

**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 2019*

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

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

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

- a) migliorare la qualità della vita delle persone;
- b) promuovere lo sviluppo della cultura consumeristica e l'educazione ad un consumo sostenibile e ambientalmente compatibile.;
- c) tutelare i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ivi compresi i risparmiatori e i contribuenti, come definiti dalle vigenti leggi di settore (a titolo esemplificativo art. 2 e 139 d.lgs 6 settembre 2005, n. 206) dalla Costituzione italiana e, a livello internazionale, dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, e a tal fine:
  - contribuisce al pieno riconoscimento e alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato;
  - promuove la regolamentazione globale dell'economia;
- d) promuovere l'attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e opportunità e la lotta contro ogni forma di discriminazione nei confronti di persone che, per cause di genere, età, di deficit psichici, fisici o funzionali o di specifiche condizioni 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.

Le attività svolte da MC nel 2019, tanto quelle istituzionali, quanto le attività di progetto, di comunicazione e di lobbying, hanno affermato i principi elaborati dall'assemblea congressuale, massima espressione democratica dell'associazione, arricchendone ulteriormente i contenuti.

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

\*\*\*

**ATTIVITA' PROGETTUALI**

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

#### **Io Sono Originale – Terra dei fuochi – linea A (1° gennaio – 30 marzo 2019)**

Nell'ambito del Piano d'azione per il contrasto dei roghi dei rifiuti, il Ministero dello Sviluppo economico - Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione – UIBM, con la collaborazione delle associazioni di consumatori ha realizzato nel territorio campano un'edizione speciale del progetto “Io Sono Originale”, iniziativa di sensibilizzazione e informazione sulla tutela della proprietà industriale e sul fenomeno contraffattivo.

Il progetto ha visto il coinvolgimento attivo del tessuto imprenditoriale sano delle province di Napoli e di Caserta nel dibattito con le istituzioni e con i consumatori finali per favorire lo sviluppo di sinergie utili a combattere il fenomeno malavitoso e sostenere lo sviluppo economico locale.

Per quanto riguarda le attività messe in campo, sono stati organizzati incontri nelle scuole medie superiori e seminari universitari per la formazione dei giovani sul tema della proprietà industriale e sui pericoli connessi alla contraffazione. Sono stati organizzati due eventi di informazione e formazione sulla prevenzione della contraffazione, aperti al pubblico, presso i due enti camerali di Caserta e Napoli con il coinvolgimento delle autorità locali, di rappresentanti delle forze dell'ordine, delle associazioni di categoria afferenti l'ente camerale e delle imprese locali. In concomitanza con l'evento di Napoli, è stata allestita nella splendida cornice della sede camerale di piazza Borsa, la “Mostra del Vero e del Falso”, esposizione dedicata al mondo dei giocattoli e dell'abbigliamento e pelletteria che mette a confronto i prodotti originali e sicuri con quelli contraffatti forniti dalla Guardia di Finanza e dall'Agenzia delle Dogane del territorio napoletano.

Sono state realizzate dieci tappe del gioco “Caccia al tesoro”, in Comuni delle province di Napoli (Pozzuoli, Casandrino, Cercola, Villaricca, Marigliano, Qualiano, Boscoreale, Afragola) e Caserta (Aversa, Maddaloni) che hanno visto il coinvolgimento di più di 400 giovani di età compresa tra 14 e 17 anni.

Il gioco era destinato ai ragazzi che per riuscire a trovare il “tesoro” (premi targati “Io Sono Originale”) hanno dovuto confrontarsi in un percorso lungo le strade della città con prove pensate per fornire informazioni e stimoli ai partecipanti allo scopo di diffondere la cultura della legalità contro il mercato del falso. Per ogni tappa è stato allestito un desk per fornire informazioni sulla contraffazione e distribuire materiale sul progetto.

Tra febbraio e marzo 2019 sono stati organizzati quattro seminari di approfondimento sul tema della tutela della proprietà industriale e della lotta alla contraffazione presso tre atenei (Università degli studi della Campania Luigi Vanvitelli, Università degli studi Federico II di Napoli (due incontri), Università degli studi di Napoli Parthenope), rivolti agli studenti universitari, docenti, collaboratori, ricercatori, tesisti, laureati. Ogni seminario è stato partecipato da 80/100 studenti.

Movimento Consumatori ha curato l'organizzazione e la realizzazione dell'incontro con la Camera di Commercio di Caserta, del seminario presso l'Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli, della “Mostra del Vero e del Falso” di Napoli e il co-coordinamento della “Caccia al Tesoro” di Afragola e del seminario universitario Parthenope di Napoli.

Il progetto “Io Sono Originale” continua con un programma di iniziative fino al 2021 per coinvolgere direttamente e attivamente il cittadino e per fornirgli nuove leve che stimolino comportamenti virtuosi nel vivere quotidiano e nelle abitudini di acquisto e di vendita. Le nuove iniziative si differenziano per target di riferimento:

1) focus giovani in età scolare che prevede un duplice intervento:

- il diario della creatività, un'attività innovativa che, ricalcando una best practice europea, guida gli studenti attraverso un'esperienza laboratoriale aperta alla partecipazione di 150 istituti superiori, i migliori elaborati a livello regionale e nazionale parteciperanno al concorso nazionale promosso dalla DGLC-UIBM.

- un percorso formativo rivolto ai docenti delle scuole secondarie di secondo grado cui viene messo a disposizione una piattaforma per l'apprendimento in modalità e.learning e per la socializzazione delle esperienze laboratoriali attraverso un'area dedicata collegata al sistema social network;

2) focus studenti universitari, che saranno coinvolti attivamente nella realizzazione di workshop di approfondimento sul tema della proprietà industriale e della lotta alla contraffazione da realizzare in collaborazione con 35 atenei di diverso indirizzo formativo e a cui verrà dedicato l'evento nazionale “Giornata dedicata all'Innovazione”.

E non mancheranno gli eventi di animazione del territorio con un format nuovo e coinvolgente che toccherà 25 città.

### *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, 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, prossimo alla sua conclusione, 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”, che ha preso il via presso l’Istituto Comprensivo “G.B.Valente” di Roma e conta ad oggi 11 tappe realizzate nelle città di Roma, Rovigo, Caltanissetta, Campobasso, Afragola, Foggia, Genova, Torino, Milano, Torre de’ Passeri e Foligno.

