

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 2023*

**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.*

\*\*\*

Questa relazione, sebbene non esaustiva nel rappresentare la complessità del lavoro svolto nel 2023, evidenzia le attività realizzate nei principali settori di intervento dell'associazione.

.....

Si segnala 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 2023 sono pubblicate sul sito di Movimento Consumatori, nella sezione "bilanci e trasparenza". Gli importi si riferiscono a quelli effettivamente ricevuti dalle pubbliche amministrazioni nel 2023 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 hanno promosso “Riparto - Percorsi di inclusione finanziaria e di accompagnamento per la gestione e soluzione delle situazioni di sovraindebitamento per la ripartenza” finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il progetto è nato per affrontare, concretamente, la problematica del sovraindebitamento grazie alla creazione di una capillare rete di associazioni del Terzo settore che, per esperienza e per competenze specifiche, hanno offerto un’ampia gamma di servizi di supporto al cittadino-consumatore e al settore delle microimprese, per la prevenzione, la risoluzione e la ripartenza da situazioni di sovraindebitamento.

A questo scopo Movimento Consumatori APS ha operato su 3 linee d’azione:

- a) Prevenzione - A questo scopo ha realizzato 6 seminari universitari che, grazie alle collaborazioni con importanti università italiane, hanno contribuito a fornire una panoramica generale e aggiornata sul fenomeno del sovraindebitamento, in ottica multidisciplinare.
- b) Risoluzione - Una rete di 27 sportelli dislocati su tutto il territorio nazionale hanno fornito 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 sostenuti da Riparto sono stati accompagnati in un percorso che ha agevolato i rapporti con le istituzioni finanziarie e ha permesso il contatto con canali protetti per l’accesso al credito.

Il 9 marzo 2023, presso la sala del Parlamentino del CNEL, ha avuto luogo l’evento conclusivo del progetto. Gli enti promotori hanno presentato a istituzioni, stakeholders e cittadini, i risultati delle attività e le loro proposte contro il sovraindebitamento. Tutti i risultati e gli obiettivi raggiunti sono confluiti in un numero speciale del periodico di MC *Consumers’ magazine*.

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

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

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

##### **Collaborazione Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio (Feduf) – AACCC 2023-2025**

Per la prima annualità del terzo progetto quadro comune (2023-2025), si è previsto di:

- replicare e potenziare ulteriormente il progetto SOS rivolto alle persone che vivono in condizioni di fragilità economica, un modello efficace di collaborazione con il Terzo settore già ben sperimentato attraverso incontri informativi on line, webinar e workshop nella cornice degli obiettivi dell’Agenda 2030;

- realizzare una nuova area editoriale del sito [curaituoisoldi.it](http://curaituoisoldi.it), dedicata ai temi della fintech, delle criptovalute, del trading on line e della finanza sostenibile, argomenti di sempre crescente attualità, ad oggi non presenti sul sito.

La proposta di attività ha conservato come ambito di riferimento principale il valore della rete attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, dando massima visibilità, quale strumento di inclusione e di divulgazione, al sito [www.curaituoisoldi.it](http://www.curaituoisoldi.it) con le iniziative ad esso collegate (sezione “SOS”, webinar e altri strumenti online).

### **Trasparenza semplice**

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

### **Noi & UniCredit**

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

### **Sbilanciamoci!**

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

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

### **Consumo responsabile e sostenibile**

#### **Esc Energy**

Attraverso questo progetto, finanziato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e avviato a febbraio del 2023, Movimento Consumatori APS ha promosso l'adozione di comportamenti più consapevoli e responsabili da parte della cittadinanza in tema energetico, contribuendo ad una piena applicazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030. Le attività del progetto sono state coadiuvate da un gruppo permanente di esperti specializzati nei settori elettrico, gas ed idrico al fine di:

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

MC ha promosso e diffuso, grazie all'utilizzo di tutti i suoi strumenti di comunicazione, le seguenti attività:

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

- 6 workshop universitari che, grazie alla collaborazione con diversi atenei, hanno permesso il coinvolgimento proattivo di 200 studenti di diverse facoltà;
- 10 eventi informativi territoriali che hanno visto la partecipazione in presenza o da remoto di almeno 200 consumatori e che hanno raggiunto l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche di progetto;
- 20 eventi formativi per i consulenti MC che, proprio in virtù del forte radicamento territoriale e del ruolo ricoperto, rappresentano l'ideale anello di congiunzione con i cittadini. Stimolando una formazione continua di circa 100 operatori, MC ha confermato la sua attenzione alla qualità dei servizi resi alla comunità.

Il 10 maggio 2024 a Roma, presso il Centro Congressi Domus Australia, si è tenuto il convegno conclusivo delle attività “Verso una transizione energetica sostenibile: opportunità, criticità, ruolo attivo dei consumatori come driver del cambiamento”.

