

**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**

Anno

2017

Anno

Anno

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

Il Movimento Consumatori, brevemente denominato MC, 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:
  - contribuire al pieno riconoscimento e alla realizzazione dei diritti di cittadinanza economica nel mercato;
  - promuovere 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 protezione della salute e della sicurezza, per il diritto alla tutela degli interessi economici, 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 ambientali.

**Elementi informativi sull'attività svolta**

**A. Interventi per settore di attività volti a promuovere:**

**1. la tutela della salute e sostenibilità del "Servizio sanitario nazionale":**

In materia di salute, la "stella polare" di MC è la difesa dell'universalità del diritto di cura sancita dall'art. 32 della nostra Costituzione. Questo vuol dire che nessuno debba essere costretto a porsi un problema economico in relazione all'insorgere di una malattia. Per difendere il carattere universale del diritto di accesso ai servizi sanitari occorrono fondamentalmente la sostenibilità del sistema sanitario pubblico e l'uguaglianza dei livelli di assistenza su tutto il territorio nazionale. MC ha condiviso, ad esempio, le ragioni della diffusione dei farmaci equivalenti e dei biosimilari, come strumenti di contenimento della spesa sanitaria e di

allargamento dell'accesso alle cure, a parità di efficacia terapeutica per i pazienti.

Per questi motivi, Movimento Consumatori è impegnato da anni in campagne, progetti e attività per promuovere l'uso dei farmaci equivalenti. Nel 2017, l'associazione ha lanciato la campagna “**Questione di principio attivo**” (che continua, arricchita di nuovi strumenti informativi, anche nel 2018).

Sul sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) è stata realizzata un'area dedicata all'iniziativa: è stato messo online un video educational che spiega in maniera semplice e veloce i vantaggi di scegliere gli equivalenti, sono state pubblicate schede di approfondimento sulle patologie più comuni e le risposte di un medico indipendente alle domande più frequenti sui farmaci equivalenti. Nella sezione sono state pubblicate anche le liste di trasparenza dell'Aifa: questo elenco permette di conoscere, a partire dal nome commerciale o dal principio attivo del farmaco, l'unità posologica (ad esempio, compressa, fiala, etc.) e la confezione con il prezzo più basso dei farmaci equivalenti. Tutte le notizie e gli approfondimenti sull'iniziativa sono stati veicolati tramite i canali social, la newsletter e il periodico *Consumers' magazine* di Movimento Consumatori.

L'opportunità di diffusione dei farmaci equivalenti anche in ambito veterinario è un tema che assume grande importanza in rapporto all'elevato numero di persone che accudisce un animale domestico.

MC ha partecipato, a febbraio 2017, all'audizione tenuta dalla 12esima Commissione del Senato, sull'esame di due proposte di legge, simili fra loro, relative ai **farmaci veterinari**. I milioni di cittadini che vivono con un animale domestico conoscono bene l'ingiustificata differenza di prezzo tra i farmaci ad uso umano e le specialità veterinarie: queste ultime, a parità di principio attivo, arrivano a costare il doppio, o anche il triplo ed oltre, rispetto alle prime.

L'alto costo dei farmaci veterinari, tra l'altro a totale carico dell'acquirente, rappresenta un peso ingiustificato per i cittadini e al contempo un grave onere per i Comuni, chiamati a sostenere le spese per il mantenimento in salute degli animali ospitati nei canili e nei gattili. D'altra parte, la norma vigente (D.Lgs. 193/2006, art.10) vincola il medico veterinario alla prescrizione e all'utilizzo soltanto del farmaco registrato in medicina veterinaria.

Entrambe le proposte di legge, modificando questa norma, assicuravano il migliore trattamento sanitario all'animale, consentendo l'uso della migliore molecola attiva disponibile, e offrivano al veterinario una maggiore discrezionalità sia in relazione agli eccipienti e alle vie di somministrazione, sia alla possibilità di ricorrere a medicinali equivalenti autorizzati per uso umano. Permettevano, inoltre, un significativo risparmio sia ai cittadini sia ai bilanci pubblici.

MC ha quindi espresso alla Commissione il suo parere favorevole, con l'auspicio che ci fosse occasione per l'avvio di una riflessione più generale sull'opportunità di diffusione, anche in ambito veterinario, dei farmaci equivalenti.

