

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 2020*

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

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

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

a) migliorare la qualità della vita delle persone;

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

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

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

d) promuovere l'attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e opportunità e la lotta contro ogni forma di discriminazione nei confronti di persone che, per cause di genere, età, di deficit psichici, fisici o funzionali o di specifiche condizioni socio-economiche, 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

Movimento Consumatori APS ha ritenuto, di dover declinare le proprie finalità statuarie e quindi il proprio agire per l'anno 2020 alla luce della pandemia che ha sconvolto il nostro Paese e il mondo intero.

A tal fine MC ha identificato un set di azioni che, nonostante l'ampiezza e la diversa natura delle tematiche trattate, fosse però ispirato dal principio universale di lotta alle ineguaglianze – "Obiettivo n.10: ridurre le ineguaglianze", come sancito dall'Agenda ONU 2030 sul presupposto che una crisi economica di questa portata aumenterà ulteriormente le diseguaglianze già estremamente accentuate da circa venti anni. Ci siamo occupati quindi principalmente di attività di informazione e spiegazione degli impatti dei vari decreti emergenziali e dei loro effetti su specifici settori economici (quali ad es. i viaggi e il turismo).

Parallelamente abbiamo portato avanti nonostante tutte le restrizioni all'erogazione di servizi di assistenza individuale in 'presenza' azioni di tutela individuale e collettiva. Da ultimo tutte le attività progettuali in essere sono state fortemente impattate dalle misure straordinarie di contenimento della pandemia che hanno

comportato la necessità di procedere alla rimodulazione necessarie per adeguarle allo stato emergenziale stessa sorte hanno subito le attività di rappresentanza esterna e di comunicazione.

Nell'anno 2020 avrebbe dovuto svolgersi l'assemblea congressuale di rinnovo degli organismi associativi. La situazione emergenziale però ne ha inevitabilmente rimandato la scadenza naturale. Purtroppo l'associazione ha iniziato un profondo processo di riorganizzazione interna dovuto alla crescita di MC in termini di quantità e di qualità delle attività sia di rappresentanza sia di tutela dei cittadini. Il processo riorganizzativo ancora in essere sta ridefinendo ruoli, responsabilità e iter decisionali in modo da permettere all'associazione di operare con più efficienza e più coesione, presupposti necessari alla creazione di una squadra di lavoro inclusiva e forte. Questo processo sarà la base sulla quale verrà costruito il percorso congressuale che porterà a definire il programma politico del prossimo quadriennio.

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

ATTIVITA' PROGETTUALI

Nel 2020, la maggior parte delle attività progettuali ha richiesto un lavoro straordinario di rimodulazione di quelle in presenza in chiave specialmente digitale.

Lotta alla contraffazione e cultura della legalità

Io Sono Originale

“Io Sono Originale” è l'iniziativa del ministero dello Sviluppo economico promossa dalla Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione Ufficio Italiano Brevetti e Marchi in collaborazione con le associazioni dei consumatori 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.

Il programma 2019-2021, che coinvolge il cittadino nelle attività individuate per fornirgli nuove leve che stimolino comportamenti virtuosi nel vivere quotidiano e nelle abitudini di acquisto e di vendita ha subito una battuta d'arresto nel 2020, dovuto alla situazione pandemica. Ciononostante, nell'ambito della quinta edizione della Settimana anticontraffazione (19- 25 ottobre 2020) promossa dalla Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale - UIBM del Ministero dello Sviluppo economico, Movimento Consumatori ha partecipato, con un intervento del segretario generale MC, al webinar "L'impatto della contraffazione sul settore moda: le esigenze del mondo delle imprese e la risposta delle istituzioni" e ha organizzato il webinar “Le nuove frontiere della lotta alla contraffazione. Strumenti di tutela tra falso online e violazione del design” con la collaborazione dell'Università Luigi Vanvitelli di Caserta.

Educazione e informazione al consumo sostenibile e responsabile

We Like, We Share, We Change

Movimento Consumatori e Cies Onlus sono i promotori di “We Like, We Share, We Change, percorsi di educazione e informazione al consumo”. Il progetto (avviato nel 2018) concluso nel mese di ottobre 2020 e cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, è nato per contribuire alla promozione concreta di modelli economici sostenibili e responsabili, favorendo un reciproco esercizio di responsabilità, da parte di ogni consumatore e di ogni singola azienda. Le attività del progetto si sono inserite come contributo nel raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda Onu 2030, Goal 12, “Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo”.

La finalità del progetto è stata sensibilizzare la cittadinanza sui temi del consumo sostenibile, favorendo un cambio di abitudini di consumo, fornendo informazioni e monitorando l'assunzione di comportamenti virtuosi.

Per i giovani è iniziato, nel 2019 il percorso teatrale interattivo “SOTTOilCOSTO: un Percorso da ConsumAttori”. Nel 2020 si sono svolte le ultime tappe, di cui 1 in presenza: dal 10 al 21 febbraio, Palazzo Candiotti a Foligno, in provincia di Perugia, ha ospitato la mostra interattiva per sensibilizzare gli studenti sui temi della sostenibilità e della responsabilità sociale di consumo. Composto da scenografie e situazioni teatrali, il percorso è stato progettato come un gioco di ruolo: gli studenti, guidati da 8 attori/animatori e dai 2 ai 4 volontari di supporto all’animazione dell’iniziativa, hanno avuto la possibilità di sperimentare la propria condizione di cittadino/consumatore e, passando attraverso tutte le attività produttive, hanno toccato con mano le origini dei prodotti e gli aspetti negativi legati alla loro produzione, allo scopo di favorire lo sviluppo di un atteggiamento critico e responsabile sui propri consumi.

Con il blocco delle attività scolastiche in presenza dovuto all'emergenza Covid-19, la mostra ha subito una trasformazione in chiave digitale: è stato creato e inviato alle scuole un kit che comprende uno storytelling del percorso e la versione online di “SOTTOilCOSTO”. Come momento di confronto sono state attivate delle "piazze virtuali" in cui gli studenti hanno avuto la possibilità di condividere con un educatore e con un esperto di consumo responsabile la loro esperienza.

Grazie a questa attività sono stati complessivamente coinvolti, nelle attività in modalità “frontale”, 5.922 studenti, con altrettanti nuclei familiari, e 287 insegnanti delle strutture ospitanti. A questi vanno aggiunti 53 studenti e 3 docenti referenti per le 2 “piazze” realizzate in modalità da remoto. Oltre 1.374 studenti hanno partecipato al Percorso teatrale interattivo in modalità online attraverso la piattaforma digitale realizzata per la rimodulazione.

A conclusione delle attività nelle scuole è stato realizzato un “Quaderno sulla responsabilità sociale di consumo – under 18”.

Per gli adulti, si è concluso il percorso di Teatro Forum “Il grande Trasloco”, ideato con l’obiettivo di sensibilizzare i cittadini sui “conflitti” generati nella società dal proprio ruolo di consumatore nell’atto di una scelta di acquisto e far emergere il punto di vista dei singoli consumatori su questioni molto complesse e attuali che vedono il consumatore come soggetto economico e l’atto di consumo al centro del canovaccio. Attraverso delle scene legate al consumo di alcuni prodotti, questo spettacolo fa riflettere sui diritti di chi consuma, lavora, produce, di chi subisce la voracità di un sistema che mira ad un’espansione totale impossibile, un sistema dove il potere è in mano a pochissimi soggetti che indirizzano e controllano il "mercato". Lo spettacolo ha fatto tappa in 9 Regioni: le serate teatrali, tutte dal vivo, hanno visto la partecipazione di oltre 620 spettatori e hanno raccolto un riconoscimento unanime tanto da ricevere in più occasioni la richiesta di ospitare parte della tournée.

A conclusione delle attività rivolte agli adulti è stato realizzato un video sul consumatore socialmente responsabile over 18.

E’ stata inoltre realizzata la Ricerca-studio sull’implementazione del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254, sull’obbligo relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario delle piccole e medie aziende nei settori agroalimentare, chimico, tessile e delle nuove tecnologie. I risultati della ricerca sono stati presentati nell’evento online conclusivo del progetto, il 7 ottobre 2020, cui hanno partecipato esponenti del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, Consob, Unicredit e Eni.