La mostra ha stimolato negli studenti, attraverso un’esperienza immersiva e molto realistica, l’attenzione al consumo responsabile e una maggiore consapevolezza sui processi di produzione/consumo/smaltimento. Composto da scenografie e situazioni teatrali, il percorso è stato progettato come un gioco di ruolo: gli studenti, guidati da attori/animatori, hanno avuto possibilità di sperimentare la propria condizione di cittadino/consumatore e, passando attraverso tutte le attività produttive, toccare 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.

Grazie a questa attività sono stati coinvolti più di 6.000 studenti e i loro nuclei famigliari, oltre 250 insegnanti, 25 volontari, 80 animatori e 11 coordinatori; i ragazzi hanno animato con il loro entusiasmo la pagina Instagram dedicata al progetto con 250 slogan sul consumo sostenibile riscuotendo consensi e contribuendo a diffondere l’importanza di consumare in maniera responsabile.

Per gli adulti, è stato avviato il percorso di Teatro Forum “Il grande Trasloco” 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 ed 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 lo scopo di farci “traslocare” nel nuovo millennio con la capacità di lottare per non soccombere, con la volontà di raddrizzare gli equilibri di questo mondo, con la tenacia nel conoscere per superare le disuguaglianze. Il contributo attivo del pubblico nel teatro Forum è stato fondamentale per un finale sempre diverso. Lo spettacolo ha fatto tappa in sei Regioni: le serate teatrali, che ad oggi contano più di 400 partecipanti, hanno raccolto un riconoscimento unanime tanto da ricevere, in più occasioni e da più parti, domande relative alla possibilità di ospitare parte della tournée.

E’ alle battute finali la realizzazione di una Ricerca-studio sull’implementazione del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254, sull’obbligo relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario da parte delle grandi imprese. La prima fase operativa ha visto la realizzazione di un seminario di formazione per i dirigenti delle due associazioni promotrici. L’evento, ospitato per l’occasione presso il Centro Documentazione – Biblioteca Interculturale del Cies, ha visto la partecipazione di 38 tra dirigenti e addetti ai lavori. I risultati della ricerca confluiranno in una pubblicazione e verranno presentati in un convegno di fine progetto. Saranno invitati al convegno finale soggetti istituzionali, tessuti associativi, una rappresentanza delle classi partecipanti ai lavori e delle associazioni coinvolte nel territorio. Le attività finali che si svolgeranno nei prossimi mesi del 2020 sono state rimodulate in diverse attività online e digitali a causa dell’emergenza Covid-19.

### *Cittadinanza economica e inclusione finanziaria*

### **InCOME**

Sulla base delle consolidate esperienze di Movimento Consumatori in materia di cittadinanza economica e inclusione finanziaria e di due soggetti come CIES Onlus e Dedalus Cooperativa sociale, con lunga esperienza di lavoro nell'ambito dell'immigrazione e della mediazione interculturale e sociale, è in corso il 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 sul tema dell'inclusione finanziaria e della cittadinanza economica, tema meno noto e meno agito nell'ambito dell'immigrazione. Essere capaci e competenti di 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 un migrante economico (230 milioni di persone) originario del Sud del mondo (81,6%).

Il progetto nasce dall'incontro di 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 che si svolge in tre città italiane, Torino, Roma e Napoli e in collegamento con il partner greco EKEE - 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 di 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 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 scambio a livello nazionale e europeo a Torino, Roma, Napoli ed in collegamento al partner europeo EKEE - 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 tre 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. La discussione si è focalizzata sulle conoscenze, le scelte, le abitudini della comunità immigrata in ambito finanziario ed in particolare in tema di bancarizzazione, finanza informale, prodotti previdenziali e assicurativi, rimesse e imprenditoria.

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 sei corsi, due a Roma, due a Torino e due a Napoli a cui hanno partecipato circa 60 operatori e mediatori.

Ogni incontro della seconda edizione è stato personalizzato tramite la valutazione svolta da docenti, formatori e ricercatori. A conclusione del percorso formativo è stato elaborato l'indice del manuale delle buone pratiche. Il 2 dicembre 2019 è stata avviata l'attività di servizio sperimentale degli sportelli di inclusione finanziaria.

Aderiscono 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. L’obiettivo 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. Al fine di ridurre le disuguaglianze di accesso e fruizione dei servizi digitali della Pubblica amministrazione e Tutela della privacy, Movimento Consumatori sta realizzando un programma di iniziative e specifici strumenti di assistenza e supporto al cittadino attraverso attività di assistenza e consulenza che si concentrano su due ambiti di intervento strettamente connessi, finalizzati ad agevolare l’accesso e la fruizione da parte dei consumatori ai nuovi sistemi digitali della PA e tutelare i cittadini-consumatori in materia di privacy, attivando sia azioni individuali sia collettive dove vengano rilevati profili di violazione di tali diritti. Sono stati attivati un call center nazionale, una sezione dedicata dello sportello di assistenza online e otto sportelli territoriali MC.

Considerata la peculiarità dei temi trattati e il richiamato gap territoriale, culturale e sociale esistente nell’ambito di questi due argomenti specifici, Movimento Consumatori dedicherà ampio spazio alle attività formative e divulgative e rivolgerà particolare attenzione alle categorie di utenti maggiormente vulnerabili.

Gli incontri formativi nelle scuole medie superiori, le giornate formative dedicate agli over 65 e quelle di studio nazionali, in collaborazione con gli atenei, sulle tematiche Servizi Digitali della PA e Tutela della Privacy e l’evento nazionale aperto alla cittadinanza in cui verrà presentato il rapporto nazionale sullo stato dell’arte dei due macro temi oggetti di intervento sono stati rimodulati per l’emergenza Covid-19 in attività online e digitali.

### ***Economia circolare e salvaguardia dell’ambiente***

#### **BIONTOP**

E’ un progetto di ricerca e innovazione finanziato dalla Bio-based Industries Joint Undertaking, che vede la collaborazione tra venti 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.

BIONTOP, facendosi portatore delle tematiche della nuova bioeconomia circolare, avrà la possibilità di generare crescita non solo per le bioplastiche, ma anche per l’industria del settore alimentare e della cura della persona. Riducendo infatti l’impatto ambientale della plastica si genererà un significativo passo in avanti per la salvaguardia dell’ambiente e, di conseguenza, questo rappresenterà un miglioramento della vita di tutti i cittadini.

All’interno di questo contesto, Movimento Consumatori è chiamata, in quanto associazione di categoria, a 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.