L'associazione è convinta che la tutela della salute possa essere garantita anche attraverso l'adozione di precauzioni in caso di fenomeni, processi o utilizzo di prodotti che potrebbero avere effetti potenzialmente pericolosi sulla salute dei cittadini. Il ricorso al principio di precauzione è un cardine imprescindibile per ogni decisione che possa rappresentare un rischio per il benessere dei consumatori. Per queste ragioni, MC ha sostenuto insieme ad una coalizione paneuropea di oltre 100 organizzazioni, la campagna “**ICE StopGlyphosate**” che aveva l'obiettivo di raggiungere 1 milione di firme entro il 30 giugno 2017 per vietare in Europa gli erbicidi a base di glifosato, una sostanza messa in relazione con il cancro negli esseri umani e con il degrado degli ecosistemi. Più di 1 milione e 300 mila cittadini hanno firmato l'ICE in 28 Stati membri e la Commissione Ue, pur rinnovando la licenza all'uso del glifosato per i prossimi 5 anni, ha risposto alle richieste degli europei ammettendo lacune di trasparenza nelle autorizzazioni e promettendo una proposta legislativa in merito.

Movimento Consumatori ha dato ampia diffusione, con la pubblicazione sui suoi canali di comunicazione (sito, newsletter, social, magazine), alla notizia della **consultazione pubblica** della Commissione europea sul piano d'azione per sostenere gli Stati membri nella lotta **contro**

**la resistenza antimicrobica**, invitando i cittadini alla partecipazione. L'uso eccessivo e l'abuso di antibiotici sono considerati le cause della crescita e della diffusione di microrganismi resistenti alla loro azione, con una conseguente perdita di efficacia delle terapie e gravi rischi per la salute pubblica. L'antibiotico-resistenza è anche un ingente onere sociale e economico: nell'Ue (e purtroppo gli italiani sono ai primi posti della classifica) si calcola che causi 25 mila decessi e oltre 1,5 miliardi di euro all'anno di costi sanitari e perdita di produttività, per cui è diventata una priorità strategica.

Il benessere dei cittadini è anche garantito da un'informazione chiara e trasparente, che permetta di compiere scelte consapevoli. L'associazione ha quindi aderito alla **petizione** lanciata dalla Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri per chiedere trasparenza e correttezza nella **pubblicità sanitaria**. MC ritiene necessario che anche e soprattutto i servizi alla persona che hanno come oggetto prestazioni mediche/sanitarie siano promossi e pubblicizzati in maniera corretta, prevedendo un'analisi preventiva che ne escluda l'ingannevolezza.

MC ha anche aderito ad un'iniziativa delle associazioni SIMEO, POIESIS, ANDI e AIO (gli ultimi due anche sindacati odontoiatrici): con una lettera alla ministra dell'Istruzione si è richiesto di inserire l'insegnamento di **"Terapia estetica del viso"** nei corsi di laurea di Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e Protesi Dentaria. L'estetica non è finalizzata solo a essere "più belli di", ma è una richiesta sempre più comune di persone che chiedono di stare bene, di rimanere in buona salute, di migliorarsi e pertanto le prestazioni di medicina estetica (e medicina del benessere) devono far parte del bagaglio culturale di ogni professionista della salute. MC concorda sull'opportunità che si faccia il punto della situazione sui percorsi formativi universitari di medicina estetica, che negli ultimi decenni ha conosciuto uno sviluppo enorme. Ritiene quindi necessario che anche l'offerta sia ad un livello adeguato.

## 2. la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi:

Sicurezza e qualità è un binomio che deve essere sempre garantito ai consumatori. Nel 2017, MC ha continuato 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.

Una nemica della qualità e della sicurezza è la contraffazione. Una nemica sempre più agguerrita, visto che i numeri registrano il fenomeno in continuo aumento. MC ha quindi proseguito il suo impegno di sensibilizzazione della cittadinanza sul "fake". Grazie a **"Io Sono Originale"**, l'iniziativa finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico – UIBM, realizzata da MC e altre associazioni di consumatori, è continuata la campagna di comunicazione per informare i cittadini sull'importanza di non scegliere prodotti falsi. Nell'arco del 2017, sono stati realizzati un road show che ha fatto tappa in diverse città italiane, incontri informativi nelle scuole (agli studenti è stato distribuito anche *ISO*, un magazine concepito per i ragazzi e realizzato dalle associazioni promotrici del progetto, ricco di articoli e interviste a personaggi noti ai più giovani per approfondire i temi della lotta alla contraffazione e della tutela della proprietà intellettuale), campagne di comunicazione sulle principali piattaforme digitali e una newsletter dedicata al tema.