Cittadinanza economica e inclusione finanziaria

InCOME

Sono proseguite le attività del progetto “InCOME - Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l’Educazione finanziaria” - finanziato dal Ministero dell’Interno, a valere sul Fondo Asilo Migrazione e Integrazione - FAMI, con l’obiettivo di favorire la conoscenza sui temi dell’inclusione finanziaria e della cittadinanza economica, temi meno noti e meno agiti nell’ambito dell’immigrazione. Essere capaci e competenti nel progettare la propria vita finalizzandola al benessere: questo uno dei principi della cittadinanza economica promosso dal progetto e concetto molto significativo in una realtà mondiale in cui 1 persona su 30 è un migrante, per la maggior parte economico (230 milioni di persone) e originario del Sud del mondo (81,6%).

Il progetto nasce dall’incontro tra Movimento Consumatori, CIES Onlus e Dedalus Cooperativa Sociale, impegnate da anni sul territorio a promuovere pari opportunità e tutela dei diritti. E’ un progetto di mediazione di sistema svolto in tre città italiane, Torino, Roma e Napoli e in collegamento con il partner greco EEKE - Union of Working Consumers of Greece.

Queste le attività di progetto:

- Ricerca valutativa finalizzata a costruire, verificare e validare in corso d'opera le attività implementate e ad esplorare per singolo territorio le problematiche in ambito finanziario delle comunità immigrate oggetto del servizio.
- Percorsi di formazione interattivi per mediatori interculturali e operatori dell'ambito finanziario.
- Servizi sperimentali innovativi finalizzati ad orientare e supportare i cittadini immigrati e a favorire l'inclusione finanziaria all'interno di servizi pubblici e privati già attivi sul territorio.
- Elaborazione di un modello di intervento di inclusione finanziaria per cittadini immigrati innovativo e replicabile in altri contesti e territori.
- Scambi di buone pratiche a livello nazionale e europeo a Torino, Roma, Napoli e in collegamento con il partner europeo EEKE - Union of Working Consumers of Greece.
- Manuale di buone pratiche ad uso di operatori e mediatori e eventi pubblici di disseminazione.

Ad ottobre 2018 è stata avviata la fase di indagine esplorativa iniziale e tra febbraio e marzo 2019 si sono svolti a Roma, Torino e Napoli 3 focus group con 33 mediatori e mediatrici di 18 diverse nazionalità, coinvolti nell'attività di ricerca in quanto "osservatori privilegiati" delle proprie comunità di appartenenza.

Da giugno 2019 è stata avviata la fase della formazione di base, rivolta ad operatori e mediatori interculturali e condotta con metodi interattivi e laboratoriali: si sono svolti 6 corsi, 2 a Roma, 2 a Torino e 2 a Napoli cui hanno partecipato circa 60 operatori e mediatori.

Nel mese di dicembre 2019 si è dato il via agli sportelli sperimentali di inclusione finanziaria, attivi a Torino, Roma e Napoli, che rappresentano la parte principale dell'attività di ricerca. Gli sportelli sono stati attivati da un'équipe composta da operatori di Movimento Consumatori e mediatori interculturali che hanno offerto gratuitamente un servizio di informazione e orientamento. Presso gli sportelli i cittadini hanno potuto acquisire informazioni prima di sottoscrivere un conto corrente o un altro servizio bancario; reperire aggiornamenti su agevolazioni economiche in grado di migliorare la vita; orientarsi prima di accedere ad un prodotto di credito; prevenire, informandosi, il fenomeno del sovraindebitamento; imparare a gestire il proprio budget familiare; conoscere i propri diritti e attivarsi se non vengono riconosciuti.

Dal 15 marzo 2020, a causa dell'eccezionalità della situazione dovuta all'emergenza Covid-19 e della mutata sensibilità nell'opinione pubblica e nelle comunità di migranti rispetto all'organizzazione di manifestazioni "in luogo pubblico o privato", relativamente alle attività di formazione/informazione non è stato possibile garantire l'effettiva calendarizzazione delle attività.

Si è scelto pertanto di proseguirne alcune in modalità da remoto e con interventi mirati, adattandole alle nuove esigenze e prendendo atto delle limitazioni che, di fatto, impedivano la normale attività. Dal mese di luglio 2020 il servizio sperimentale di sportello è stato formalmente riattivato. Per dare continuità al servizio e a nuove richieste pervenute anche a causa dell'emergenza sanitaria (ad esempio, agevolazioni previste dal decreto Cura Italia), sono stati attivati gli sportelli su Torino, Roma e Napoli in modalità da remoto e nelle funzionalità già previste, ossia con consulenze singole e incontri formativi/informativi a gruppi di utenti su temi specifici con possibilità di accedere alle consulenze singole in un secondo momento. Inoltre, si è proposto per una rimodulazione della formazione avanzata in modalità e-learning, sfruttando la stessa per ampliare anche la partecipazione alla formazione base. In ultimo, è stato dato avvio all'attività di scambio buone prassi attraverso l'uso di piattaforma certificata e assistenza in aula virtuale. Il primo appuntamento tra gli operatori dei tre sportelli ha avuto luogo il 29 dicembre 2020.

Aderenti al progetto: CeSPI – Centro Studi di Politica Internazionale, FEduF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, Fondazione Finanza Etica, Università Tor Vergata di Roma, Università Federico II di Napoli, Regione Piemonte, I Municipio di Roma, Comune di Napoli, AMMI Torino, Programma Integra Roma, Scuole Migranti Roma, Associazione Senegalesi di Napoli.

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

Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino

Sconfiggere le disuguaglianze economiche, socio-culturali e territoriali che ancora oggi penalizzano il consumatore nell'accesso a molti servizi e a prodotti di primaria utilità. Questo l'obiettivo di

Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori, che, insieme, hanno dato il via, nel 2019, alla campagna di comunicazione “Più sai, più sei”, relativa al progetto “Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino”, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico ai sensi del DM 7 febbraio 2018. Finalità principale del progetto è contribuire alla lotta alle disuguaglianze (in linea con il Goal 10 di Agenda Onu 2030 per lo sviluppo sostenibile), puntando sulla maggiore consapevolezza del cittadino come chiave per superare disagi e vulnerabilità e proponendo strumenti concreti per acquisire autonomia e benessere.

Da marzo 2020 a fine progetto, Movimento Consumatori ha attivato un call center nazionale che offriva ai cittadini assistenza sui servizi digitali della pubblica amministrazione con l’obiettivo di ridurre le disuguaglianze di accesso e di fruizione a questi servizi e informare, nel contempo, sul diritto alla tutela della privacy degli utenti. L’associazione ha offerto assistenza gratuita anche presso i suoi sportelli di Torino, Milano, Rovigo, Perugia, Livorno, Roma, Caserta e San Severo (Foggia), e tramite lo sportello online www.sportello.movimentoconsumatori.it.

Considerata la peculiarità dei temi trattati e il richiamato gap territoriale, culturale e sociale esistente nell’ambito di questi due argomenti specifici, Movimento Consumatori ha dedicato ampio spazio alle attività formative e divulgative e ha rivolto particolare attenzione alle categorie di utenti maggiormente vulnerabili. L’emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, ha comportato un’inevitabile rimodulazione delle attività previste in chiave digitale. Sono stati realizzati:

- 3 convegni universitari dove si sono affrontati in particolar modo gli aspetti di tutela dei diritti dei consumatori, la lotta alle disuguaglianze prodotte dai processi di digitalizzazione, l’analisi delle criticità esistenti nei rapporti tra cittadino e PA. Gli eventi sono stati rimodulati necessariamente in modalità da remoto di intesa con gli atenei interessati;
- 15 incontri per le scuole, rimodulati in modalità FAD, finalizzati a ridurre il gap informativo e tecnico per consentire ai giovani di comprendere i moderni algoritmi che governano i processi di digitalizzazione e l’uso consapevole dei dati personali;
- 5 giornate dedicate al target anziani e finalizzate ad attuare un piano di alfabetizzazione digitale per ridurre il digital divide correlato al fattore età, anch’esse rimodulate in modalità FAD;
- 1 evento nazionale conclusivo delle attività progettuali che a causa del protrarsi dello stato di incertezza sanitaria e le limitazioni poste alle aggregazioni consentite si è svolto anch’esso in modalità da remoto. Il webinar, dal titolo “Digitalizzazione e PA, lo spazio pubblico come tutela di cittadinanza nella negoziazione sociale permanente” si è svolto il 14 gennaio 2021 ed è stata occasione di presentazione del report “Nuovi modelli di governance e di privacy nella transizione digitale”, realizzato sempre nell’ambito del progetto. MC ha realizzato anche un utile “Vademecum sui servizi digitali della PA e tutela della privacy”.

Economia circolare e salvaguardia dell’ambiente

BIOntOP

Movimento Consumatori partecipa al progetto di ricerca e innovazione finanziato dalla Bio-based Industries Joint Undertaking, che vede la collaborazione di 20 istituzioni europee, provenienti da otto differenti Paesi, riunite in consorzio (Italia, Spagna, Belgio, Germania, Olanda, Repubblica Ceca, Estonia e Croazia).