Sempre in riferimento alla salvaguardia dell’ambiente e alla lotta agli sprechi, nel 2019 Movimento Consumatori, ha realizzato una campagna social per informare e sensibilizzare i cittadini sulla corretta raccolta dei rifiuti. Sui canali facebook, twitter e Instagram dell’associazione sono stati lanciati dei quiz per sondare il grado di conoscenza dei cittadini sulla raccolta differenziata.

\*\*\*

### **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. Nel mese di febbraio 2019, Movimento Consumatori, insieme a organizzazioni della società civile, sindacati e movimenti, coordinati in Italia dalla Campagna Stop TTIP/CETA, e al Coordinamento nazionale No triv, Attac, Assobotteghe, A Sud, Fairwatch, Focsiv, Forum italiano dei Movimenti per l’acqua, Fair, Navdanya International, Terra e Water Grabbing Observatory ha lanciato la petizione internazionale STOP ISDS in 16 Stati membri dell’Ue, chiedendo alle istituzioni e ai governi europei lo stralcio delle clausole arbitrali da tutti gli accordi commerciali e di investimento in vigore e in fase di trattativa. Con la petizione si chiedeva, inoltre, all’Ue e agli Stati membri di sostenere invece con forza il raggiungimento del trattato vincolante delle Nazioni unite sulle multinazionali e sui diritti umani. La campagna si è conclusa con l’adesione di quasi 900 mila cittadini.

### ***Adeguata informazione e corretta pubblicità***

#### **Trasparenza semplice**

Nell’ambito di questo progetto, Abi (Associazione bancaria italiana) in collaborazione con le associazioni dei consumatori (tra cui MC) e le banche, hanno realizzato alcune infografiche su novità normative che interessano la clientela, utilizzando un linguaggio e una modalità espositiva semplice, immediata, facilmente comprensibile e essenziale. In particolare, MC ha apportato il proprio contributo sui contenuti delle infografiche “Conto di Base: cos’è e chi può ottenerlo senza spese”.

#### **Noi & UniCredit**

È stato rinnovato il 14 febbraio 2019 a Milano 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 favorirne la diffusione fra i consumatori e indirizzare scelte bancarie e finanziarie sostenibili, in particolare da parte delle categorie più vulnerabili quali giovani e anziani.

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

#### **La mia assicurazione**

Il progetto realizzato da Movimento Consumatori e finanziato da Forum ANIA – Consumatori ha avuto gli obiettivi 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 una ricerca per indagare le conoscenze e i bisogni dei consumatori in materia di protezione dei rischi e finalizzazione del risparmio. Per realizzare questa ricerca è stata preziosa la collaborazione dei consumatori chiamati a rispondere a un questionario il cui obiettivo era soprattutto quello di far riflettere chi lo compila sulla propria situazione e sui comportamenti che adotta per la gestione dei rischi. È stata quindi realizzata la guida "Conoscere le assicurazioni" che fornisce informazioni semplici e chiare sul concetto di assicurazione e sulle ragioni per cui assicurarsi. La guida offre consigli utili su come scegliere, come stipulare una polizza e come gestire eventuali reclami. Inoltre fornisce informazioni di carattere generale su alcune tipologie di assicurazione.

#### **Triologo**

Il gruppo di lavoro ASviS - Goal 12 - Consumo (cui partecipa anche Movimento Consumatori) ha realizzato la campagna di comunicazione “Trialogo”, rivolta ai cittadini, con l’obiettivo di educarli al consumo consapevole, informandoli sull’impegno per lo sviluppo sostenibile dei brand che stanno per scegliere o che abitualmente scelgono. La campagna di comunicazione educational e istituzionale, si concentra su tre tematiche: riduzione della plastica (impatto ambientale dello sviluppo sostenibile, attenzione al packaging – meno utilizzo di plastica, più materiali riciclabili e naturali, che meno inquinino l’ambiente); attenzione all’etichetta dei prodotti (aspetto consumerista dello sviluppo sostenibile, incentivo al consumatore a informarsi, a leggere l’etichetta e a valutare se ci sono informazioni a sufficienza sulla filiera di qualità, sulla provenienza del prodotto e sul rispetto dei lavoratori che lo realizzano e incentivo al consumatore a sollecitare ai propri brand di fiducia a fornire sempre maggiori informazioni, anche quelle non dovute per legge); lotta allo spreco (il senso del messaggio è sollecitare il consumatore a capire che comprare più cibo di quello che effettivamente consuma, e buttarne molta parte, non solo è uno spreco immorale per chi cibo non ne ha a sufficienza, ma è un notevole spreco dei propri soldi).

### **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. A febbraio 2019 si è concluso il ciclo di incontri territoriali promosso dal “Manifesto per l’energia del futuro” e rivolto alle associazioni di consumatori facenti parte del progetto, al fine di illustrare le opportunità della liberalizzazione del mercato dell’energia, alla luce della fine del regime di maggior tutela. La roadmap ha toccato dieci città italiane tra cui Bologna, Milano, Torino, Caserta, Palermo e Roma, e si è conclusa ad Acquaviva delle Fonti (BA). Tra i temi affrontati: un mercato pienamente competitivo, trasparenza, prezzi più convenienti, servizi digitali più efficienti, costruiti attorno alle reali esigenze dei consumatori, nonché il rafforzamento degli strumenti di tutela.

### **Energia: Diritti a Viva Voce**

Nell’ambito del settore energia e gas è proseguito anche nel 2019 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.

### ***Nuovi orizzonti della tutela collettiva***

#### **Convegno “La nuova tutela collettiva: azioni di classe e inibitorie”**

Il 5 luglio 2019, presso il Centro Convegni “Villa Palestro”, Movimento Consumatori ha organizzato, insieme a Federconsumatori il convegno. “La nuova tutela collettiva: azioni di classe e inibitorie”.

L’evento, incentrato sulla nuova legge della class action aveva l’obiettivo di fornire, con un approccio pratico, una prima lettura di alcuni profili centrali della nuova disciplina.

Nella sessione mattutina, che ha visto l’intervento anche del ministro della Giustizia, Alfonso Bonafede, è stata svolta un’analisi delle finalità perseguite dalla nuova legge. Gli interventi si sono poi concentrati su una prima valutazione generale delle nuove norme e sui protagonisti delle azioni di classe (attori, convenuti e il giudice). Accademici, avvocati e magistrati, specializzati nella materia, hanno analizzato l’ambito di applicazione dell’azione di classe, la legittimazione ad agire, le fasi del procedimento e del meccanismo delle adesioni, degli oneri probatori e degli accordi transattivi previsti dalla riforma.