Nel 2017, MC, insieme ad altre associazioni, ha portato avanti anche le iniziative del progetto **"Johnny, viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto"**, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico, che ha messo in campo attività

di studio, informazione e assistenza per i consumatori sui nuovi modelli di business (e-commerce e sharing economy), andando a verificare però anche le criticità dei servizi pubblici locali classici (in primis, il trasporto pubblico locale e quello ferroviario regionale) e i diritti dei passeggeri. Sono state realizzate indagini volte ad accertare il livello di trasparenza di diverse filiere che trovano nell'e-commerce, e nella sharing economy il proprio motore. Diversi sono stati gli strumenti messi in campo per informare e tutelare i cittadini: ad esempio, un numero verde e una landing page accessibile dalle homepage dei siti delle associazioni dove sono state pubblicate tutte le info e i materiali realizzati per l'iniziativa. Sono state messe online guide informative, infografiche, approfondimenti e link utili sulle tematiche del progetto. Sono state realizzate giornate di formazione e informazione rivolte alla cittadinanza nelle piazze italiane: gli sportelli regionali itineranti hanno offerto "on the road" ai consumatori consulenza e materiali informativi in aeroporti, porti e stazioni. Nel mese di giugno 2017, è stato realizzato il **convegno "Un anno con Johnny"** per presentare i risultati delle indagini e delle attività del progetto, al quale hanno partecipato autorità, istituzioni e attori del mercato.

I temi della sicurezza alimentare e della tracciabilità dei prodotti hanno trovato in Movimento Consumatori, un valido sostenitore: MC ha aderito, ad esempio, alla petizione **"Stop cibo falso"**, lanciata da Coldiretti-Campagna Amica, per chiedere all'Europa di rendere obbligatoria l'indicazione di origine degli alimenti.

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 rinnovato la loro adesione al **"Manifesto per l'energia del futuro"** e si sono impegnate – insieme alle società promotrici Edison, ENGIE, Sorgenia, E.ON – per consentire a cittadini e a imprese di godere finalmente dei benefici di un mercato pienamente competitivo. L'obiettivo dell'iniziativa è infatti quello di spiegare in maniera dettagliata le opportunità legate al completamento dell'apertura del mercato energetico, in particolare i servizi innovativi offerti dalla liberalizzazione che risponderanno alle nuove esigenze dei consumatori, con una particolare attenzione agli utenti vulnerabili, che hanno necessità di informazioni più semplici e più chiare possibili per effettuare scelte consapevoli.

### 3. un'adeguata informazione e una corretta pubblicità:

Nell'ambito del settore energia e gas è proseguito anche nel 2017 il progetto **"Energia: Diritti a Viva Voce"**, finanziato dall'Aeegsi (ora 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.

Il pagamento del canone tv nella bolletta elettrica è stata una novità che ha generato nei consumatori dubbi, perplessità, confusione. MC insieme ad altre associazioni ha portato avanti e concluso le attività di **"Luce sul Canone"**, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico.

Il progetto, partito nel luglio 2016, in un anno ha messo in campo diversi strumenti informativi: un numero verde, una pagina facebook, una newsletter tematica, un questionario per sondare criticità e conoscenza del tema da parte dei cittadini. Inoltre sportelli sul territorio e online hanno contribuito a fare chiarezza sul pagamento del canone tv nella bolletta elettrica.

Essere correttamente informati permette di fare scelte consapevoli. Movimento Consumatori fa parte del comitato promotore del portale Eyonbuy, ideato da NeXt – Nuova economia X tutti. Nel 2017 si è dato vita ai lavori di start up per costruire il primo "corporate advisor" della responsabilità sociale d'impresa, il portale Eyeonbuy, che informa i cittadini sul comportamento delle imprese, orientando la scelta dei consumatori verso i prodotti di quelle responsabili. Si mette in moto così un circolo virtuoso, per cui per le aziende diventa più redditizio essere "sostenibili". Un progetto simile è già online in Brasile e sta riscuotendo un enorme successo: il

portale brasiliano, forte dei suoi 550 mila accessi al giorno, sta sempre più influenzando le imprese, spingendole a strategie e comportamenti “responsabili” allo scopo di acquisire un “buona reputazione”. Il portale accoglie sia l’auto-valutazione delle imprese, sottoposte al vaglio dei cittadini, sia i reclami e le informazioni postate dai consumatori. Un algoritmo - che opera in maniera indipendente ed automatica – elabora le informazioni sulla sensibilità e l’impegno aziendale verso la responsabilità sociale e ambientale. Si ottiene così un indicatore sintetico e di immediata comprensione della sostenibilità dell’impresa, fondato sulle segnalazioni dei cittadini. Movimento Consumatori sta coinvolgendo anche le altre associazioni dei consumatori, che hanno un ruolo strategico nella gestione dei reclami e nella condivisione degli approfondimenti consumeristi.