L’obiettivo è la creazione di nuovi imballaggi riciclabili e economicamente competitivi che possano contemporaneamente essere meccanicamente riciclabili, compostabili (a livello industriale come domestico) e smaltibili attraverso processi di digestione anaerobica. Con questo fine, il consorzio europeo si propone di formulare nuovi copolimeri e composti in PLA (Polylactic Acid - Acido Polilattato) a partire da fonti sostenibili e biologiche. In aggiunta a questo, ci si propone di migliorare le proprietà di imballaggi già in uso (come vassoi e pellicole), grazie a nuove tecnologie di coating che permettano contestualmente di diminuire la permeabilità degli imballaggi mantenendo però costi competitivi, soprattutto in comparazione con quelli a base fossile.

A tal fine MC ha elaborato un questionario pubblico “Valutazione sulla percezione dei consumatori sulle bioplastiche”, per verificare la percezione del consumatore medio rispetto al concetto di imballaggio sostenibile cercando contestualmente di studiare se, e in che forme, questo potrà influenzare le scelte di consumo.

Nella diffusione del questionario, MC ha deciso di coinvolgere non solo i partner BIOntOP, ma anche il proprio partner ECU - Unione Europea dei Consumatori - al fine di realizzare un’indagine in grado di

raccogliere il punto di vista delle associazioni dei consumatori europei. Sono state direttamente coinvolte nella diffusione del questionario le associazioni di cinque diversi Paesi (Italia, Spagna, Grecia, Malta e Francia), inoltre, sono stati raccolti questionari anche in Germania, Olanda e Belgio, con il supporto di una società esterna in grado di realizzare interviste CAWI.

Successivamente MC ha organizzato tre focus group per discutere i risultati raccolti. A causa delle limitazioni dovute all'emergenza pandemica i focus group si sono svolti solo tramite conference call.

Il primo, nel mese di dicembre 2020, ha avuto lo scopo di discutere e ragionare sulle nuove sfide e sulle nuove opportunità che le bioplastiche porteranno nel nostro immediato futuro. Per fare il punto su quale sia il ruolo dei consumatori e delle associazioni che li rappresentano, MC ha coinvolto 6 associazioni di 4 Paesi europei per confrontarsi sulle nuove tendenze che si stanno concretizzando nel comportamento dei consumatori.

Il secondo, a marzo 2021, ha avuto lo scopo di approfondire le opportunità del mondo delle bioplastiche attraverso il confronto con alcune realtà imprenditoriali della filiera alimentare. Per fare il punto su opportunità e limiti di un mercato in continua evoluzione, MC ha coinvolto imprese della grande e media distribuzione e della produzione alimentare che hanno condiviso aspettative e quotidiane necessità relative al mondo dei confezionamenti Bio-based.

Infine MC ha organizzato un ciclo di cinque appuntamenti che rappresentano il terzo e ultimo focus group previsto nell'ambito del progetto. Per l'occasione sono stati coinvolti rappresentanti di tre amministrazioni comunali (Parma, Campobasso e Bologna), di un'associazione di categoria (Assobioplastiche) e di una di regolamentazione nazionale (Nuovo Consorzio nazionale per il riciclo organico degli imballaggi in plastica biodegradabile e compostabile – Biorepack). Tutti gli incontri hanno rappresentato un importante momento di confronto per comprendere sfide e opportunità delle bioplastiche.

Tutti i dati raccolti attraverso il questionario online e i focus group sono stati analizzati dallo staff di Movimento Consumatori che, su questa base, ha elaborato una serie di raccomandazioni, raccolte in un report conclusivo, promosse tra i vari stakeholder nazionali e europei, al fine di sostenere e promuovere comportamenti virtuosi dei consumatori nei confronti dell'ambiente e dell'utilizzo di materiali in bioplastica.

CAMPAGNE E ALTRE ATTIVITA'

Sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi

Campagne Stop TTIP e Stop CETA

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

Il 2020 è stato segnato dall'accelerazione del Governo su TTIP e Mercosur. Il Governo italiano precedente non aveva discusso la sua posizione con le parti sociali – neanche con il Parlamento italiano – prima di concedere il nuovo mandato negoziale, e quello in carica ha taciuto sull'accelerazione. Questa mancanza di trasparenza è inaccettabile per le organizzazioni della società civile. La campagna StopTTIP ha organizzato, l'11 febbraio 2020, una conferenza stampa alla Camera per chiedere al Governo italiano di aprire un confronto programmatico trasparente con i parlamentari nazionali e europei, i sindacati, le associazioni ambientaliste, di produttori e della società civile, perché l'Italia diventi capofila di nuove politiche commerciali che lavorino meglio per l'economia, per i diritti, per l'ambiente e per i territori.

Inoltre, il 21 febbraio 2020 siamo scesi in piazza a Roma insieme a Fridays For Future Roma e organizzazioni ambientaliste e della società civile: da Greenpeace a Terra!, da Slow Food a Climate Save, fino ad Associazione Rurale Italiana, Forum dell'Acqua ed Extinction Rebellion. Mobilitazioni ci sono state anche a Pisa e Torino da parte dei gruppi locali di Fridays For Future.

Adeguate informazione e corretta pubblicità

La Mia Assicurazione

L'8 luglio 2020 è stato presentato in diretta sulla pagina facebook di Movimento Consumatori, il progetto "La Mia Assicurazione", che Movimento Consumatori ha realizzato insieme al Forum Ania-Consumatori all'interno del programma "Più informati, più protetti". Il tema al centro del progetto è l'educazione finanziaria e gli obiettivi sono quelli di sensibilizzare i cittadini a riflettere sull'utilità e sull'opportunità di tutelarsi da alcuni rischi; fornire conoscenze di base utili per operare scelte adeguate e coerenti con i propri bisogni. Per raggiungere queste finalità il progetto ha previsto: un'indagine per valutare le conoscenze dei consumatori in materia di protezione dei rischi e finalizzazione del risparmio e una guida che fornisce informazioni semplici e chiare sul concetto di assicurazione e sulle ragioni per cui assicurarsi. L'indagine è stata condotta su un campione di più di 1000 cittadini consumatori mediante un questionario articolato in domande specifiche per i diversi settori analizzati. Al contrario di molte ricerche fin qui svolte, che hanno indagato la diffusione del settore assicurativo analizzando i volumi di premi raccolti dalle imprese assicuratrici, questo rapporto affronta il tema dal punto di vista dei consumatori. In questa ricerca si è indagata la propensione dei cittadini a sottoscrivere polizze assicurative, chiedendo quante e quali assicurazioni hanno sottoscritto e rilevando un ampio ventaglio di informazioni che consentono di mettere in relazione la propensione alla sottoscrizione non solo con le caratteristiche sociodemografiche dei soggetti, ma anche con la loro percezione del rischio e dei propri bisogni. La diffusione delle polizze assicurative è stata indagata facendo riferimento a cinque ambiti: casa, vita (assicurazione vita caso morte), risparmio/investimento, salute e previdenza complementare. Sono state volutamente escluse le polizze per la copertura della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli, proprio in virtù della loro obbligatorietà.

Trasparenza semplice

Progetto di Abi (Associazione bancaria italiana) in collaborazione con le associazioni dei consumatori (tra cui MC) e le banche,

Il lavoro del 2020 sugli strumenti info-educativi diretti alla clientela retail è stato finalizzato a realizzare strumenti di informazione su temi di attualità e su novità normative con impatti significativi per la clientela, utilizzando un format facilmente fruibile come quello delle infografiche. In particolare MC ha apportato il proprio contributo nel gruppo di lavoro che ha trattato i temi della prevenzione delle truffe e della sicurezza. I lavori del gruppo si sono conclusi con la realizzazione di una specifica infografica "Truffe, scippi e raggiri – un vademecum per agire in sicurezza dentro e fuori la filiale".

Noi & UniCredit

È stato rinnovato il 16 novembre l'accordo di collaborazione fra UniCredit e 13 associazioni dei consumatori tra cui MC. Le parti hanno confermato l'impegno reciproco a un confronto aperto e costruttivo per accrescere la tutela dei consumatori e la soddisfazione dei clienti. Il programma di collaborazione "Noi&UniCredit", avviato nel 2005, ha consentito negli anni di focalizzarsi su temi di valore per i cittadini come trasparenza, semplificazione, educazione bancaria, inclusione finanziaria e conciliazione paritetica e di realizzare iniziative e strumenti concreti come decaloghi, guide e percorsi di financial education veicolati con modalità innovative quali app e campagne su media e social network per favorire la diffusione fra i consumatori e indirizzare scelte bancarie e finanziarie sostenibili, in particolare da parte delle categorie più vulnerabili quali giovani e anziani. La pluriennale collaborazione ha previsto inoltre l'avvio di un percorso di confronto virtuoso su normative di nuova introduzione nonché la condivisione con le associazioni dei prodotti e servizi UniCredit più rilevanti in termini di innovazione e inclusione.