### **Osservatorio sul Consumo Digitale Responsabile (OCDR)**

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

### **Forum permanente diffusione cultura del consumo responsabile e sostenibile**

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

### **MC e Casa Gas Free per abitazioni libere dal gas**

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

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

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

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

Nell'ambito del protocollo di collaborazione tra FS Italiane e il mondo delle associazioni dei consumatori, siglato il 3 febbraio 2023, si è deciso di realizzare iniziative congiunte di comunicazione e promozione della sostenibilità sociale, economica, ambientale; lo studio e l'approfondimento di soluzioni per il miglioramento

della qualità dei servizi mediante il coinvolgimento delle Società del Gruppo interessate; l'informazione sugli obiettivi del Piano Industriale del Gruppo FS e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) nell'ambito della mobilità nazionale. Gli incontri tra le associazioni dei consumatori e i rappresentanti di Ferrovie dello Stato si svolgeranno mediante l'istituzione di un Tavolo permanente di consultazione, convocato con cadenza trimestrale o su iniziativa delle parti. Il Tavolo potrà essere affiancato da gruppi di lavoro composti da rappresentanti delle società di FS in base all'area di business oggetto delle tematiche da trattare.

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

#### **Campagna Abiti Puliti**

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

La campagna Abiti Puliti aderisce anche alla piattaforma Ci Vuole Un Reddito, per difendere e migliorare il reddito di cittadinanza che negli ultimi quattro anni ha aiutato milioni di persone in condizioni di disagio economico. Le organizzazioni che hanno aderito finora alla campagna rivendicano il diritto di tutti/e ad una vita dignitosa e la possibilità per ciascuno/a di partecipare alla vita materiale, culturale, politica e sociale della propria comunità. Il 27 maggio 2023, si è svolta a Roma una manifestazione nazionale, prima tappa di un lungo percorso, che vede le organizzazioni impegnate in diverse iniziative per ribadire che esiste una parte di questo Paese che non accetta politiche di colpevolizzazione della povertà, di precarizzazione del mondo del lavoro, di salari bassi, caro affitti e smantellamento del welfare.

### *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, finanziato dalla Bio-based Industries Joint Undertaking, ha visto la collaborazione di 20 organizzazioni europee 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 dei consumatori rispetto al concetto di imballaggio sostenibile cercando, contestualmente, di comprendere se, e in che forme, 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 e istituzioni.

I risultati della ricerca, discussi in tre 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 web Zenodo - piattaforma scientifica messa a disposizione dal CERN.

Nel 2023, nell'ambito del progetto sono state realizzate 2 newsletter diffuse anche tramite i canali di comunicazione MC. Inoltre, l'11 maggio 2023 si è svolto a Düsseldorf in Germania l'evento conclusivo di Biontop “Innovations on sustainable materials for textiles, coatings, films and other wide use applications”.

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

#### **AgEnDa**

Con il progetto “AgEnDa: Assistere, Educare, Diffondere”, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, MC APS ha l'obiettivo di sostenere i consumatori, soprattutto i più vulnerabili per età, condizione economica, estrazione sociale, con un piano di attività volto a informare, formare e assistere la collettività, su quattro tematiche attualmente di particolare importanza per i cittadini.

I temi del progetto, avviato nel mese di ottobre 2023, sono:

- 1) transizione e educazione digitale - MC APS costituirà un Osservatorio sul Consumo Digitale Responsabile (OCDR), dando vita alla prima rete italiana di realtà virtuose impegnate a colmare il digital divide e le disuguaglianze sul web.
- 2) Risparmio ed efficienza energetica - MC APS organizzerà 5 eventi in 5 regioni italiane al fine di sostenere la transizione energetica e i comportamenti virtuosi dei cittadini, avendo una particolare attenzione alle ultime novità nel campo dell'autoconsumo collettivo e delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER). MC sensibilizzerà l'opinione pubblica anche con l'ausilio di contenuti informativi veicolati attraverso i suoi strumenti di comunicazione.
- 3) Educazione finanziaria e sovraindebitamento - Per contrastare e prevenire il fenomeno del sovraindebitamento, MC realizzerà diverse attività formative rivolte a studenti di età compresa tra i 6 e i 12 anni al fine di sensibilizzarli, attraverso il supporto di prodotti educativi digitali sul “valore” del denaro, incentivandone contestualmente il corretto utilizzo; a donne (nuclei monoparentali) attraverso l'ausilio di piattaforme digitali, per favorire una maggiore consapevolezza nella gestione finanziaria del denaro.
- 4) Consumi sostenibili ed economia circolare – Grazie alla collaborazione con altre 10 associazioni dei consumatori, MC APS realizzerà, nel contesto dell'attività “Ricomincio da tRe”, 4 delle 40 tappe di un ECO-Tour che si terrà su tutto il territorio nazionale.