La sessione pomeridiana è stata dedicata a una tavola rotonda incentrata su tre tematiche: il rapporto tra sistemi di private e public enforcement e il ruolo delle autorità indipendenti, il nuovo registro per la rappresentatività delle associazioni, il ruolo dei protagonisti della nuova tutela collettiva: gli attori individuali e rappresentativi, gli avvocati e i convenuti. Sono intervenuti rappresentanti delle autorità indipendenti e dei ministeri, delle associazioni dei consumatori, dei sindacati, delle organizzazioni ambientaliste e del Consiglio nazionale forense.

\*\*\*

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

### TUTELA INDIVIDUALE

Le sezioni MC, le associazioni federate e lo Sportello del Consumatore online forniscono quotidianamente informazione, assistenza e consulenza agli associati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. in tutte le materie del Codice del consumo. Nel corso del 2019, si stima che siano state aperte circa 10 mila pratiche di tutela stragiudiziale, mentre sono stati quasi 30 mila i cittadini che hanno ricevuto consulenze specializzate consumeristiche mentre non è stato possibile 'tracciare' tutte le richieste di informazioni.

### TUTELA COLLETTIVA

MC, attraverso il proprio coordinamento legale, si è avvalso dello strumento offerto dagli artt. 139 e 140 del Codice del consumo (azioni inibitorie) al duplice scopo di risanare specifici modelli contrattuali - evidenziando la presenza di clausole vessatorie abusive e chiedendone e ottenendone l'espunzione - e di contrastare l'impiego di pratiche commerciali scorrette, ingannevoli o aggressive. L'esercizio di queste azioni ha inteso anche produrre, come effetto indiretto, un clima dissuasivo all'utilizzo di pratiche commerciali scorrette.

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 2019:

#### *Telefonia: fatturazione a 28 giorni*

Con l'intento di facilitare l'ottenimento di un ristoro individuale del danno subito da tutti i clienti delle maggiori compagnie telefoniche del nostro Paese, per la violazione del divieto di fatturazione a 28 giorni, l'associazione ha partecipato attivamente alle fasi dibattimentali di tutti i processi amministrativi, in cui si era costituita, avanti al Consiglio di Stato, a sostegno della legittimità dell'operato dell'AGCOM in questa materia, con riferimento sia alla Delibera 121/2017 che ha introdotto il divieto amministrativo di fatturazione non mensile (divieto già previsto precedentemente da diverse norme del Codice civile, del Codice delle telecomunicazioni e del Codice del consumo), sia ai numerosi provvedimenti con i quali l'Autorità di garanzia ha imposto dapprima lo storno diretto e automatico degli importi illegittimamente fatturati (Delibera 498/17/CONS) e successivamente la loro restituzione, mediante il meccanismo dei giorni erosi, ovvero la postergazione delle fatture per un periodo equivalente a quello eroso in forza della fatturazione a 28 giorni (Delibera 269/18/CONS).

A luglio 2019, il Consiglio di Stato, sez. VI giurisdizionale, ha confermato le sentenze del Tar Lazio che avevano già respinto i ricorsi degli operatori avverso le citate delibere dell'AGCOM, rigettando integralmente le motivazioni con cui le Telco hanno tentato invano di sostenere l'illegittimità di tali provvedimenti. In questo modo, anche grazie all'intervento di Movimento Consumatori a sostegno dell'operato dell'AGCOM, è divenuto definitivo l'obbligo a carico delle compagnie di restituire ai propri clienti, senza addebito in fattura, un numero di giorni di servizio di telefonia pari a quelli 'erosi' dall'adozione - nel periodo 23 giugno 2017/5 aprile 2018 - della fatturazione a base 28 (giorni).

Negli ultimi mesi del 2019, l'associazione ha monitorato l'adempimento da parte degli operatori degli obblighi di rimborso, rilevando però ancora una volta, ritardi e omissioni che hanno portato l'AGCOM a sanzionare nuovamente le compagnie nel 2020.

#### *Società calcistiche: clausole vessatorie negli abbonamenti Serie A*

Sono proseguite le azioni inibitorie avviate nel 2018 contro società calcistiche di Serie A per contestare l'applicazione di clausole vessatorie in contrasto con quanto previsto dagli artt. 33 e ss. Cod. Cons., in particolare con riferimento alla clausola diffusa tra molti club che prevede l'esclusione del diritto al rimborso del rateo di abbonamento in caso di squalifica del campo o chiusura di settori dello stadio a seguito di provvedimenti della Giustizia sportiva o di altri provvedimenti.

Sono stati raggiunti: un accordo transattivo con la Juventus FC, sulla base di una proposta formulata dal Tribunale di Torino, a seguito del quale la società ha rimborsato quota dell'abbonamento di tutti i titolari della tessera stagionale nel settore tribuna Sud, con riguardo a partita disputata a porte chiuse nel 2018; un'ordinanza, passata in giudicato, da parte del Tribunale di Roma nei confronti della SS Lazio S.p.A., condannata a modificare le proprie condizioni generali di contratto contenenti clausole vessatorie.



L'AGCM, a seguito di esposti di MC nel 2019, ha aperto nove procedimenti nei confronti di altrettante società di Serie A con riguardo alle clausole vessatorie contestate dall'associazione (Atalanta Bergamasca Calcio S.p.A., Cagliari Calcio S.p.A., Genoa Cricket and Football Club S.p.A., F.C. Internazionale Milano S.p.A., S.S. Lazio S.p.A., A.C. Milan S.p.A., Juventus Football Club S.p.A., A.S. Roma S.p.A. e Udinese Calcio S.p.A.) Alcune azioni giudiziarie nella stessa tematica sono in corso nei confronti di società che non hanno modificato le condizioni generali di contratto. Altre hanno modificato le condizioni di contratto rendendole conformi al Codice del consumo.

### *Banche: interessi anatocistici*

Sono proseguiti i contenziosi giudiziali ex art. 140 Cod. Cons., in vari gradi di giudizio, avviate dall'AMC nei confronti di banche per la violazione del divieto di anatocismo introdotto dalla legge di Stabilità 2014.