Manifesto per l'energia del futuro

Valutare adeguatamente la qualità di un servizio è possibile quando ci sono trasparenza e correttezza nel rapporto tra aziende e utenti. Movimento Consumatori e altre associazioni hanno aderito al "Manifesto per l'energia del futuro" e si sono impegnate – insieme alle società promotrici Edison, ENIGIE, Sorgenia, E.ON –

per consentire a cittadini e a imprese di godere finalmente dei benefici di un mercato pienamente concorrenziale.

Nell'ambito del "Manifesto per l'Energia del futuro", nato per sostenere il consumatore nella transizione al mercato libero dell'energia, grazie all'impegno delle associazioni e delle aziende aderenti, nel mese di maggio è stato elaborato un vademecum quale strumento di facile consultazione per orientare le famiglie e accompagnarle nella conoscenza degli strumenti di sostegno promossi dall'Arera (Autorità di regolazione per l'energia, reti e ambiente) a favore dei consumatori e le misure aggiuntive che le aziende del settore energetico hanno messo in campo per fronteggiare l'emergenza.

Energia: Diritti a Viva Voce

Nell'ambito del settore energia e gas e idrico, è stato rinnovato per il triennio 2020-2022 il progetto "Energia: Diritti a Viva Voce", finanziato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera). Grazie ad attività di informazione e di consulenza degli sportelli attivi sul territorio nazionale, il progetto ha contribuito a rendere i consumatori sempre più informati e consapevoli in un mercato dell'energia e del gas sempre più competitivo. MC gestisce gli sportelli di Torino, Caserta e Vercelli. In merito all'attività del gruppo di lavoro tra AACC, nonostante lo stato emergenziale che ha investito tutto l'anno 2020, si ritengono raggiunti con successo gli obiettivi, in particolare quello di avviare un percorso di qualificazione differenziato per livello di preparazione degli sportellisti. Inoltre, di intesa con l'associazione capofila, è stato avviato il lavoro di raccordo con il gruppo comunicazione attraverso anche il diretto coinvolgimento degli sportelli nella costruzione di iniziative coordinate per individuare i temi di maggiore interesse finalizzati a migliorare l'attività di assistenza e di informazione atta ad agevolare il processo di conoscenza e quindi di scelta consapevole nella prospettiva dell'applicazione delle nuove regole di mercato.

Circular Economy Lab

L'obiettivo del progetto promosso da Eni, insieme ad associazioni di consumatori e università, è quello di sviluppare, attraverso attività di collaborazione e co-creazione, approfondimenti e ricerche sull'economia circolare dando avvio ad una piattaforma di dialogo, confronto e collaborazione tra tutti gli attori.

Nuovi orizzonti della tutela collettiva

L'associazione è da sempre attiva sul tema dell'"azione di classe". Nel 2020 MC, grazie al know how dei propri esperti, ha contribuito attivamente alle proposte del CNCU per l'immediata attuazione delle nuove disposizioni sull'azione di classe introdotte dalla l. 12 aprile 2019, n. 31 e relativi decreti attuativi elaborate sullo schema di decreto del Ministero della Giustizia di concerto con il Ministero dello Sviluppo economico in materia di azione di classe.

ATTIVITA' DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il 2020 è stato caratterizzato dalla riorganizzazione del Servizio legale nazionale dell'associazione con l'adozione delle linee guida, approvate dal Consiglio direttivo nazionale che determinano gli ambiti di attività e i settori di riferimento, con un coordinamento nazionale aperto alla partecipazione delle sedi territoriali e delle associazioni federate.

Tutela individuale

L'attività di assistenza e di consulenza di MC è stata attiva e operativa tutto l'anno, anche nel periodo dell'emergenza pandemica, consentendo ai cittadini di trovare risposte e assistenza sia attraverso gli strumenti nazionali sia attraverso le strutture territoriali attive. Per venire incontro alle esigenze dei consumatori durante l'emergenza sanitaria, MC ha potenziato i suoi canali di contatto e ne ha realizzati ex novo:

- attivazione di un call center dedicato, che ha permesso la divulgazione tempestiva di informazioni corrette ed aggiornate, migliorando l'assistenza e la consulenza e quindi la tutela dei consumatori;
- potenziamento del servizio di sportello online, già attivo e disponibile h24;

- creazione di un servizio di assistenza da remoto e/o in presenza che ha coinvolto la rete territoriale delle sezioni MC secondo le previsioni regolatorie vigenti per lo stato emergenziale.

Tutela collettiva

MC ha attuato un'intensa attività di **tutela collettiva** dei consumatori in diversi settori colpiti - direttamente o indirettamente - dalle misure adottate durante l'emergenza sanitaria. In particolare, ha svolto la sua attività di assistenza per:

- **RICHIESTA RIMBORSI** - Le misure di chiusura degli stadi e la realizzazione di ogni competizione sportiva senza pubblico ha colpito oltre 350 mila consumatori che, nonostante il pagamento di regolari abbonamenti, si sono trovati nell'impossibilità di usufruire del servizio senza alcun rimborso economico. A questo si devono poi aggiungere le migliaia di consumatori frequentatori di piscine, palestre, impianti stagionali, teatri e corsi sportivi che, con l'interruzione delle attività delle strutture, si sono trovati anch'essi danneggiati e senza alcun ristoro. MC ha offerto assistenza anche per la richiesta di rimborsi in ambito scolastico: rette, corsi e gite.
- **TUTELA DA PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE** – A sostegno dei diritti dei cittadini, MC ha dato vita ad azioni di tutela collettiva che consentono la tutela dei consumatori anche qualora gli stessi non abbiano strumenti cognitivi e economici per tutelare i propri diritti tramite la rete degli sportelli o qualora abbiano difficoltà a recarsi presso le sedi per l'assistenza individuale. MC, viste le numerose segnalazioni pervenute, ha inviato un esposto all'Antitrust affinché valutasse la legittimità della procedura di gestione e delle comunicazioni di cancellazioni dei voli Alitalia ritenuta una *pratica commerciale scorretta*. L'attività di MC non si è fermata alla sola Antitrust ma ha coinvolto tutte le Autorità Nazionali di Regolazione competenti. Inoltre, MC ha inviato diffide ai principali operatori di mercato al fine di richiedere la cessazione dei comportamenti illeciti.
- **FINANZIAMENTI** – In una fase economica così delicata ogni ristoro risulta fondamentale in un bilancio familiare. E' con questa prospettiva che MC, attraverso diverse azioni collettive inibitorie, ha ottenuto la nullità delle clausole contrattuali utilizzate da diverse finanziarie fino al mese di aprile 2020 che regolavano l'estinzione anticipata dei contratti di credito, apportando beneficio ai consumatori interessati.

L'associazione effettua regolarmente segnalazioni/esposti alle Autorità di controllo italiane (soprattutto AGCM) ed è soggetto abilitato a effettuare segnalazioni esterne ex Regolamento UE 2017/2394.

Alcune azioni svolte nel 2020:

Telefonia: fatturazione a 28 giorni

Nel 2020, l'associazione ha portato avanti alcuni giudizi sommari ex art. 702 bis c.p.c, avviati nella seconda metà del 2018, per ottenere la conferma dei provvedimenti cautelari già emessi dal tribunale di Milano (e dallo stesso confermati con la reiezione dei reclami proposti dalle compagnie) con cui si inibiva l'uso delle clausole di fatturazione a 28 giorni, anche nella gestione dei reclami presentati dagli utenti per ottenere il rimborso automatico del corrispettivo pari ai giorni di servizio fatturati in più (i c.d. giorni erosi). In particolare, i legali dell'associazione - facendo leva su alcuni spunti emersi nelle motivazioni delle sentenze rese in sede cautelare - hanno esteso la richiesta di inibitoria della clausole anche con riferimento al periodo antecedente all'entrata in vigore della delibera AGCOM n. 121/17/CONS, in forza di preesistenti norme nazionali e unionali che già imponevano la cadenza mensile come standard legale per misurare la fornitura anche dei servizi telefonici, sia fissi sia mobili; e anche con riferimento a tutti quegli utenti che avevano esercitato il diritto di recesso – per ragioni indipendenti dalla fatturazione anomala di cui sopra - prima del ritorno alla fatturazione mensile (avvenuto ad aprile 2018) cui gli operatori sono stati costretti e dall'emanazione della legge n. 172/2017; e dall'attività di moral suasion posta in essere (anche con applicazione di sanzioni) da parte dell'AGCOM; e, infine, dai succitati provvedimenti cautelari ottenuti dall'Associazione. Questi giudizi dovrebbero concludersi nel 2021.