Sempre nell'ambito del progetto AgEnDa, MC sarà impegnato in attività istituzionali di informazione, formazione, educazione e assistenza ai consumatori. Per raggiungere un pubblico ancora più vasto e coinvolgere maggiormente i cittadini, MC propone un'evoluzione in chiave “smart” del format “L'ora del consumatore”, la rassegna di webinar informativi ideata dall'associazione nel 2022. MC lancerà sui suoi canali social 10 “call to action” ognuna su un tema di particolare interesse per gli utenti su cui i consumatori saranno chiamati a esprimere domande, dubbi, richieste di chiarimenti postando i propri commenti. Le risposte agli utenti su ogni argomento saranno oggetto di 10 video pillole realizzate dagli esperti MC e verranno pubblicate sui canali social e sul sito web dell'associazione.

Dalla consapevolezza che per rispondere in maniera efficace ai bisogni dei cittadini è necessario attingere alle conoscenze e alle esperienze locali e nazionali, MC, insieme a 11 associazioni di consumatori, ha articolato un piano di intervento congiunto e coordinato che metta in rete le loro competenze e la loro vasta rete territoriale. Verrà realizzato un piano formativo congiunto articolato in 12 moduli sui principali temi consumeristici rispetto all'attività di assistenza erogata dalle sezioni/sportelli locali delle AACC di 2 ore ognuno realizzati su piattaforma digitale al fine di consentire la massima partecipazione estesa a tutto il contesto nazionale per raggiungere circa 600 partecipanti. Per supportare efficacemente l'azione informativa ed educativa sia a livello nazionale sia locale si prevede la realizzazione di 36 contributi tematici elaborati da esperti di settore da condividere con tutta la rete territoriale degli sportelli oltre che a livello nazionale attraverso i canali divulgativi digitali delle 12 associazioni. Si intende consolidare il percorso di eccellenza degli sportelli in rete avviata lo scorso anno, migliorando e potenziando il servizio di informazione, assistenza e consulenza erogato ai consumatori sull'intero territorio nazionale attraverso la definizione di standard qualitativi definiti in una “Carta dei Servizi”, sottoscritta dalle 12 associazioni e aumentando a 40 il numero degli sportelli della rete territoriale.

### *Lotta alla contraffazione e cultura della legalità*

#### **Io Sono Originale**

"Io Sono Originale 2019-2023" è l'iniziativa promossa dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy - Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, in collaborazione con le associazioni dei consumatori iscritte al CNCU che, in continuità con le precedenti edizioni, promuove una campagna di educazione e sensibilizzazione per coltivare la cultura della legalità, contribuire alla lotta al falso e informare i consumatori in merito ai rischi collegati alla contraffazione.

Nell'ambito del progetto, concluso il 31 dicembre 2023, si è data continuità alle precedenti annualità progettuali mantenendo vive le best practice consolidate, dando nuova linfa alle attività e potenziando gli obiettivi. Sulla base dei dati statistici che inquadrano il fenomeno della contraffazione anche come atteggiamento di consumo si è inteso progettare e attuare un piano mirato di attività informative, educative e di sensibilizzazione della collettività, partendo soprattutto dalle nuove generazioni al fine di contribuire ad una adeguata percezione sociale di questa problematica e per contrastarne gli effetti dannosi sulla salute individuale e collettiva e sull'economia nazionale.

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

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

### *Tutela della salute*

#### **Campagna su scelte alimentari sicure e consapevoli**

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

### *Adeguate informazione e corretta pubblicità*

#### **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 Movimento Consumatori APS) che promuovono questa iniziativa finanziata dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera). Il progetto, partito anni fa con una prima edizione sperimentale, ha dimostrato nel tempo la qualità e la professionalità del servizio offerto ai consumatori; questi risultati hanno consentito la stabilizzazione della misura di intervento a tutela dei consumatori, l'allargamento progressivo a quasi tutte le associazioni e ad arrivare a 42 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale (oltre quelli che operano a titolo volontaristico presieduti da operatori formati nelle materie afferenti le competenze Arera ed in grado di assistere i consumatori su tali tematiche).

Sono a disposizione dei cittadini il sito web e la pagina Facebook per consultare l'elenco degli sportelli attivi sul territorio e per trovare maggiori informazioni sul progetto e sugli eventi in programma. MC è parte attiva della rete di assistenza territoriale attraverso 3 sportelli situati rispettivamente nelle città di Torino, Vercelli e Caserta. Grazie alla sua qualificata esperienza, MC ha fornito un ulteriore apporto strategico curando la

qualificazione formativa degli sportelli attraverso una puntuale attività di ricerca e 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.