#### 4. l’esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà:

MC, attraverso il proprio coordinamento legale, si è avvalso dello strumento offerto dagli artt. 37 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 ha inoltre svolto un’indagine per verificare quanti tra gli operatori di telecomunicazione rispettino la disciplina contenuta nella delibera dell’Agcom 121/17, ai sensi della quale “per la telefonia fissa, la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli, per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane e in caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest’ultima”. Tra le centinaia di nominativi presenti nell’elenco pubblico tenuto dall’Agcom, sono stati selezionati/individuati solo gli operatori che erogano servizi in forma societaria e all’interno di questa lista ristretta, sono state controllate tutte le offerte in vigore. I risultati dell’indagine hanno confermato che su 29 operatori ufficiali, solo cinque non si sono uniformati alle indicazioni dell’Autorità.

Nel successivo punto 11 sono elencate le azioni inibitorie effettuate nel 2017.

#### 5. attività educative al consumo:

MC dedica particolare attenzione all’educazione al consumo dei cittadini e anche nel 2017 ha realizzato diverse attività sul tema. Queste le principali iniziative.

In occasione della settimana dedicata ai consumatori, indetta dalle 17 associazioni partner del progetto “**Energia: Diritti a Viva Voce**”, il 22 dicembre 2017 gli sportelli di Torino e di Caserta hanno realizzato un’apertura straordinaria per offrire consulenza ai cittadini alle prese con problemi legati alle forniture di luce, gas e acqua.

Per indirizzare i consumatori su scelte di acquisto di prodotti originali, MC e altre associazioni hanno realizzato un road show nell’ambito di “**Io Sono Originale**” che ha toccato diverse città italiane. Gli operatori hanno distribuito materiale informativo e risposto ai dubbi della cittadinanza sul tema della lotta al falso.

Movimento Consumatori, sostenitore della legalità e di scelte di consumo responsabili, ha portato a compimento tutte le attività previste per il progetto “**We like. Il consumo che ci piace**” sensibilizzando i cittadini alla “responsabilità sociale di consumo”. MC, con la collaborazione di Next Nuova Economia X Tutti, ha realizzato una campagna informativa per la cittadinanza, per stimolare l’adesione al suo decalogo “**Manifesto per il consumatore socialmente responsabile**”, presentato a Roma nel corso del seminario organizzato da Consumers’ Forum “**AGENDA ONU 2030. La Sostenibilità dal punto di vista**

**consumeristico**". Altra occasione di divulgazione del decalogo è stato l'evento **"Fa la cosa giusta Umbria 2017"** cui MC ha partecipato. L'associazione ha anche organizzato percorsi di educazione per i ragazzi della scuola secondaria superiore, coinvolti in una simulazione che li ha visti impegnati, nel ruolo di giovani imprenditori, nella realizzazione di una start up sostenibile. A compimento di questo percorso è stato realizzato il **campus "Il consumo che ci piace"** durante il quale 29 giovani di 13 istituti superiori di tutta Italia hanno potuto vivere un'esperienza formativa e di associazionismo. Tutti gli eventi e i materiali informativi del progetto sono stati pubblicati sul sito MC e nella **pagina facebook #ilconsumochecepiace** interamente dedicata a "We like".

Ha preso il via anche il progetto - finanziato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali – **"Giovani in Azione Globale"**: Movimento Consumatori e Next Nuova Economia X Tutti, hanno dato vita a questa iniziativa per coinvolgere i ragazzi delle scuole medie e superiori italiane in un percorso di formazione sul consumo sostenibile. Gli studenti sono formati e informati sullo sviluppo sostenibile dei territori per poter elaborare prodotti di comunicazione o progetti da sperimentare insieme alle Reti locali: imprese, organizzazioni e università, individuate dai promotori e partner del progetto.

Sul fronte dell'educazione finanziaria, dal 2017 MC partecipa al comitato di consultazione Feduf (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e il Risparmio) e insieme alle altre associazioni ha contribuito ad idearne le attività. Il 30 gennaio 2018, si è tenuto un seminario tra le associazioni dei consumatori e quelle del Terzo settore con l'obiettivo di scambiare contenuti e creare sinergie. MC ha curato i contenuti sul sovraindebitamento ed è previsto un altro seminario con le realtà del Terzo settore.