Inoltre, sempre nel 2020, l'associazione ha monitorato i vari giudizi amministrativi conclusi con diverse pronunce del Consiglio di Stato, che da un lato hanno affermato definitivamente l'obbligo degli operatori di effettuare il rimborso diretto ed automatico dei c.d. giorni erosi, secondo i criteri di cui alla delibera AGCOM n. 269/18/CONS; dall'altra, hanno sollevato questione pregiudiziale alla Corte di Giustizia Ue, per verificare se - secondo la prassi in uso nelle Corti degli altri Paesi membri - vi siano ostacoli a considerare

conforme al diritto unionale l'imposizione, da parte di un'Autorità statale di regolazione del settore, di standard di durata minima della cadenza di fatturazione dei servizi di telecomunicazioni.

Società calcistiche: clausole vessatorie negli abbonamenti Serie A

L'AGCM, a seguito di esposti di MC nel 2019, ha aperto 9 procedimenti nei confronti di altrettante società di Serie A con riguardo alle clausole vessatorie contestate dall'associazione, relative all'esclusione di rimborsi in caso di chiusura di stadi o di settori dello stadio e a limitazioni di responsabilità delle società sportive.

I procedimenti sono stati conclusi con accertamento dell'illegittimità delle clausole contestate con provvedimenti pubblicati il 13 novembre 2020 .

Banche e Finanziarie

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

I procedimenti innanzi al tribunale di Milano avviati nel 2019 si sono conclusi all'esito dei reclami con ordinanze, pubblicate il 3 ottobre 2020, di accoglimento delle domande inibitorie e ripristinatorie formulate dall'associazione nei confronti di 3 società finanziarie con sede legale a Milano. Analogamente, il tribunale di Torino, con ordinanza del giudice monocratico del 23 ottobre 2020, ha accolto le stesse domande di MC nei confronti di società con sede legale a Torino.

Sono proseguiti i contenziosi giudiziari ex art. 140 Cod. Cons., in vari gradi di giudizio, nelle azioni avviate da MC nei confronti di banche per la violazione del divieto di anatocismo introdotto dalla legge di Stabilità 2014.

Trasporto di media-lunga percorrenza: diffide contro comportamenti lesivi

MC ha presentato esposti all'AGCM per presunte pratiche commerciali scorrette di compagnie aeree a seguito dei provvedimenti emergenziali nel periodo della pandemia; in particolare ha presentato un esposto sulla dubbia legittimità del sistema di gestione delle cancellazioni dei voli Alitalia.

Con provvedimento del 28 luglio 2020 l'esposto, riunito ad altri analoghi delle altre associazioni dei consumatori, è stato accolto dall'AGCM.

Il 2 luglio 2020, MC ha inoltre inviato un esposto all'Antitrust per potenziali pratiche commerciali scorrette dell'agenzia di viaggi online Vacationes Edreams s.l. che gestisce il sito Internet www.edreams.it .

La segnalazione è successiva a segnalazioni di consumatori che lamentavano mancate risposte da parte della società spagnola, in particolare, con riguardo all'impossibilità di evitare il rinnovo automatico dell'abbonamento "eDreams prime" (servizio per ottenere sconti nelle prenotazioni di hotel e voli), l'attivazione non richiesta dello stesso servizio e mancati rimborsi di voli pagati all'agenzia senza l'emissione dei relativi biglietti. Non risulta l'apertura del procedimento.

Assicurazioni

MC ha inviato diversi esposti e segnalazioni alle autorità in campo assicurativo e ha diffidato diversi gruppi assicurativi ex art. 140 del Codice del consumo. Si evidenziano:

- Segnalazione all'AGCM sul prodotto assicurativo denominato AutoMia Reale della Società Reale Mutua Ass.ni: contenuto della polizza in violazione degli artt. 20 e 21 lett. a), b) Cod. Cons.
- Segnalazione relativa a criticità nelle valutazioni del valore di mercato degli autoveicoli usati. Possibili barriere all'ingresso nel mercato dei sistemi di valutazione dell'usato. Il ruolo di Edizioni Sanguinetti, di Editoriale Domus, delle reti di concessionarie e delle imprese assicurative. Sussistenza di pratiche commerciali scorrette e ingannevoli ai danni dei consumatori. Violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza ex art. 183 Cod. Ass.
- Segnalazione all'Ivass sul prodotto assicurativo denominato AutoMia Reale della Società Reale Mutua di Ass.ni: contenuto della polizza in violazione degli artt. 185 e 185 bis, 131, 166, 183 cod. ass. priv. Richiesta di provvedimenti in merito.
- Diffide ex art. 140 cod. cons.: diffide alla cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori. Pratiche commerciali scorrette messe nei confronti di Unipolsai, Reale Mutua, Italiana Ass.ni, Vittoria Ass.ni, Zurich, Assimoco, Conte.it.
- MC ha inoltre depositato le proprie osservazioni nel procedimento istruttorio dell'AGCM CV183: caso LLOYD'S obbligo di perizia. Clausole presunte vessatorie nelle polizze infortuni nei contratti con i consumatori.

Interventi di MC in altri settori:

- Segnalazione all'AGCM dell'adozione e utilizzo di clausole vessatorie, di pratiche commerciali scorrette e ingannevoli nonché di scorretta informazione in sanità da parte di Farmasuisse Srl (Istituto Helvetico Sanders).
- Osservazioni nel procedimento AGCM CV/194 nei confronti della Società Google LLC e Google Ireland Limited per la presunta vessatorietà di talune clausole contrattuali rivolte ai consumatori.
- Osservazioni nel procedimento CV/196 AGCM nei confronti della Società Apple Distribution International per la presunta vessatorietà di talune clausole contrattuali rivolte ai consumatori.
- Memoria interlocutoria in sede di consultazione nell'ambito del procedimento CV/195 instaurato dall'AGCM nei confronti della Società Dropbox International Unlimited Company per la presunta vessatorietà di talune clausole contrattuali rivolte ai consumatori.
- Garante Privacy. Segnalazione ex art. 144 Codice Privacy e art. 58 Regolamento GDPR: richiesta di chiarimenti e provvedimenti G Suite for education di Google - rispetto alla protezione dei dati personali degli studenti minorenni.
- Esposto alla procura della Repubblica del tribunale di Massa in merito all'inquinamento del fosso Lavello e al supposto mancato e /o parziale funzionamento dei depuratori lavello 1 e lavello 2 di Massa gestiti dalla società in house Gaia SpA.
- Esposto alla procura della rRpubblica del tribunale di Massa 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.
- Diffide per mancato adeguamento cookie policy al Regolamento GDPR 679/2016. Richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti ex art. 139 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206.
- Diffide a diverse società energetiche per clausole vessatorie.

TUTELA GIURISDIZIONALE

Caso Fonsai: processo di Torino

L'associazione ha continuato a monitorare la situazione dei processi penali contro i maggiori azionisti e i vertici dell'ex Fondiaria Sai, in cui Movimento Consumatori e un migliaio di risparmiatori che si sono affidati ai legali dell'associazione si erano costituiti parte civile tra il 2013 e il 2014.

In particolare, i legali dell'associazione si sono occupati di contrastare la richiesta di archiviazione del processo penale, già trasferito per competenza territoriale dal tribunale di Torino a quello di Milano; senza

putroppo riuscire nell'intento, visto che il GIP di Milano ha poi di recente accolto la richiesta del PM, disponendo l'archiviazione per non luogo a procedere.

Caso MPS

I due processi penali di primo grado contro i vertici di banca MPS, per operazioni di falsificazione dei bilanci compiuti tra il 2009 e il 2015, nei quali migliaia di azionisti si erano costituiti parte civile con l'ausilio dei legali dell'associazione, sono giunti ad una conclusione: il tribunale di Milano infatti ha condannato gli imputati e i responsabili civili anche a rifondere i danni patiti dalle parti civili, demandando al giudice civile la quantificazione degli stessi.