### **Registro pubblico delle opposizioni**

Il Registro pubblico delle opposizioni (RPO) è un servizio pubblico gratuito di cui è titolare il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, che ne ha affidato la realizzazione, gestione e manutenzione alla Fondazione Ugo Bordoni.

Il Registro pubblico delle opposizioni, originariamente riservato alle sole utenze presenti negli elenchi telefonici pubblici, è stato esteso, da luglio 2022, a tutti i numeri nazionali riservati, inclusi i cellulari.

Su impulso del MIMIT, nel 2023, Movimento Consumatori APS ha promosso una campagna informativa per i cittadini volta a diffondere la conoscenza del servizio.

### **Guide per il cittadino**

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

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

\*\*\*

## **ATTIVITA' DI TUTELA DEL CONSUMATORE**

### **Il servizio legale nazionale**

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

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

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

### **Tutela individuale**

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

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

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

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

Nel 2023, lo Sportello Consumatori online nazionale ha ricevuto oltre 11.000 richieste di informazione/assistenza. A queste si sommano le richieste di informazione/assistenza pervenute alle associazioni affiliate e federate a MC APS sul territorio che indicativamente sono state più di 35.000.

### **Tutela giurisdizionale degli interessi collettivi**

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

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

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

- TIM S.p.A  
Oggetto: offerte di rete mobile e fissa di TIM. Modifiche delle condizioni economiche e contrattuali. Manovre di repricing 2023/2024. Richiesta di cessazione e/o non reiterazione di atti, comportamenti e condotte omissive e/o commissive in pregiudizio di una pluralità di individui ex 840-sexiesdecies Codice civile. Segnalazione a AGCM e AGCOM ex artt. 27 Codice Consumo.
- Autovia srl
- Europcar Italia S.p.A.
- Goldcar Italy srl
- Sixt Rent srl
- Sicily by Car  
Oggetto: richiesta di inibitoria delle condizioni generali dei contratti di noleggio di veicoli senza conducente in quanto abusive e comunque lesive degli interessi dei consumatori alla correttezza ed equità nei rapporti contrattuali. Le richieste hanno riguardato in particolare l'inibitoria di una serie di penali applicate nei contratti quali, a titolo esemplificativo, quelle per la gestione delle sanzioni amministrative riconducibili al consumatore noleggiante.
- Rivieracqua S.p.A.  
Oggetto: inadempimento nella somministrazione dell'acqua potabile, in quanto salata, nel Comune di Andora – diffida alla cessazione degli illeciti e al ristoro dei consumatori ex artt. 140-ter ss. cod. cons. e 840-bis e ss. c.p.c.
- Banca di Credito Cooperativo di Barlassina - Società Cooperativa
- BMW Bank GmbH - BMW Group Financial Services Italia S.p.A.
- Intesa Sanpaolo
- Banca Monte dei Paschi di Siena
- BCC Alba  
Oggetto: condizioni generali di contratto fidejussioni – contestazione di illegittimità/vessatorietà delle clausole contrattuali che prevedono deroghe alla disciplina prevista dal Codice civile, quali le clausole di deroga all'art. 1957 c.c. le clausole di reviviscenza e di inopponibilità delle eccezioni relative ai rapporti garantiti.

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

### **Azioni rappresentative**

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

- Sicily by Car srl.
- Avis Budget Italia S.p.A.
- Goldcar Italy srl
- Sixt Rent a Car srl.
- Autovia srl
- BCC Alba, Langhe, Roero e del Canavese S.C.
- Intesa Sanpaolo – Isybank
- Banca di Credito Cooperativo di Barlassina - Società Cooperativa

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

### **Segnalazioni/Esposti**

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

\*\*\*

### **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 e in concrete battaglie contro la disuguaglianza sociale ed economica imperante.

Tra le collaborazioni si evidenziano:

#### **Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI (Mo.Tu.Co.Re)**

Nel 2023 MC APS ha ulteriormente consolidato la struttura federativa, con l'accoglimento dell'istanza di federazione del Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI (Mo.Tu.Co.Re). Tale federazione rappresenta il consolidamento di un rapporto tra MC APS e ACLI nato nel 2020 con la collaborazione sul progetto RIPARTO riguardante il sovraindebitamento e recentemente rinnovata con la partnership nella seconda edizione di RIPARTO appena avviata. MC e ACLI condividono molti obiettivi e lavorano in armonia, pur mantenendo le proprie specificità e storie uniche. Le sinergie tra ACLI, la neonata Mo.Tu.Co.Re e MC partono da un livello politico condiviso sull'inclusione sociale, economica e finanziaria delle persone, declinato su un piano operativo concreto di tutela nella lotta al sovraindebitamento e nel contrasto all'esclusione sociale.

