, anche dal punto di vista formale, il proprio ruolo in quanto soggetto del Terzo settore. Con il rinnovo delle cariche sociali, MC APS, nella persona del segretario generale Alessandro Mostaccio, entra nel consiglio d'amministrazione per il triennio 2022-2025.

Arci APS

MC APS 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 di tutela dei soci e dei dirigenti Arci, come stabilito dalla convenzione. A seguito del rinnovo degli organismi Arci sono stati programmati specifici momenti di confronto al fine di individuare piattaforme comuni di azione su alcuni temi comuni tra cui la lotta alle disuguaglianze.

Arci Servizio Civile Roma Aps

MC APS, 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. Da maggio 2022, con il progetto "Curae – Mc per l'inclusione e la ripartenza" e con il progetto "Sportelli digitali, cittadini connessi" 5 volontari sono stati accompagnati nell'esperienza formativa e lavorativa presso la sede nazionale. I volontari, che hanno concluso il servizio nel mese di maggio 2023, si sono cimentati nelle attività di sportello per i cittadini e sono stati coinvolti in attività progettuali e di comunicazione.

Campagna Abiti Puliti

MC APS aderisce e sostiene con forza le azioni promosse dalla Campagna Abiti Puliti, una delle 14 coalizioni nazionali della [Clean Clothes Campaign](#) in Europa. **Oggi la Clean Clothes Campaign è un network globale composto da 234 organizzazioni** che collaborano attraverso 4 coalizioni regionali in Europa e Asia. Il settore della "moda" rappresenta una filiera globale con impatti sociali a livello mondiale dovuti alla delocalizzazione della produzione. Attiva da più di vent'anni, si occupa prevalentemente di monitorare e denunciare assenza e violazione dei diritti fondamentali dei lavoratori - principalmente donne - delle catene di produzione della moda dislocate in Paesi più o meno lontani, fonte di attrazione degli investimenti esteri. Promuove azioni di ricerca, investigazione, di soccorso e di sostegno diretto alle vittime di abuso con l'apertura di vertenze specifiche nei confronti delle imprese multinazionali che spesso sono tra le principali responsabili dell'impatto ambientale dell'industria del tessile devastante per l'intero pianeta.

Oltre alle collaborazioni ormai consolidate negli anni, MC APS sta allargando i propri orizzonti costruendo rapporti, anche attraverso l'attività di progettazione, coordinamento e realizzazione di iniziative, con realtà sociali nazionali e europee tra cui **Finance Watch**, ONG europea senza scopo di lucro, composta da sindacati, ONG, associazioni di consumatori, ricercatori e ricercatrici, ex operatori o legislatori finanziari, giornalisti, attivisti, ecc, impegnata a rimettere la finanza al servizio dei cittadini e del pianeta; **ACLI** (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani), partner del progetto Riparto, dalla cui esperienza è nata l'intenzione di dar vita ad una collaborazione permanente tra le due organizzazioni. Sono ai nastri di partenza altre importanti collaborazioni che si concretizzeranno nel 2023: l'accordo con **Nuova Collaborazione** – Associazione Nazionale Datori di Lavoro Domestici - il protocollo con l'associazione ambientalista **Casa Gas Free** che promuove la cultura della casa green e la convenzione con la **Federazione SOS** – sportelli di orientamento sul sovraindebitamento.

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

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

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

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

Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi

Nel 2022, MC APS ha apportato il proprio contributo in diverse occasioni istituzionali, tra cui:

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

(informazioni scritte, link web, QR code, ecc.) che i consumatori ritengono utili avere sugli elettrodomestici che utilizzano, così da avviare concretamente un'economia circolare in questo settore.

- **ISTAT** - partecipazione alla rilevazione campionaria sulle Istituzioni non profit condotta dall'Istat nel 2022.