Per uno dei due procedimenti – quello più ‘vetusto’ – è già stato interposto appello e i legali del Movimento Consumatori sono impegnati nella predisporre le difese degli azionisti parti civili anche per quel grado di giudizio.

Caso Veneto banca

Nel 2020, il GUP del tribunale di Verbania ha dichiarato la propria incompetenza territoriale e disposto il trasferimento al tribunale di Treviso del processo per una serie di truffe contrattuali compiute da dirigenti nazionali e territoriali a carico di un centinaio di azionisti (nel quale Movimento Consumatori era stato ammesso come parte civile). Sempre avanti al tribunale di Treviso era stato trasferito - sempre per incompetenza territoriale - anche altro processo penale, a carico dei medesimi vertici, avviato nel 2018 avanti al GUP di Roma, per reati di aggio, false comunicazioni sociali e ostacolo alla vigilanza. Quest'ultimo processo nel 2020 è passato dalla fase dell'udienza preliminare a quella del dibattimento ed è stato costantemente monitorato dall'associazione nell'interesse di migliaia di azionisti di Veneto Banca, che sono seguiti dai legali del Movimento Consumatori in sede civile, per l'ottenimento di rimborsi attraverso il F.I.R. Per lo stesso motivo, MC ha seguito l'evolversi delle indagini penali che hanno portato alla richiesta di rinvio a giudizio dei vertici del revisore legale dei bilanci della Veneto Banca formulata dalla procura della Repubblica presso il tribunale di Roma.

ASSOCIAZIONISMO E INIZIATIVE PER “FARE RETE”

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

Con l'intento di rafforzare sempre più l'associazione e creare le condizioni per portare avanti con più forza la propria missione, particolare attenzione è stata data nel 2020 al percorso di riorganizzazione interna, esigenza manifestatasi a seguito della crescita di MC in termini di quantità di attività, per ottimizzare efficienza e coesione come presupposto per creare una squadra di lavoro inclusiva e forte, che rafforzi la democraticità della governance. Tale sforzo organizzativo troverà il suo apice nel congresso nazionale di settembre 2021, che costituirà un momento di riflessione sugli obiettivi a lungo termine e sull'identità dell'associazione, che include le partnership, il “fare rete”, i soggetti pubblici e privati con cui MC intrattiene rapporti a livello istituzionale, associativo, progettuale e politico.

La rete MC

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

Nonostante il difficile momento, nel 2020 l'associazione ha messo a disposizione della propria rete associativa e dei cittadini un grande lavoro di aggiornamento costante delle direttive dettate dai vari decreti legge emanati, sono stati sfruttati i canali comunicativi a disposizione per fare informazione e assistenza tramite lo sportello on line e il sito, aggiornato costantemente con informazioni di pubblica utilità, è stato

predisposto un call center nazionale per tutte le tematiche legate al Covid (rimborsi viaggi, abbonamenti, sospensione mutui, ecc).

Sul fronte organizzativo, è stato rinnovato il Servizio legale nazionale con un imponente progetto di implementazione del servizio di consulenza e assistenza a distanza che vede coinvolti una ventina di avvocati con lunga esperienza nel settore della tutela dei consumatori.

ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile

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

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

Consumers' Forum

In quanto socio di Consumers' Forum, MC ha partecipato al gruppo di lavoro sulla sostenibilità per la realizzazione del "Manifesto della sostenibilità consumerista", con l'obiettivo di far inserire all'interno delle attività sulla sostenibilità, accanto ai filoni ambientale e dei diritti dei lavoratori, quello sulla tutela del consumatore.

Nel 2020, sono proseguiti i lavori per la sottoscrizione di appositi protocolli di intesa tra associazioni di impresa e/o imprese stesse e associazioni dei consumatori interessate su punti e su obiettivi specifici e misurabili. In questo ambito sono proseguiti i lavori del protocollo "L'innovazione è cultura", firmato tra Edison e le associazioni di consumatori aderenti a Consumers' Forum con la finalità di co-progettare e promuovere esperienze e iniziative educative a favore dei consumatori, delle scuole e delle famiglie sulla base della politica di sostenibilità di Edison e del Manifesto per la sostenibilità consumerista di Consumers' Forum. L'obiettivo è quello di promuovere un consumo sempre più responsabile e consapevole dell'energia tra le persone che saranno coinvolte in queste iniziative.

Forum del Terzo Settore

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

Cisal

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

Campagna Abiti Puliti

Nel 2020, MC ha proseguito il suo impegno nella Campagna Abiti Puliti, sezione italiana della Clean Clothes Campaign, una rete di più 250 partner che mira al miglioramento delle condizioni di lavoro e al rafforzamento dei diritti dei lavoratori dell'industria della moda globale.

Nel 2020, l'epidemia da Covid-19 è cresciuta e si è diffusa a livello globale. I lavoratori tessili nelle filiere globali, già costretti in situazioni di vita precarie, affrontano una crescente insicurezza man mano che le fabbriche chiudono per il calo degli ordini e le misure governative restrittive per proteggere la salute pubblica. In particolare i lavoratori sono stati colpiti da ciascuna delle ondate di questa pandemia. La campagna Abiti Puliti, cui MC aderisce, in collaborazione con i sindacati e le organizzazioni della società civile, ha promosso una petizione affinché la crisi sanitaria non debbano pagarla le operaie alle periferie delle

filieri globali, chiedendo ai marchi e ai distributori di moda in Italia e in tutto il mondo di assumere condotte responsabili nella gestione delle loro catene di fornitura. La campagna Abiti Puliti ha inoltre lanciato, a giugno 2020, la piattaforma Fashion Checker, sostenuta anche da MC, tesa a coinvolgere il singolo cittadino a indirizzare le scelte per una economia più sostenibile. La piattaforma permette a lavoratori, attivisti e consumatori di conoscere dati reali sulle catene di fornitura dei più grandi marchi della moda, con l'intento di aumentare la trasparenza nell'industria tessile, facendo luce sui bassi salari, sugli straordinari eccessivi e sullo sfruttamento endemico del settore; contiene informazioni dettagliate sui salari, sulle condizioni delle donne e dei migranti e in generale sulla situazione di tutti i lavoratori. Sempre nell'ambito delle iniziative di Abiti Puliti, MC ha sostenuto a novembre 2020 il lancio della Campagna #PayYourWorkers: marchi e distributori hanno la responsabilità legale e morale di garantire che le lavoratrici nelle loro catene di fornitura non paghino il prezzo di questa pandemia. Accettare di pagare per gli ordini già effettuati non basta: devono assicurarsi che i lavoratori ricevano i salari che gli spettano e le dovute indennità. I marchi sono i principali beneficiari di profitto nella catena del valore e quindi hanno la forza di intervenire. I principi guida delle Nazioni unite su imprese e diritti umani affermano chiaramente quale sia il ruolo e le responsabilità delle imprese rispetto ai diritti umani delle persone interessate dalla loro attività. Non possono sottrarsi. Per questo gli è stato chiesto di mostrare pubblicamente il loro impegno a salvaguardare il sostentamento delle lavoratrici, pubblicando l'adesione ad "un'assicurazione salariale" sui loro siti web: questo vuol dire garantire che le loro lavoratrici ricevano ciò che gli è dovuto, sia durante la pandemia che oltre, aderendo a un fondo di garanzia che assicurerà che le lavoratrici non restino senza reddito se la loro fabbrica fallisce.