### **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 di confronto, ecc.

### **Forum del Terzo Settore**

L'associazione ha proseguito il suo impegno con il Forum. A seguito dell'introduzione nel Codice del Terzo Settore di importanti evoluzioni nel rapporto tra ETS e enti pubblici, in particolare l'amministrazione condivisa (art. 55 CTS), sono state realizzate diverse esperienze che si aggiungono agli storici rapporti (es. piani di zona, convenzioni, etc). Su questo tema l'Agenzia per la Coesione Territoriale ha avviato, in collaborazione con il Forum Nazionale Terzo Settore, un primo progetto di ricerca su "Terzo Settore e Pubblica Amministrazione: analisi quali-quantitativa del rapporto tra privato sociale ed enti pubblici" attraverso la somministrazione di un questionario riservato agli ETS. Movimento Consumatori ha attivamente contribuito alla diffusione del questionario.

### **Fairtrade**

Fairtrade Italia, nata quasi 28 anni fa come associazione con il nome di Transfair, poi diventata consorzio cooperativo, nel 2022 ha assunto 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 ente del Terzo settore iscritto nel RUNTS (Registro Unico del Terzo Settore).

### **ARCI aps**

MC APS ha proseguito questa storica partnership. Le due associazioni hanno collaborato sinergicamente per affermare e tutelare i diritti umani e civili; inoltre MC ha continuato ad offrire un servizio di assistenza e di tutela dei soci e dei dirigenti Arci. Prossimamente verrà siglato il nuovo protocollo che rinnova la piattaforma programmatica e conferma l'impegno delle due organizzazioni nella promozione del libero associazionismo, dell'autonomia e della democraticità e per il riconoscimento e la tutela della funzione politica, sociale e culturale dell'associazionismo e del Terzo settore.

### **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 2023, con il progetto "Diritti al plurale" 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 2024, si sono cimentati nelle attività di sportello per i cittadini e sono stati coinvolti in attività progettuali e di comunicazione.

### **Sloweb**

Nel 2023, MC APS ha consolidato la partnership con l'associazione no profit **Sloweb** che promuove il Digital Ethics Forum con proposte di educazione civica digitale e iniziative di lotta all'abuso del web. Dal connubio tra le due associazioni nasce la volontà di realizzare azioni per sensibilizzare i consumatori su questi temi di estrema attualità e che hanno un grande impatto sulla vita dei cittadini.

Inoltre, MC ha proseguito la collaborazione con **Sbilanciamoci!**, **Abiti Puliti**, **Finance Watch**, **NeXt Nuova economia per tutti**, **ECU European Consumers Union**, **ASviS** e da novembre 2023 è socio della Ong **ECDN European Consumer Debt Network**.

\*\*\*

### RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

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

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

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

#### **Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi**

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

- **Senato della Repubblica – X Commissione (Industria, commercio, turismo).** Audizione su Assicurazioni - DDL concorrenza 2021 (1/3/2022)
- **Senato della Repubblica – IX Commissione permanente Industria, commercio, turismo, agricoltura e produzione agroalimentare** – Audizione su Atto del Governo n. 9 (Migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori) (10/01/2023)
- **Camera dei deputati - X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo).** Audizione su Atto del Governo n. 9 (Migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori) (10/01/2023)
- **Camera dei deputati - X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo), II Commissione (Giustizia)** – Audizione su Atto del Governo n. 14 - schema di decreto legislativo per l'attuazione della Direttiva 1828/2020 (11/01/2023)
- **OCSE** – Consultazione pubblica sul Testo riveduto delle Linee Guida destinate alle imprese multinazionali (10/02/2023)
- **Presidenza del Consiglio dei ministri - Ministro PA** – Contributo alle osservazioni CNCU su Semplificazioni in materia di controlli alle attività produttive di cui all'articolo 27 della legge 5 agosto 2022, n. 118. (09/05/2023)
- **X Commissione Camera dei deputati (Attività produttive, commercio e turismo)** - Audizione sullo schema del decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica (Atto n. 44) (15/05/2023)
- **Senato della Repubblica - 8° Commissione Ambiente, transizione ecologica, energia, lavori pubblici, comunicazioni, innovazione tecnologica** – Audizione sullo schema del decreto ministeriale concernente disciplina dei criteri e delle modalità per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero dell'energia elettrica (Atto n. 44) (16/05/2023)
- **Parlamento europeo** – Contributo alle osservazioni del CNCU sulla Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio recante norme comuni che promuovono la riparazione dei beni e che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e le direttive (UE) 2019/771 e (UE) 2020/1828. COM (2023) (29/05/2023)
- **AGCOM** – Audizione nell'ambito della consultazione pubblica inerente alla modifica del “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” avviata con delibera 89/23/CONS (06/06/2023)
- **Senato – IX Commissione permanente Industria, commercio, turismo, agricoltura e produzione agroalimentare** – Audizione sul disegno di legge n. 795 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2022) (05/09/2023)
- **Camera dei deputati - VI Commissione (Finanze)** – Audizione su Atto del Governo n. 58 Schema di decreto legislativo recante recepimento della direttiva (UE) 2021/2118 recante modifica della direttiva 2009/103/CE concernente l'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli e il controllo dell'obbligo di assicurare tale responsabilità (19/09/2023)
- **AGCM** – Consultazione pubblica IC55 - MERCATI DEGLI APPARECCHI ACUSTICI - Provvedimento n. 30771 (19/10/2023).