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

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

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

- AGCM
- AGCOM
- TCA - Banca d'Italia e associazioni di consumatori
- ARERA
- Autorità di Regolazione Trasporti
- IVASS

Rapporti con gli stakeholder

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

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

Energia, gas, idrico

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	Conciliazione Paritetica (locale)
	Acquedotto Lucano	Conciliazione Paritetica (locale)

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&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

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

14/02/2022	Webinar “Luoghi e strumenti di rappresentanza istituzionale della voce della società civile sui temi consumeristici in Europa”, organizzato da Movimento Consumatori rivolto a dirigenti Intesa San Paolo. A cura del segretario generale Alessandro Mostaccio
17/02/2022	Webinar “Energy Academy – La generazione di energia”, organizzato da I-Com, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
18/03/2022	Convegno su "Transizione energetica: proposte e strumenti per rilanciare il comparto produttivo". Hanno partecipato le associazioni di categoria e il CNCU per cui è intervenuto il vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
23/03/2022	Evento “La sicurezza degli edifici: lo stato della normativa sulle facciate e le aree di miglioramento. L’Italia in ritardo sui fattori di sicurezza?” organizzato da Confabitare in collaborazione con Movimento Consumatori e Rockwool; intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
30/03/2022	Convegno nazionale servizio idrico “Tariffe, qualità e investimenti nel servizio idrico a 10 anni dalla nuova regolazione, organizzato da I.R.C.A.F. Istituto Ricerche Consumo Ambiente e Formazione, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
08/04/2022	Convegno "Informazione del cittadino e ruolo associazioni consumatori" - partecipa Bruno Maizzi, vicepresidente
27/04/2022	Evento “Il manager della privacy nella sanità del PNRR – Missione 1: privacy e digitalizzazione, innovazione, competitività”, organizzato da Ordine Avvocati Roma, FNO TSRM e PSTRP, Forum Risk Management, intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
04/05/2022	Webinar interno Consumers’ Forum su ADR e Class Action, intervento di Paolo Fiorio, resp. servizio legale nazionale
10/05/2022	Convegno “Il problema energia: il ruolo strategico dei piccoli operatori per la tutela (e la sopravvivenza) di consumatori e imprese” su iniziativa del sen. Arrigoni in collaborazione con ARTE Associazione Reseller e trader energia e PC Progetto comunicazione, intervento del vicesegretario generale Ovidio Marzaioli
11/05/2022	Workshop “La crisi del consumatore: l’educazione finanziaria” progetto Riparto
12/05/2022	Workshop “La crisi del consumatore: la gestione dei debiti e il sovraindebitamento” progetto Riparto
12/05/2022	Workshop “Innovazione finanziaria e gestione inclusiva del sovraindebitamento. Uno sguardo alle esperienze di mercato” progetto Riparto
16/05/2022	Online Expert Dialogue - Finance Watch Presents: new data for the Consumer Credit Directive review
24/05/2022	Fondazione ‘De Grisantis’. Sovraindebitamento: webinar Progetto ‘Riparto’