In merito alla vicenda dell'incendio alla fabbrica tessile Ali Enterprises, che nel 2012 in Pakistan uccise oltre 250 lavoratori e lavoratrici, a dicembre 2020 la società di auditing italiana RINA Services S.p.A. si è rifiutata di assumersi le sue responsabilità per aver certificato come sicura la fabbrica di abbigliamento. I sopravvissuti pakistani, le famiglie dei deceduti e le organizzazioni per i diritti dei lavoratori insieme ad alleati europei avevano presentato istanza al Punto di Contatto Nazionale (PCN) dell'OCSE in Italia nel settembre 2018. Dopo mesi di mediazione, quando ormai si era arrivati a un passo dalla chiusura, almeno storica, di questa drammatica vicenda, RINA ha deciso di non firmare l'accordo che avrebbe garantito un sollievo economico alle famiglie colpite e obbligato l'azienda a migliorare le proprie pratiche di certificazione. Come punto di compromesso di un lungo processo di mediazione, il PCN aveva proposto innanzitutto che RINA si impegnasse a pagare 400.000 dollari alle persone colpite dall'incendio e che un rappresentante dell'azienda incontrasse le famiglie per esprimere la propria solidarietà. In secondo luogo, ha suggerito all'azienda di promuovere un miglioramento dei sistemi di certificazione globali, includendo ad esempio le pratiche di acquisto dei marchi committenti nei processi di audit, oltre a migliorare le sue pratiche di due diligence. Ciò includerebbe trasparenza sulle politiche in materia di gestione del rischio, corruzione e conflitto di interessi. Ritenendolo un compromesso accettabile - anche se non avrebbe reso piena giustizia alle famiglie colpite - le organizzazioni titolari dell'istanza (associazioni vittime, sindacati) hanno firmato l'accordo nel marzo 2020. RINA, invece, ha improvvisamente ritirato il suo impegno nel processo e si è rifiutata di firmare prima della scadenza, considerando il contributo economico alle famiglie come il più grande ostacolo. Nella sua dichiarazione finale il PCN raccomanda a RINA di compiere comunque un "gesto umanitario" per le famiglie attraverso l'erogazione di un sostegno economico ed esprimendo cordoglio di persona. Movimento Consumatori, copresentatore dell'istanza al PCN, è determinato a spingere in tutti i modi, perché Rina abbia 'cuore' di aumentare i propri standard di due diligence e di compiere un gesto di aiuto umanitario pur in assenza di alcuna responsabilità 'diretta', adeguandosi volontariamente alle raccomandazioni dell'OCSE e così contribuendo all'evoluzione dello stato di diritto anche in questo settore, quello dell'audit e delle certificazioni.

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

Movimento Consumatori ha aderito al CCA dbr, Coordinamento dei Comitati e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e la ripubblicizzazione del servizio idrico, composto da una rete di comitati e associazioni locali, regionali e nazionali nato per portare avanti in maniera determinata le istanze locali legate ai temi dell'acqua. Il CCA dbr è impegnato nel trovare soluzione agli annosi problemi legati al servizio idrico integrato gestito dalla S.p.A. in house GAIA, che serve 46 comuni delle province di Massa Carrara e Lucca. Sono state messe in atto azioni che hanno contrastato politiche che avrebbero portato ancor più a derive privatistiche (come quella di trasformare l'attuale in house GAIA in società Benefit o in una Società Consortile). Il Coordinamento ha prodotto

dossier tecnico scientifici sulla gestione del sistema tariffario che hanno portato gli amministratori dei comuni a riflettere sulle loro scelte politiche. In ultimo si sta affrontando il tema del SIN di Massa Carrara altamente inquinato e in attesa di bonifiche da 33 anni.

Forum per lo Sviluppo Sostenibile

MC ha aderito al Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare, finalizzato a coinvolgere attivamente la società civile nell'attuazione della strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile. Il Forum intende accompagnare l'attuazione della strategia nazionale e dell'Agenda 2030 attraverso il coinvolgimento degli attori che si impegneranno a promuovere azioni e politiche a favore della sostenibilità.

Tramite percorsi di educazione e di informazione al consumo rivolti ai ragazzi e agli adulti, MC fornisce il proprio contributo al conseguimento degli obiettivi nazionali di sviluppo sostenibile, come previsto dall'art. 2 del Codice del consumo, che riconosce l'educazione al consumo come diritto fondamentale del consumatore e come strumento per favorire la consapevolezza dei propri diritti e la loro esigibilità.

Arci

MC ha proseguito questa storica partnership. Nel 2020 è stata affrontata un'emergenza epidemiologica che ha colpito il mondo intero, con pesanti ricadute a livello economico e sociale per tutti: uomini e donne, anziani e giovani, lavoratori e disoccupati. Nessuno ne è rimasto immune. Le due associazioni, Arci e MC, nonostante le difficoltà hanno proseguito sinergicamente nell'impegno per affermare e tutelare i diritti umani e civili. Oggi più che mai portano avanti con forza gli ideali di giustizia, democrazia e uguaglianza. Continuano a rafforzarsi e riconoscersi in percorsi comuni, seguendo nuove strade e nuove strategie per un'efficace azione sinergica, condivisa nei territori, fatta di attività comuni e anche di tesseramento congiunto.

Campagna ZeroZeroCinque

L'associazione prosegue con il suo impegno nella campagna ZeroZeroCinque, nata per promuovere una misura di regolamentazione finanziaria a livello nazionale e europeo, la TTF (tassa sulle transazioni finanziarie, mini tassa dello 0,05% sulla compravendita di strumenti finanziarie), versione moderna della Tobin Tax.

ECU

MC, in quanto socio, continua nelle attività promosse da ECU, associazione di consumatori di secondo livello fondata nel 2009 con l'obiettivo principale di unire le organizzazioni dei consumatori nazionali dei Paesi membri in un'associazione europea. Il segretario generale di MC è stato eletto coordinatore della consulta giuridica del centro studi. Nel 2020, ECU è stato coinvolto da Movimento Consumatori nel progetto europeo BIONTOP.

EyeOnBuy

MC ha proseguito la sua collaborazione a livello progettuale con NeXt Nuova Economia X Tutti e fa parte del comitato promotore del [portale EyeOnBuy](#), ideato da NeXt, che è il primo "corporate advisor" della responsabilità sociale d'impresa. Il portale informa i cittadini sul comportamento delle imprese, orientando la scelta dei consumatori verso i prodotti delle aziende responsabili. Si evidenzia il lancio, nel 2020, della piattaforma di e-commerce sostenibile Gioosto creata da Next.

Arci Servizio Civile Roma

MC, da sempre favorevole alla costruzione di una rete di esperienze di servizio civile, ha aderito all'associazione Arci Servizio Civile Roma Aps, sede locale di ente di prima classe accreditato presso l'Ufficio per il Servizio Civile Universale. Nel 2020, con il progetto "Sportello AMiCo – Assistenza Migranti Consumatori" si è aggiudicata la possibilità di accompagnare per 12 mesi l'esperienza formativa e lavorativa di 4 volontari presso la sede nazionale nell'anno 2021.

Giornata di mobilitazione "Spegniamo la guerra, accendiamo la Pace!"

Il 25 gennaio 2020 si è svolta una giornata di mobilitazione internazionale, indetta dal movimento pacifista USA, contro la guerra di Trump all'Iran per riaffermare il rifiuto alle guerre, per ribadire la vocazione di pace e la solidarietà con le popolazioni e le comunità vittime di guerre, violenze, ingiustizie, repressioni, occupazioni.

La giornata di mobilitazione in Italia è stata promossa da molte realtà associative (tra cui Movimento Consumatori), comitati e gruppi locali. La giornata si è articolata in tante iniziative sit in, fiaccolate, banchetti, flash mob, organizzate nelle città, nelle scuole, nei luoghi di lavoro. L'invito dei promotori è stato quello di esporre la bandiera della pace nelle sedi, nelle scuole, nei luoghi di lavoro, nelle abitazioni, nella giornata del 25 gennaio.

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

MC partecipa agli incontri periodici presso le Autorità garanti (ARERA, AGCOM, AGCM, ART, IVASS ecc.), a consultazioni e pareri richiesti da Autorità, Ministeri, Governo italiano, Istituzioni europee.

Partecipa inoltre ai tavoli permanenti di lavoro costituiti con grandi gruppi bancari come Unicredit e Intesa San Paolo; in campo assicurativo dialoga e si confronta con IVASS e ANIA, partecipa ai tavoli sui trasporti, energia, telecomunicazioni. Nel settore del diritto alla salute partecipa a tavoli di confronto con l'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e Assogenerici. E' presente agli incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato, collaborando alla realizzazione di pubblicazioni divulgative come le "Guide per il cittadino". Dal 2020 partecipa al tavolo di lavoro con OCF (Organismo Congressuale Forense) sui rapporti tra AACC e avvocatura.

Interventi sulla Pubblica Amministrazione e sugli organismi legislativi

Nel 2020, MC ha partecipato, depositando i propri contributi, a diverse audizioni pubbliche, tra cui:

- Consultazione pubblica OCSE sulla Condotta Responsabile d'impresa e i trattati per gli investimenti;
- AGCOM Audizione su modifica del regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;
- Senato Audizione in merito alle iniziative per il recepimento della Direttiva Single Digital Market;
- Audizione 10^a Commissione del Senato nell'ambito dell'esame dell'affare assegnato sulla razionalizzazione, la trasparenza e la struttura di costo del mercato elettrico e sugli effetti in bolletta in capo agli utenti;
- Audizione Arera su Obiettivi Strategici e linee di intervento 2019-2021;
- Consultazione Arera sui bonus sociali automatici;
- Audizione 14[°] commissione Affari Europei del Senato sul disegno di legge n. 1721 (Legge di delegazione europea 2019);
- Audizione commissioni Finanze di Camera e Senato sulla proposta di legge C. 2104;
- Nota alle Commissioni di Camera e Senato su "La disciplina del sovraindebitamento in tempo di crisi: interventi normativi e sostegno pubblico";
- Osservazioni in materia assicurativa alla bozza scheda informativa per le AACC in relazione all'emergenza sanitaria Covid 19;
- Osservazioni sulle "Linee Guida sull'utilizzo dei cookie e di altri strumenti di tracciamento" del Garante Privacy (Del. n. 255 del 26 novembre 2020);
- Parere al CNCU su segnalazione concernente mancato rimborso azioni banca BAPR.