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

- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU - Consiglio nazionale consumatori e utenti
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Commissione Affari Istituzionali
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Commissione H Promozione e Sviluppo dell'associazionismo e dell'educazione
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - rappresentanza CNCU nel GdL Ecodesign della DIV III "Autorità di gestione dei programmi operativi comunitari e programmazione delle fonti finanziarie"
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Tavolo di lavoro "Campagna informativa del RPO"
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Tavolo tecnico carburanti
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Commissione E Politiche UE
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Commissione B Servizi postali, assicurativi e finanziari
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - CNCU Commissione D Giustizia e legislazione
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - rappresentanza CNCU nel Comitato PCN - Punto di Contatto Nazionale per le Linee Guida OCSE
- MIMIT - Ministero delle imprese e del made in Italy - rappresentanza CNCU nel gruppo di lavoro informale a supporto del contributo italiano su Programmi di lavoro annuali dell'Unione Europea sulla normazione (standardisation) settore Transizione verde
- Presidenza del Consiglio dei ministri - Struttura di missione PNRR - rappresentanza CNCU nella cabina di regia
- Presidenza del Consiglio dei ministri - Rappresentanza CNCU nel Tavolo Permanente per il Partenariato Economico, Sociale e Territoriale insediato a novembre 2021 e istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri con dpcm del 14 ottobre 2021.
- Ministero della Salute - Sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA)
- Ministero della Salute - CNSA - GdL "Contenitori per uso alimentare: compatibilità ambientale e sicurezza alimentare per migliorare la vita dei cittadini" (Imballaggi)
- Ministero della Salute - GdL monitoraggio attuazione "Piano nazionale per l'eliminazione dell'utilizzo dell'amalgama dentale"
- TERNA - rappresentanza CNCU nel TIDE Stakeholder Group
- UNI - Ente Italiano Normazione - rappresentanza del CNCU nel Comitato d'indirizzo strategico
- CESE - Comitato Economico Sociale Europeo - rappresentanza CNCU
- BANCA d'ITALIA - Incontri bilaterali con le aacc
- CNEL - Forum permanente per la cultura del consumo responsabile
- Consiglio nazionale del Notariato - Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori

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

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

- IVASS - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori.

### 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 2023 favorito occasioni di incontro e ha sostenuto il dialogo con 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 (fino a marzo 2023)
- Componente organo paritetico di garanzia organismo ADR A2A (fino a marzo 2023)
- Componente organo paritetico di garanzia unitario per le conciliazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postali (da dicembre 2023)