### *Finanziarie: costi estinzione anticipata prestiti*

Movimento Consumatori ha diffidato nove tra i principali operatori finanziari nel settore del credito al consumo a rispettare quanto stabilito dalla Corte di giustizia europea (sentenza n. 383 dell'11 settembre 2019 Lexitor). La Corte di giustizia ha ritenuto che la direttiva 2008/48/CE che regola i 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), in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti, imponga una riduzione di tutti i costi. Movimento Consumatori ha chiesto quindi a Compass Banca S.p.A., Fidelity S.p.A., Findomestic Banca S.p.A., Prestitalia S.p.A., AGOS Ducato S.p.A., Credem S.p.A., Futuro S.p.A., Pitagora S.p.A., Santander Consumer Bank S.p.A. di modificare le clausole dei contratti di credito ai consumatori, al fine di rispettare i principi sanciti dalla Corte di giustizia. Le banche e gli altri intermediari, 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 ha diritto alla restituzione di una quota di tutti i costi posti a suo carico per il periodo nel quale non ha goduto del finanziamento. Sono attualmente in corso procedimenti cautelari innanzi ai Tribunali di Torino e Milano. L'associazione ha anche attivato uno sportello di assistenza per i consumatori specifico sul tema.

### *Trasporto di media-lunga percorrenza: diffide contro comportamenti lesivi*

Nel 2019, MC ha predisposto e inviato diffide per richiedere la cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti ex art. 139 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 nel settore del trasporto passeggeri su autobus a: Dolomiti Bus S.p.A. per modifica o eliminazione di clausole limitative di responsabilità del vettore in tema di risarcimento danni bagagli, trasporto disabili, risarcimento danni per ritardi e/o cancellazioni. Poiché, a seguito della diffida, le clausole sono rimaste invariate, MC ha promosso un'azione inibitoria avanti il Tribunale di Belluno, definita in corso di causa con la modifica integrale delle clausole oggetto di contestazione; V.I.T.A. S.p.A. per modifica o eliminazione di clausole limitative di responsabilità del vettore in tema di risarcimento danni bagagli e risarcimento danni/rimborso per ritardi e/o cancellazioni, nonché della clausola derogatoria del Foro del consumatore. Poiché, a seguito della diffida, le clausole sono rimaste invariate, MC ha promosso anche in questo caso un'azione inibitoria avanti il Tribunale di Aosta, definita in corso di causa con la modifica integrale delle clausole oggetto di contestazione.

\*\*\*

## **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.

Per il processo conclusosi con la condanna, da parte del Tribunale di Torino, di gran parte degli imputati e dei responsabili civili, con contestuale riconoscimento delle parti civili di ricevere un risarcimento del danno da investimento, la Corte d'Appello di Torino, purtroppo ha dichiarato la propria incompetenza per territorio, annullando così la sentenza di primo grado e disponendo di conseguenza la trasmissione degli atti alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Milano, la quale ha aperto un fascicolo di indagini.

L'associazione sta monitorando la situazione al fine di valutare l'eventuale ricostituzione degli stessi azionisti nell'eventuale nuovo processo penale.

I legali del Movimento consumatori, infine, hanno assistito i risparmiatori nel giudizio promosso dalla Consob innanzi alla Corte di Cassazione contro la sentenza assolutoria del troncone milanese pronunciata dalla locale Corte d'Appello. Purtroppo, la Suprema Corte ha rigettato il ricorso de quo, confermando l'assoluzione di tre esponenti della ex Fondiaria Sai.

### **Caso MPS**

#### ***Primo troncone di indagini***

Il processo, avviato nel 2015, dalle indagini a carico dei vertici di Monte Paschi di Siena tra il 2009 e il 2013 e di funzionari di altri due istituti di credito, per i reati di falso in comunicazioni sociali, agiotaggio manipolativo e informativo e falso in prospetto, nel quale Movimento Consumatori ha supportato la costituzione di parte civile di diverse centinaia di azionisti della banca senese, è terminato a novembre 2019 con una sentenza di condanna di tutti gli imputati anche al risarcimento dei danni causati agli azionisti. Prima del pronunciamento definitivo, l'associazione ha supportato alcune parti civili nella trattativa stragiudiziale che ha portato ad una transazione con due istituti di credito citati in giudizio come responsabili civili, in esecuzione della quale gli azionisti hanno ricevuto un ristoro parziale delle perdite subite.

#### ***Secondo troncone di indagini***

Con riferimento invece al filone di indagini, relativo alla falsificazione di bilanci e a manipolazioni del mercato finanziario commessi da amministratori di Monte Paschi di Siena tra il 2013 e il 2015, nel 2019 ha preso avvio la fase dibattimentale, nella quale Movimento Consumatori ha assistito centinaia di azionisti per la costituzione di parte civile. A fine 2019, l'istruttoria era già in fase piuttosto avanzata e si prevede che il processo possa essere definito con sentenza entro il 2020.

### **Caso Veneto banca**

Nel 2019, avanti al GUP del Tribunale di Verbania ha preso avvio l'udienza preliminare del processo contro amministratori, dirigenti nazionali e di filiali locali della provincia del VCO per i reati di truffa contrattuale, in riferimento alle operazioni cosiddette 'bacciate'.

Nel processo, l'associazione si è costituita in proprio ed è stata ammessa quale parte civile, in virtù del riconoscimento attribuitole dal GUP in relazione all'attività di educazione al risparmio e tutela giudiziaria e stragiudiziale svolta anche sul territorio piemontese e del VCO e a favore degli azionisti di Veneto Banca.

\*\*\*

## **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.

Come dagli indirizzi programmatici approvati durante l'ultimo congresso MC del 16 e 17 settembre 2016, l'associazione è fermamente convinta che non sia possibile lavorare per i propri obiettivi in solitudine e ha scelto la condivisione come opzione strategica. Mettere insieme energie, conoscenze e azioni con tutte quelle realtà del Terzo settore e con tutti quei singoli cittadini, professionisti, esperti e accademici che stanno già lavorando per uno sviluppo sostenibile e per un cambio repentino di modello economico non potrà che rappresentare un'occasione di crescita e contaminazione. Il modello delle reti, in cui si uniscono competenze trasversali e si ottimizzano le risorse, è l'unico modello di azione. Come associazione di consumatori, MC vuole rappresentare istanze di consumatori sempre più informati e esigenti ed è convinto che per accelerare i tempi del mutamento dalla società dei consumi alla società dei consumatori, è necessario costruire percorsi di formazione e informazione per permettere al consumatore di scegliere con consapevolezza.

***2019, un anno di azioni, collaborazioni, intese***

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 strappare 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.