10/06/2022	Manifestazione delle associazioni di consumatori "Pentole vuote contro il caro vita"
18/07/2022	Convegno webinar "Involving youth in just transition – Green deal ed economia circolare: dall'Europa alle Comunità locali", organizzato dall'Università degli Studi Parthenope - Dip. Studi economici e giuridici - intervento del vicesegretario Ovidio Marzaioli
16/09/2022	Evento "Parliamo di Soldi" a cura della campagna Abiti Puliti – intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
12/10/2022	Workshop "Prevenzione e gestione del sovraindebitamento. Presupposti e procedure: dalla ristrutturazione dei debiti del consumatore alla liquidazione controllata" progetto Riparto
17-19/10/2022	corso online "La finanza sostenibile: occhio ai rischi!" organizzato da Banca d'Italia e Consob. Intervento del segretario generale Alessandro Mostaccio
19/10/2022	Workshop "Il debt advice come prevenzione dal sovraindebitamento" progetto Riparto
24-30/10/2022	Campagna Pay Your Workers promossa da Abiti Puliti (una delle 14 coalizioni nazionali della Clean Clothes Campaign in Europa) che vede, tra i suoi sostenitori, Movimento Consumatori. - Settimana di mobilitazione globale per chiedere ad Adidas di rispettare gli impegni assunti nei confronti dei lavoratori. MC APS partecipa con un flashmob organizzato a Torino.
26/10/2022	Convegno webinar "La gestione dei rischi emergenti: caro materie prime, bollette energetiche e aumento dei tassi d'interesse - l'attività di consulenza del commercialista a sostegno di famiglie e imprese" organizzato dall'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili - circondario del Tribunale di Napoli - interventi del vicesegretario Ovidio Marzaioli sugli oneri di sistema, strumenti giuridici e bonus contro il caro bollette per imprese e consumatori; e Paolo Fiorio, coordinatore del servizio legale nazionale, su aumento dei tassi e rischio insolvenza: strumenti contrattuali e regolamentari a tutela del mercato
17-18/11/2022	Biella, Convegno scientifico "Obiettivi del Protocollo firmato con le Associazioni dei consumatori" convegno annuale dell'Associazione Tessile e Salute – Impresa Sociale, quest'anno dedicato alla consapevolezza dei consumatori nei confronti dei temi della sostenibilità del prodotto e della sicurezza del mercato. Partecipazione del segretario generale Alessandro Mostaccio
23-24/11/2022	IV edizione Digital Ehtics Forum a cura di Sloweb con l'obiettivo di sensibilizzare professionisti, studenti, cittadini sui temi di etica nella progettazione, produzione, distribuzione e uso delle tecnologie digitali., interventi del segretario generale Alessandro Mostaccio e della resp. ufficio progetti Rita Rocco sul consumo digitale
29/11/2022	Workshop "A regola d'arte. Strada, sicurezza, mobilità, diritti", nell'ambito di Expo consumatori 4.0 organizzato da Assoutenti. Intervento di Sonia Monteleone, responsabile settore assicurazioni
30/11/2022	Convegno "Autoconsumo e comunità energetiche: reti distribuite e transizione sostenibile", nell'ambito di Expo consumatori 4.0 organizzato da Assoutenti. Intervento del vicesegretario Ovidio Marzaioli
15-16/12/2022	XII sessione programmatica CNCU Regioni "Sessant'anni di iniziative a tutela dei consumatori nelle Regioni, in Italia, in Europa", relazione del Segretario generale Alessandro Mostaccio in rappresentanza del Comitato Economico Sociale Europeo
16/12/2022	Workshop "Crisi da sovraindebitamento: dalla prevenzione alla cura" progetto Riparto

MC APS 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 dell'Impresa e del Made in Italy;

- Membro della Federazione Arci;
- 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;
- Membro di Finance Watch
- 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 2022, le attività di comunicazione di MC APS hanno avuto, come principale obiettivo, la corretta e tempestiva informazione ai cittadini su temi di loro particolare interesse e sulle azioni di tutela dei consumatori messe in campo dall'associazione. La crisi economica e sociale che ha investito pesantemente i cittadini, ampliando la fascia di chi ha bisogno di risposte, informazioni e assistenza, ha richiesto a MC APS di concentrarsi su strumenti di comunicazione che permettessero un flusso di informazioni immediato e continuo, come il sito Internet www.movimentoconsumatori.it e i social network ([LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#)) che sono stati veicolo di una poderosa attività di comunicazione.

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

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

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

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

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

Sul sito sono state inoltre fornite informazioni dettagliate sui progetti promossi dall'associazione, sulle campagne alle quali MC APS ha aderito e sulle attività di comunicazione realizzate per la loro diffusione. Il sito www.progettoriparto.it è invece stata la vetrina di tutte le attività promosse per il progetto di contrasto al sovraindebitamento: news, approfondimenti e le informazioni sul servizio di assistenza fornito da una rete di sportelli specializzati in materia sono stati veicolati anche con l'ausilio di profili social interamente dedicati al progetto (su [Facebook](#) e [LinkedIn](#) di campagne promozionali mirate al coinvolgimento degli utenti (call to action per richiesta informazioni e assistenza alla help line nazionale e alla rete di sportelli territoriali).

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

Roma, 29 giugno 2023

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).