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        |

### 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

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

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

## Modello D

|            |  |  |  |   |
|------------|--|--|--|---|
| 07/03/2023 | Convegno nazionale <i>Mercato Energia - verso la fine della maggior tutela nell'attuale contesto - Quali scenari e prospettive?</i>  | Roma - CNEL  | I.R.C.A.F.   | Ovidio Marzaioli  |
| 09/03/2023 | Convegno <i>Riparto: azioni e reti di contrasto al sovraindebitamento in Italia</i> , evento conclusivo del progetto <i>Riparto</i> co-finanziato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali | Roma - Cnel  | Movimento Consumatori APS e ACLI   | Gustavo Ghidini, Alessandro Mostaccio, Paolo Fiorio, Rita Rocco |
| 15/03/2023 | Convegno <i>Consumatori e Transizione energetica</i>   | Roma - Ministero delle imprese e del made in Italy | Mimit - CNCU   | Ovidio Marzaioli  |
| 26/04/2023 | Convegno <i>Conoscere il sistema energetico come chiave per il cambiamento: da consumatore a prosumer per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica</i>                                      | Napoli - Università degli Studi Parthenope         | MC APS e Università degli Studi Parthenope nell'ambito del progetto Esc Energy finanziato dal MASE                           | Ovidio Marzaioli, Rita Rocco                                    |
| 9/05/2023  | <u>Primo workshop Restart</u>  | Videoconferenza                                    | MC APS   | Paolo Fiorio  |
| 17/05/2023 | <u>Secondo workshop Restart</u>  | Videoconferenza                                    | MC APS   | Paolo Fiorio  |
| 23/05/2023 | Convegno nazionale <i>Le azioni collettive - Azione di classe, azione inibitoria collettiva e azione rappresentativa a tutela di interessi dei consumatori</i>                                       | Videoconferenza                                    | I.R.C.A.F.   | Paolo Fiorio  |
| 29/05/2023 | <u>Terzo workshop Restart</u>  | Videoconferenza                                    | MC APS   | Paolo Fiorio  |
| 29/05/2023 | <u>Seconda edizione Diario della creatività"</u>   | Evento in streaming                                | MC APS e altre associazioni  | Rita Rocco  |
| 30/05/2023 | Tavola rotonda <i>L'impegno sociale nel contrasto al sovraindebitamento</i> nell'ambito della conferenza finale Progetto Debt Solve  | Videoconferenza                                    | Movimento Difesa del Cittadino   | Alessandro Mostaccio  |
| 08/06/2023 | <u>Quarto workshop Restart</u>   | Videoconferenza                                    | MC APS   | Paolo Fiorio  |
| 13/06/2023 | Tavola rotonda <i>Progettualità ed esperienze di comunità energetiche</i> nell'ambito dell'evento "Comunità energetiche. Ambiente, Società ed Economia" -  | Napoli - Auditorium Porta del Parco                | EnSiEL Consorzio interuniversitario nazionale per Energia e Sistemi Elettrici - e Associazione della Fisica Tecnica Italiana | Ovidio Marzaioli  |

## Modello D

|            |  |   |   |                      |
|------------|--|---|---|----------------------|
| 16/09/2023 | Festival della Filosofia - <u>L'ultima parola tra fiducia, diritto e solidarietà</u> - Presentazione Guide su Donazioni e Successioni. Tavola rotonda  | Modena - Complesso San Filippo Neri   | Consiglio Nazionale del Notariato   | Laila Perciballi     |
| 03/10/2023 | Seminario Tavolo <u>superamento tutele di prezzo - Gli ultimi passi verso il completamento della liberalizzazione dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas</u>  | Roma - I-Com  | I-Com Istituto per la competitività   | Ovidio Marzaioli     |
| 13/10/2023 | Convegno <u>Le comunità energetiche a trazione pubblica. Cosa fare?</u>  | Salerno - Palazzo Sant'Agostino   | Helios  | Ovidio Marzaioli     |
| 24/10/2023 | Convegno <u>Understanding the future of energy demand and its policy</u>   | Bruxelles (Belgio) Atelier 29, nell'ambito dell'evento RE-energising Europe - Sharing ideas and knowledge | 7 progetti Horizon2020 finanziati dall'UE                                     | Alessandro Mostaccio |
| 25/10/2023 | Convegno <u>I rischi della contraffazione online per il settore auto</u>   | Roma - Unioncamere  | Ministero delle imprese e del made in Italy                                   | Alessandro Mostaccio |
| 30/10/2023 | Convegno <u>Il contrasto all'inquinamento da plastica: dai divieti all'immissione nel mercato al recupero dei rifiuti dispersi</u>   | Roma - La Sapienza  | Università La Sapienza Roma - dip. Scienze politiche                          | Alessandro Mostaccio |
| 08/11/2023 | <u>La sostenibilità consumerista e le Comunità Energetiche Rinnovabili</u> nell'ambito della XXI Sessione programmatica CNCU - Regioni <u>L'Italia che cambia: tutelare di più e meglio consumatori e utenti</u> | Genova  | CNCU - Mimit - Regione Liguria  | Ovidio Marzaioli     |
| 17/11/2023 | Convegno: Assicurazioni connesse a prodotti non assicurativi   | Torino- Auditorium Reale Group - New Building Bertola   | Associazione italiana di diritto delle assicurazioni Piemonte e Valle d'Aosta | Paolo Fiorio         |
| 29/11/2023 | Whorkshop <u>A regola d'arte. Strada, sicurezza, mobilità, diritti</u> nell'ambito di Expo Consumatori 4.0 - Fare Rete tra Stato e Mercato   | Roma - Università degli studi Niccolò Cusano  | Assoutenti  | Sonia Monteleone     |