### **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.

Inoltre, sul piano dei servizi ai consumatori, l'associazione ha inserito tra i propri conciliatori accreditati alla risoluzione extragiudiziale delle quelle delle associazioni federate, curandone la formazione necessaria in condizioni di parità con le sezioni di Movimento 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. MC partecipa con propri rappresentanti ai gruppi di lavoro ASviS:

Goal 7 - Energia: assicurare l'accesso all'energia pulita, a buon mercato e sostenibile per tutti;

Goal 10 - Ridurre le disuguaglianze: ridurre la disuguaglianza all'interno delle nazioni e fra loro;

Goal 12 - Consumo responsabile: realizzare modelli di consumo e produzione sostenibili;

Goal 16 - Governance: promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia, realizzare istituzioni effettive, responsabili e inclusive a tutti i livelli.

MC partecipa anche al gruppo trasversale su Finanza sostenibile.

### **Consumers' Forum**

In quanto socio di Consumers' Forum, MC ha partecipato al gruppo di lavoro sulla sostenibilità che ha realizzato il "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 2019, 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, il 23 luglio 2019 è stato firmato un protocollo di sostenibilità tra Edison e 15 associazioni socie di Consumers' Forum, che ha come obiettivo quello di promuovere progetti per la sostenibilità che si riferiscano in modo esplicito e dichiarato agli otto obiettivi del Manifesto per la sostenibilità consumeristica e dei relativi target Onu, con particolare riferimento a: volgere l'attenzione verso il consumatore meno consapevole, evitare lo spreco di beni e risorse, in questo caso energetiche, ripensare città, infrastrutture e servizi pubblici in termini di efficienza e sostenibilità energetica; configurare questi progetti come attuativi dei principi della sostenibilità consumeristica e quindi sulla base dell'interazione tra le parti e attraverso gli impegni comportamentali reciproci citati nel Manifesto.

### **Federsupporter**

MC e Federsupporter hanno proseguito il rapporto di collaborazione volto a incrementare la conoscenza reciproca, che costituisce per entrambe le organizzazioni uno strumento per integrare i servizi di tutela del "consumatore sportivo". Nell'ambito di questa collaborazione, le due associazioni hanno organizzato un incontro, il 23 marzo 2019 a Roma, per illustrare le azioni - che in modo sinergico si stanno mettendo in campo - ai soci di Federsupporter: Roccaspinalveti Inter Club, ASD Tirreno, ASD Fontevivola Ranch, Roccarosoverde Terni, ASSOCOMM Lanciani, MOICA - Movimento Italiano Casalinghe. L'incontro è stato moderato dal giornalista Rai, Mario Mattioli.

### **Forum del Terzo Settore**

L'associazione ha proseguito il suo impegno in seno al Forum del Terzo Settore, fa parte della Consulta APS e ha partecipato al gruppo di lavoro su Agenda Onu 2030 per lavorare sugli indicatori di sostenibilità e per preparare l'indice del nuovo report "Gli Obiettivi dell'Agenda Onu 2030 e gli enti del Terzo settore"

### **Cisal**

E' nata a fine 2019 la partnership Cisal - Movimento Consumatori 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. La creazione della rete Cisal e MC consente di fare informazione in modo capillare; diffondere un modello di consumo sempre più sostenibile e equo; rendere consapevole il lavoratore, anche consumatore, della possibilità che ha di influenzare il mercato con le proprie scelte di consumo; educare i lavoratori all'esercizio dei propri diritti di cittadini-consumatori, in maniera semplice e accessibile.

### **Campagna Abiti Puliti**

Nel 2019, 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.

A settembre 2019, nel giorno del settimo anniversario dell'incendio alla fabbrica tessile Ali Enterprises, che nel 2012 in Pakistan uccise oltre 250 lavoratori e lavoratrici, è stato presentato il rapporto "I lavoratori tessili del Pakistan hanno bisogno di un accordo sulla sicurezza", con cui Clean Clothes Campaign, International Labor Rights Forum, Labour Education Foundation, National Trade Union Federation e Pakistan Institute of Labour Education and Research denunciano come ancora oggi le fabbriche tessili del Paese restino insicure come allora.

### **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 nel 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 di operare per l'esigibilità degli stessi.

### **Arci**

MC ha proseguito questa storica partnership. Il 2019 ha rappresentato senza dubbio un anno in cui le due associazioni hanno dovuto coniugare il perseguimento degli obiettivi delineati nei rispettivi congressi con l'impegno per seguire gli effetti e gli obblighi legislativi derivanti dall'imponente e incompiuta riforma del Terzo settore. Pur nelle difficoltà di questo percorso di adeguamento, non ancora finito, Arci e Movimento Consumatori hanno tenuto fermi i valori fondanti dell'essere associazioni di promozione sociale. L'intento è quello di continuare a rafforzarsi e riconoscersi in questi percorsi, imboccando nuove strade e nuove strategie per compiere un'azione sinergica, efficace, 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.

### **Alleanza Stop 5G**

Movimento Consumatori è stato tra i patrocinatori del “Disconnessi day” - giornata europea di sciopero digitale e prima azione condivisa dell’Alleanza europea Stop 5G, nata il 29 giugno scorso in Svizzera. L’associazione si unisce alle richieste dell’Alleanza e chiede una moratoria internazionale Stop 5G in nome del principio di precauzione, fino a quando non saranno svolti studi indipendenti che accertino gli eventuali rischi dell’utilizzo della nuova tecnologia per la salute umana e per l’ambiente. Il “Disconnessi day”, 24 ore senza smartphone, cellulari, tablet, Wi-Fi e qualsiasi connessione wireless è un’azione comune per fermarsi a riflettere sui pericoli cui si può incorrere utilizzando in modo improprio i dispositivi che ci rendono sempre connessi.

L’Alleanza Stop 5G, cui MC aderisce, ha inoltre promosso, a novembre 2019 un convegno e una manifestazione nazionale per rinnovare al Governo la richiesta di una moratoria delle sperimentazioni 5G su tutto il territorio nazionale, visto che ad oggi non ci sono certezze in merito alla non pericolosità per la salute di questa tecnologia.