MC ha anche partecipato con un proprio contributo ai lavori della Direzione Generale Giustizia e Consumatori della Commissione europea, che ha avviato uno studio preparatorio finalizzato a raccogliere informazioni in relazione alle modalità di rafforzamento del ruolo dei consumatori nella transizione verde.

Diversi dirigenti MC sono rappresentanti esperti designati dal CNCU in alcuni tavoli istituzionali. Tra le designazioni più recenti:

- Membro del CESE – Comitato Economico Sociale Europeo;

- Comitato per il calcolo dei danni derivanti dalla circolazione stradale (Comitato tecnico di cui all'articolo 13, comma 4, del D.P.R. 18 luglio 2006, n. 254);
- Membro del Tavolo su Etichettatura istituito nell'ambito del Protocollo d'intesa tra MISE, Ministero della salute, Ministero delle Politiche agricole, ISS e CREA;
- Componente della Commissione ARERA sugli Oneri Generali di Sistema.

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

- AGCOM - tavolo tecnico finalizzato allo studio e all'analisi degli aspetti evolutivi delle campagne di misura della qualità del servizio di connessione ad Internet su rete mobile, con particolare riferimento ai servizi disponibili con la nuova tecnologia 5G, di cui all'art. 12 della delibera n. 154/12/CONS come modificata dalla delibera n. 125/19/CONS;
- TCA banca d'italia e associazioni di consumatori. In particolare nel 2020 si sono svolti diversi incontri specifici sull'emergenza Covid;
- Osservatorio idrico ARERA;
- Osservatorio gas ARERA;
- Osservatorio energia elettrica ARERA;
- Osservatorio sull'efficientamento energetico ARERA;
- Tavolo di lavoro ARERA su teleriscaldamento;
- Tavolo di lavoro Conciliaweb istituito dall'Agcom;
- Incontri dell'Autorità di Regolazione Trasporti.

Rapporti con gli stakeholder

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

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

Energia, gas, idrico

Tavoli:

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

I protocolli attivi:

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

Telecomunicazioni

I protocolli attivi:

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

Banche e assicurazioni

Tavoli:

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

I protocolli attivi:

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

Trasporti

Tavoli: Trenitalia

I protocolli attivi

TRASPORTI	TRENITALIA	Organismo ADR trenitalia-AACC
	TRENORD	Organismo ADR trenord-AACC (locale)

Servizi postali

Tavoli: Cantiere Poste-Consumatori

I protocolli attivi:

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

E-commerce

Protocollo attivo

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

Partecipazione a incontri, seminari, convegni

I dirigenti e rappresentanti MC partecipano abitualmente a numerosi momenti di approfondimento e di studio, seminari e convegni in qualità di relatori. L'anno 2020 è stato particolare anche da questo punto di vista, la quasi totalità degli eventi previsti è stata annullata o rimandata. In compenso è aumentata la partecipazione ai tavoli di lavoro, attraverso le piattaforme virtuali e, prevalentemente nella seconda metà dell'anno è ripresa l'attività convegnistica a distanza.

MC ha comunque organizzato alcuni eventi seminariali a distanza, aperti al pubblico e/o interni, tra i quali segnaliamo:

- 7 ottobre 2020. Webinar conclusivo del progetto We Like, We Share, We Change organizzato da MC per condividere obiettivi e risultati raggiunti e riflettere su nuove prospettive emerse grazie alle attività del progetto promosso da Movimento Consumatori e Cies Onlus, e nato per sensibilizzare giovani e adulti sul consumo consapevole, promuovere modelli economici sostenibili, favorendo un reciproco esercizio di responsabilità dei consumatori e delle aziende.
- 20 novembre 2020. Webinar formazione interna, a cura del Servizio legale nazionale di MC, rivolto ai legali e agli sportellisti delle sedi locali e associazioni federate, incentrato sulle campagne di azioni collettive che Movimento Consumatori sta intraprendendo ed ha in corso, al fine di facilitare e stimolare il lavoro sui territori.

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

- 17 giugno 2020, webinar “Il sovraindebitamento nello scenario post Covid-19: soluzioni normative e operative” organizzato nell'ambito del progetto Post Covid-19: proposte per la ripresa, promosso dall'Associazione dei docenti di diritto dell'economia (ADDE)
- 16/17 dicembre 2020 - XIX Sessione programmatica CNCU – Regioni, coordinamento del tavolo UE - Consumer Agenda e prospettive in materia di tutela del consumatore
- 15/02/20 Tavolo sul superamento delle tutele di prezzo di energia elettrica e gas naturale promosso da I-Com Istituto per la Competitività e da Public Affairs Advisors, con la collaborazione della società di ricerche di mercato EMG Different. Video seminario “DI PROROGA IN PROROGA? La strada in salita della liberalizzazione dei mercati dell'energia”
- 27/04/20 Tavolo sul superamento delle tutele di prezzo di energia elettrica e gas naturale promosso da I-Com Istituto per la Competitività e da Public Affairs Advisors, con la collaborazione di EMG-Acqua. seminario "E' GIÀ EMERGENZA ELETTRICA E GAS. La pandemia ha contagiato i mercati retail
- 18/06/20 Web conference A2A “Smart water: L'acqua diventa digitale”
- 09/11/20 Tavolo sul superamento delle tutele di prezzo di energia elettrica e gas naturale promosso da I-Com Istituto per la Competitività seminario " “GENNAIO 2021. PMI SUL MERCATO LIBERO? Ultimo passo o nuovo stallo nel superamento delle tutele di prezzo?”
- 23/11/20 A2A tavola rotonda digitale “Circular Economy: quale strategia per imprese, UE, Governo e Parlamento”

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

- Membro del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti- costituito presso il Ministero dello sviluppo economico;
- Membro della Federazione Arci;
- Membro della Task force No Ogm;
- Membro del Forum Unirec;
- Membro del Forum ANIA-Consumatori;
- Membro del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA) istituito presso il Ministero della Salute;
- Membro del Comitato Tecnico Scientifico dell'associazione NeXt – Nuova economia per tutti;

- Membro del Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare;
- Socio di Consumers' Forum;
- Socio di Fairtrade Italia;
- 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!;
- Sostenitori 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

A causa dell'emergenza pandemica il 2020 è stato caratterizzato da un'attività di comunicazione particolarmente intensa e mirata per andare incontro alle esigenze di informazione immediata e continua dei cittadini. L'associazione ha messo in campo tutti i suoi strumenti di comunicazione e di ufficio stampa per la promozione e la diffusione delle sue iniziative, campagne e attività di tutela del consumatore.

Sul sito www.movimentoconsumatori.it, che ha raggiunto nei primi mesi dell'emergenza sanitaria una media di 30 mila visitatori al mese, sono state pubblicate news e approfondimenti sui temi di maggior interesse per i consumatori e in particolar modo sulla tutela dei cittadini durante la pandemia (sul sito è stata creata un'area interamente dedicata ad informazioni e all'assistenza nel periodo dell'emergenza aggiornata quotidianamente). Sono stati pubblicati 94 articoli (solo in riferimento a news, comunicati e rassegna stampa) e sono state fornite informazioni dettagliate sui progetti e sulle campagne realizzate o alle quali MC ha aderito.

Nel sito sono stati pubblicati 3 numeri del periodico "Consumers' magazine" realizzati nel 2020, sfogliabili e scaricabili in formato pdf. Il periodico, ricco di approfondimenti e notizie sul mondo del consumerismo, è spedito anche in versione cartacea gratuitamente ai soci dell'associazione.

Nel 2020, sono state inviate ogni settimana a oltre 13 mila contatti 44 newsletter "Consumers' news" sulle attività e sulle iniziative MC.

Movimento Consumatori aggiorna costantemente tutti i suoi canali social: Facebook, Twitter, Youtube Instagram e LinkedIn.

Preso visione dell'informativa annotata in calce all'allegato al presente modulo e delle relative informazioni integrative fornite sul sito web del Ministero.

Roma, 28 giugno 2021

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).