|            |   |  |   |                  |
|------------|---|--|---|------------------|
| 30/11/2023 | Convegno <i>Autoconsumo e comunità energetiche: reti distribuite e transizione sostenibile</i>  | Roma – Cnel, nell'ambito di Expo Consumatori 4.0 - Fare Rete tra Stato e Mercato | Assoutenti  | Ovidio Marzaioli |
| 06/12/2023 | Convegno <i>Oltre 20 anni di Servizio Idrico Integrato in Italia – Le prospettive della governance locale</i>   | Roma - Palazzo Santa Chiara  | AneA - Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti | Ovidio Marzaioli |
| 12/12/2023 | <u>Evento Giornata dell'innovazione 2023</u>  | Napoli   | MC APS e altre associazioni   | Rita Rocco       |
| 13/12/2023 | Talk <u>Le Comunità energetiche rinnovabili: caratteristiche e tendenze alla luce del Decreto Incentivi</u> organizzato da MC nell'ambito del progetto Esc Energy finanziato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica | Napoli - Museo nazionale ferroviario di Pietrarsa                                | Movimento Consumatori APS   | Ovidio Marzaioli |

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 delle Imprese e del Made in Italy
- Membro della Federazione Arci
- Membro del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA) istituito presso il Ministero della Salute
- Membro del Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica
- Membro dell'associazione no-profit Finance Watch
- Membro della Ong ECDN European Consumer Debt Network
- Membro del Forum Unirec
- Membro del Forum ANIA-Consumatori
- Socio di Consumers' Forum
- Socio del Forum nazionale del Terzo Settore
- Socio dell'associazione NeXt – Nuova economia per tutti
- Socio dell'associazione Arci Servizio Civile Roma
- Socio di Fairtrade Italia
- Socio di ECU European Consumers Union
- Alleato dell'Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile ASviS
- Sostenitore del Forum Italiano dei Movimenti per l'Acqua
- Sostenitore della campagna Sbilanciamoci!
- Sostenitore della campagna Abiti Puliti
- Sostenitore della campagna ZeroZeroCinque
- Sostenitore del Coordinamento dei Comitati e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e per la ripubblicizzazione del servizio idrico.

\*\*\*

### ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Nel corso del 2023, le attività di comunicazione di MC APS sono state orientate verso l'informazione e la sensibilizzazione dei cittadini su temi di particolare impatto per la loro vita quotidiana e sulle azioni di tutela per i consumatori promosse dall'associazione. MC APS ha concentrato e sviluppato la propria azione comunicativa utilizzando tutti i suoi strumenti: sito Internet, newsletter, social media ([LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#)) hanno garantito un flusso continuo di informazioni, contribuendo ad amplificare anche la diffusione delle comunicazioni attraverso modalità tradizionali come la realizzazione e promozione di comunicati stampa e di pubblicazioni digitali e cartacee. L'ufficio stampa ha diramato ai media nazionali e locali 33 comunicati sulle principali iniziative di tutela per il consumatore messe in campo da MC e ripresi da diversi organi di informazione. Inoltre, si sono registrate 27 partecipazioni dell'associazione a programmi radio e televisivi. La comunicazione di queste attività ha avuto adeguata diffusione anche grazie all'invio di 41 newsletter digitali e cartacee.

Nel 2023, sono stati pubblicati e aggiornati sul sito di MC e sul sito dedicato al progetto Riparto 199 articoli tra comunicati, notizie, rassegna stampa e approfondimenti. Sul sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it), sono state costantemente aggiornate diverse aree di interesse per i cittadini, tra cui acquisti e servizi, banche, energia e idrico, telefonia e televisione, assicurazioni, trasporti e turismo ed è stata realizzata e messa in Rete, grazie all'esperienza maturata con i progetti Riparto e Re-Start, una nuova area, ricca di news e di approfondimenti, dedicata al tema del sovraindebitamento. Il sito web ha anche fornito informazioni dettagliate sui progetti promossi da MC APS, sulle campagne alle quali l'associazione ha aderito e sulle attività di comunicazione svolte per la loro diffusione. Il sito [www.progettoriparto.it](http://www.progettoriparto.it) ha offerto ai lettori news, approfondimenti e informazioni sul tema del sovraindebitamento e sul servizio di assistenza fornito da sportelli specializzati. Queste informazioni sono state veicolate anche attraverso profili social dedicati all'iniziativa e campagne promozionali mirate per coinvolgere gli utenti. Anche nel 2023, MC APS ha affidato la comunicazione di campagne, progetti e attività istituzionali a professionisti qualificati nel social media management. Grazie ad un'azione combinata di creatività, di strategia e di pianificazione delle diverse attività si sono raggiunti notevoli risultati in termini di informazione, interazione e coinvolgimento dei cittadini.

Roma, 28 giugno 2024

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](mailto:dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it) ; Pec [dgmccnt.dg@pec.mise.gov.it](mailto: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](mailto:protezionedati@pec.mise.gov.it); [protezionedati@mise.gov.it](mailto: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).