### **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.

### **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.

\*\*\*

## **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”.

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

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

- 05/3/2019 Audizione con il Presidente Besseghini dell’ARERA in rappresentanza del Manifesto per l’energia del Futuro
- 9/5/2019 Audizione Arera sulla nuova Politica Energetica - Movimento Consumatori ha avanzato alcune proposte sull’annoso problema della morosità degli utenti di elettricità e gas.
- 4/7/2019 - Audizione informale in merito al D.D.L. N° 1105 - Modifiche all’articolo 1 del Decreto-Legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertita con modificazioni nella Legge 2 aprile 2007, n. 40 (Trasparenza delle tariffe e dei prezzi applicati dai operatori dei servizi di telefonia mobile)
- 16/10/2019 - Audizione Camera su Proposta di legge C.780, recante “Modifiche agli articoli 132-ter e 134 del codice di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, in materia di definizione dei premi relativi all’assicurazione obbligatoria per i veicoli motore”
- 22/11/2019 – Audizione X Commissione Camera dei Deputati sulla Risoluzione in Commissione 7/00020 presentata da BENAMATI GIANLUCA

MC esprime inoltre diversi dirigenti come rappresentanti esperti designato dal CNCU in alcuni tavoli istituzionali. Tra le designazioni più recenti:

- Comitato del Punto di Contatto Nazionale per l'attuazione delle Linee Guida –OCSE così come previsto dalla legge 12 dicembre 2002 n. 273 e dai Decreti Ministeriali del 30 luglio 2004 e del 4 giugno 2015, da giugno 2019
- gruppo di lavoro per l'elaborazione della proposta italiana di forma di espressione supplementare della dichiarazione nutrizionale ai sensi dell'art. 35 del regolamento (UE) n. 1169/2011
- Osservatorio del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, ai sensi ex art. 48 comma 12 bis DL 50/2017. L'osservatorio ha il compito di relazione al parlamento e inserirà nel rapporto annuale un capitolo sulle segnalazioni delle AACC
- Organismo di verifica del CRIF, azienda globale specializzata in sistemi di informazioni creditizie (SIC) e di business information, servizi di outsourcing e processing e soluzioni per il credito.

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

- Tavolo di lavoro Conciliaweb istituito dall'Agcom
- Gruppo di Lavoro Efficienza Energetica, Gruppo di Lavoro Gas, Gruppo di Teleriscaldamento, Gruppo di Lavoro Idrico istituiti, Gruppo di lavoro Oneri Generali di Sistema presso ARERA
- Incontri dell'Autorità di Regolazione Trasporti
- MC ha favorito la partecipazione dei propri quadri dirigenti sul territorio nazionale agli incontri di formazione con le associazioni dei consumatori organizzati da Ivass sui temi: Le assicurazioni sulla vita; Le assicurazioni dei rami danni; Il risarcimento del danno. Le assicurazioni di responsabilità civile; Il contratto r.c. auto; Il contratto di assicurazione e la distribuzione

### *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.

Alcune partecipazioni, con apporto di propri contributi, nel 2019:

### **Energia, gas, idrico**

MC ha partecipato al coordinamento dei corsi di formazione per conciliatori degli Organismi ADR accreditati, Acea, Umbra Acque, A2A, Iren, , Acquedotto Lucano, nei quali ha effettuato docenze. MC è membro del Comitato Paritetico di Garanzia degli organismi ADR ENEL, E-ON e 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)

TLC

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**

MC ha partecipato ai lavori preparatori per la costituzione del nuovo organismo ADR ai sensi del D.LGS. 130/2015 Forum Unirec/AACC e ha collaborato alla modifica e integrazione al Codice di condotta prevista dal protocollo Unirec-AACC nell'ambito del Forum Unirec Consumatori con partecipazione alla procedura di certificazione prassi UNI.

Ha inoltre preso parte al Tavolo permanente di dialogo ABI-AACC, che nel 2019 ha portato avanti, nell'ambito del progetto "Trasparenza semplice", un'attività di informazione su diversi argomenti. Ha proseguito il suo impegno nell'attività dell'accordo "Noi e Unicredit" siglato tra Unicredit e AACC e ha partecipato a incontri indetti dalla Segreteria tecnica del FIR-Consap.

E' impegnata attivamente nel Comitato di consultazione Feduf (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio), tra le attività si segnala l'istituzione del Tavolo permanente per l'educazione finanziaria, per inclusione e innovazione sociale nell'ambito del programma triennale avviato con FEduF per favorire l'inclusione finanziaria delle persone in difficoltà economica.

All'interno di Consumers' Forum, MC fa parte del gruppo di lavoro Agos/AACC.

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**

MC partecipa agli incontri periodici con Trenitalia e Ferrovie dello Stato. In particolare nell'anno 2019, MC ha depositato un contributo relativo alla Carta dei Servizi Regionale Trenitalia 2020.

Partecipa inoltre al coordinamento dei corsi di formazione per conciliatori degli Organismi ADR accreditati Trenitalia, Trenord, nei quali ha effettuato docenze e alla Consulta per la Sicurezza e Qualità del Servizio è istituita su iniziativa di Autostrade per l'Italia.

I protocolli attivi

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

**Servizi postali**

MC partecipa attivamente al tavolo "Cantiere consumatori" istituito tra Poste Italiane e AACC. Ha inoltre partecipato al coordinamento dei corsi di formazione per conciliatori degli Organismi ADR accreditati Poste Italiane nei quali ha effettuato docenze. E' inoltre membro del Comitato Paritetico di Garanzia Poste Italiane. Protocollo attivo

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

### E-commerce

Protocollo attivo

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

### Farmaci e salute

L'associazione ha collaborato all'elaborazione del protocollo con Federfarma firmato nel 2018 e ha proseguito il suo impegno sviluppando alcuni punti specifici sui contenuti del protocollo. Ha proseguito inoltre la sinergia con Assogenerici per lo sviluppo di nuove progettualità comuni.

#### *Partecipazione a incontri, seminari, convegni*

I dirigenti e rappresentanti MC hanno partecipato, nel corso del 2019, a numerosi momenti di approfondimento e di studio, seminari e convegni in qualità di relatori, tra i quali si segnalano:

- 28/01/2019 Seminario “La Class Action: normativa italiana e prospettive europee” organizzato da Consumers’ Forum
- 28/01/2019 Seminario Consumers’ Forum sul tema class action
- 31/01/2019 seminario I-Com “(DIS)INFORMATI? informazione e comunicazione sul mercato dell’energia”
- 22/02/2019 Festival del giornalismo alimentare, panel “Etica e filiera alimentare – Produrre e vendere di fronte alla richiesta dei consumatori di un cibo giusto”
- 07/02/2019 Incontro rappresentanti commissione UE con AACC presso la rappresentanza UE in Italia a Roma
- 27/2/2019 Power Breakfast I-Com "Quale visione per la regolazione dell’ambiente e dell’energia. La strategia di ARERA”.
- 19/3/2019 Convegno Edison “Energia tra digitalizzazione e tecnologia esponenziale”
- 19/3/2019 Convegno ENI “L’energia di Eni Gas e Luce”
- 23/3/2019 Conferenza Stampa Federsupporter
- 27/3/2019 seminario I-COM Tavolo superamento tutele "LE SECCHIE DELLE MOROSITÀ. Quali rotte per una navigazione più sicura nei mercati dell'energia"
- 27/3/2019 Secondo forum conciliazione Trenitalia Pietrarsa (NA)
- 02/4/2019 Evento Terna
- 16/4/2019 Evento Aiden Milano Winter package
- 05/07/2019 Convegno “La nuova tutela collettiva: azioni di classe e inibitorie” organizzato da Movimento Consumatori.
- 08/5/2019 Power Breakfast I-Com “Quali strumenti per la transizione energetica in Italia”
- 09/5/2019 Seminario I-COM Tavolo superamento tutele "Miti e domande sul superamento delle tutele di prezzo"
- 16/5/2019 Partecipazione Annual Unirec
- 30/5/2019 Convegno Nettcom Milano sulla conciliazione paritetica
- 4/6/2019 Convegno “Viaggio sicuro. Viaggio informato” su clausole vessatorie e riparazioni a regola d’arte nell’ambito del progetto di informazione territoriale
- 05/6/2019 Convegno Eni “Anticipare il futuro”
- 19/6/2019 Convegno Utilitalia
- 25/6/2019 Convegno I-Com Tavolo superamento tutele “IL REBUS DELLA TRANSIZIONE. L’innovazione energetica, chiave dello sviluppo”
- 17\_18/10/2019 – XVIII Sessione Programmatica Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) - Regioni: “CNCU: 1999-2019 per una nuova normativa che rilanci il consumerismo”,



tavololavoro “Riconoscimento pubblico delle associazioni dei consumatori e misurazione dell’efficacia delle azioni svolte (art. 137 del D. Lgs n. 206/2005)

- 21/10/2019 Convegno Forli sull’Acqua bene pubblico
- 21/11/2019 Workshop Authority Consumers’ Forum “Il potere delle nuove tecnologie, il ruolo dell’Europa e delle Authority nazionali”
- 25/11/2019 Seminario Arera sulla regolazione SII
- 26/11/2019 Workshop Sorgenia “Autonomia Negoziale e Regolazione amministrativa”
- 27/11/2019 nell’ambito del Forum Risk Management. Intervento di Movimento Consumatori alla prima Conferenza Nazionale sulle Fragilità “I diritti dei soggetti fragili e la loro relazione con i professionisti della salute: deontologia, etica e responsabilità professionale come comune denominatore, un momento di riflessione sulle esigenze delle persone più fragili attraverso il punto di vista dei professionisti della sanità
- 04/12/2019 Convegno EXPO 4.0 Economia circolare e innovazione tecnologica
- 10/12/2019 Seminario I-COM Tavolo superamento tutele “TUTELA, SALVAGUARDIA E LIBERA SCELTA. I prossimi passi in vista della scadenza di luglio 2020”

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 Tavolo di Consultazione Terna;
- Membro del Forum FNovi;
- Membro del Forum Unirec;
- Membro del Forum ANIA-Consumatori;
- Membro del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA) istituito presso il Ministero della Salute;
- Membro del Comitato Tecnico Scientifico dell’associazione NeXt – Nuova economia per tutti;
- Membro del Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal ministero dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare
- Membro del Comitato di indirizzo e sorveglianza sui criteri di valutazione e rilascio dei sistemi di qualificazione e competenza professionali" per RAM APART e RATER APART (Legge 4/2013, art. 4, comma 3)
- Socio dell’associazione Valore Sociale;
- Socio di Consumers’ Forum;
- Socio di Fairtrade Italia;
- Socio del Comitato Italiano per il Contratto Mondiale sull’Acqua;
- Socio del Forum 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
- Sostenitore della campagna Sbilanciamoci!;
- Sostenitori della campagna italiana Stop-TTIP- Stop CETA;
- Sostenitore della campagna ZeroZeroCinque.
- Sostenitore della campagna Abiti Puliti

\*\*\*

### **ATTIVITA’ DI COMUNICAZIONE**

Anche per il 2019, 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](http://www.movimentoconsumatori.it), che ha una media di quasi 30 mila visitatori al mese, sono state pubblicate news su temi di interesse generale per i consumatori, 67 comunicati diffusi ai media, rassegna stampa sulle attività dell'associazione e sono state fornite informazioni dettagliate sui progetti e sulle campagne realizzate o alle quali ha aderito.


Nel sito sono stati pubblicati sette numeri del periodico MC "Consumers' magazine" realizzati nel 2019, 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 2019, sono state inviate ogni settimana a oltre 13 mila contatti 63 newsletter "Consumers' news" sulle attività e sulle iniziative MC.

Movimento Consumatori è presente in tutti i canali social: Facebook, Twitter, Youtube e recentemente anche su Instagram e su LinkedIn.

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

Roma, 26 giugno 2020



Il Legale rappresentante  
Alessandro Mostaccio

MOVIMENTO CONSUMATORI  
Via Piemonte 39/A - 00187 Roma  
C.F. 97045640154

### **Informativa ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30.06.2003, n. 196, cd. Codice sulla "Privacy" e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016**

Il Ministero dello sviluppo economico, destinatario della presente domanda di iscrizione con relativi allegati e titolare del trattamento dei dati informa il richiedente con la presente annotazione, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del d.lgs. 30.06.2003, n. 196 e di tutte le disposizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, per quanto compatibili, che i dati personali forniti con la domanda stessa e con i relativi allegati sono trattati, anche con modalità elettronica, al solo fine dell'iscrizione nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale, così come disciplinata dall'articolo 137 del Codice del consumo e dell'articolo 3, comma 1, del D.M. 21 dicembre 2012, n. 260; che il conferimento di tali dati è obbligatorio per consentire le predette finalità, con la conseguenza che la mancata comunicazione non consente lo svolgimento del procedimento amministrativo di iscrizione o conferma dell'iscrizione; che i dati saranno comunicati esclusivamente ai soggetti previsti dalle norme sopra richiamate; che i diritti di cui all'articolo 7 del d.lgs. 30.06.2003, n. 196 e di tutte le disposizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, per quanto compatibili, possono essere esercitati rivolgendosi al responsabile del loro trattamento individuato nel Direttore Generale, pro tempore, della Direzione Generale Mercato, Concorrenza, Consumatore, Vigilanza e Normativa Tecnica – Via Sallustiana, 53 – 00187 Roma, il cui nominativo è comunicato sul sito internet istituzionale del Ministero.