## 6. una definizione corretta, trasparente ed equa dei rapporti contrattuali concernenti beni o servizi:

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. In particolare, MC ha proseguito il percorso di confronto con le aziende del settore energetico, attraverso un'azione di monitoraggio dei protocolli e degli strumenti di assistenza per i reclami anche riguardo a particolari criticità rilevate nel periodo.

Con **Poste Italiane S.p.A.**, MC ha partecipato al tavolo permanente **"Cantiere consumatori"** e ad uno specifico che ha portato alla firma di un protocollo di conciliazione per i clienti di Poste Italiane, sottoscrittori di quote del Fondo Immobiliare IRS.

Ha coltivato un costante dialogo con le principali aziende fornitrici di servizi **Tlc** e con la relativa autorità di controllo, l'Agcom. Ha inoltre avviato un confronto con la società **Open Fiber**, nuovo player infrastrutturale nel settore delle telecomunicazioni che si occupa della realizzazione, gestione e manutenzione della rete in fibra ottica.

Ha partecipato al tavolo permanente con l'**Abi** e, nell'ambito del protocollo d'intesa **"CREDIamoCI"**, ha fatto parte del tavolo per la proposta di legge su **CQS**, dal quale successivamente si è ritirato. Ha anche partecipato alla stesura del protocollo di intesa in materia di **trasparenza semplice dei servizi di pagamento - pagamenti mediante carte prepagate**.

Ha partecipato a un tavolo tra **AACC**, **Ania** e **Ivass**, per la semplificazione delle clausole contrattuali e ai lavori per il **"Manifesto dell'energia del futuro"** sugli scenari regolatori previsti nella legge annuale sulla concorrenza (legge 124 2017) e sulla nuove prospettive della liberalizzazione dei mercati energetici previsti nel maggio 2019.

Ha contribuito all'elaborazione del nuovo codice di condotta prevista dal protocollo **Unirec - AACC**, nell'ambito del **Forum Unirec - Consumatori**.

E' stato presente al tavolo di concertazione con **E.Distribuzione** sulle conseguenze del

terremoto in Abruzzo e ha collaborato alla stesura del protocollo **ENI - Osservatorio pratiche non richieste** (sottoscritto il 24 maggio 2017).

Ha collaborato alla costituzione dell'**Osservatorio pratiche commerciale scorrette di Edison-Sorgenia**. Partecipa al **Gruppo di Lavoro Efficienza Energetica Arera**. E' membro del Comitato di Consultazione degli Utenti di **Terna**.

MC è stato presente ai tavoli permanenti di lavoro costituiti con grandi gruppi bancari, tra cui **Unicredit**, col quale nel 2017 è stato rinnovato l'accordo quadro e il nuovo regolamento di conciliazione.

Ha partecipato, insieme ad altre AACC, al tavolo **Trenitalia** in merito alla distorsione delle tariffe sovregionali di trasporto ferroviario causate dall'algoritmo proposto da Trenitalia e accettato dalle regioni nel 2007.

Nel settore del diritto alla salute, hanno visto la sua presenza i tavoli di confronto con **Aifa** e **Assogenerici**, e ha collaborato con **Federfarma**.

Nel 2017, ha partecipato agli incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato, collaborando alla realizzazione della 14esima **guida** per il cittadino "**Dopo di noi, amministratore di sostegno, gli strumenti per sostenere le fragilità sociali**".

Dal 2017 MC, in rappresentanza del CNCU (art. 13, comma 7, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie) è membro dell'**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.

## 7. lo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti:

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.

Le attività più significative dell'anno 2017:

In quanto socio di **Consumers' Forum**, MC ha partecipato al gruppo di lavoro sulla sostenibilità che con Lega Consumatori ha contribuito a realizzare 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. Il prossimo step sarà 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 questi mesi, il laboratorio consumerista si è confrontato con Federfarma, Poste Italiane e Trenitalia per la sottoscrizione del protocollo. Il primo di questi, che ha come tema centrale la legge Gadda, è stato sottoscritto il 31 maggio con Federfarma durante il **Festival dello Sviluppo Sostenibile**.

MC ha rafforzato la sua presenza nel **Forum del Terzo Settore**, partecipando attivamente alle consulte sulla riforma del terzo settore e sull'economia sociale. In particolare, durante i lavori della consulta sull'economia sociale è stato elaborato un documento/piano di lavoro sui possibili sviluppi delle attività del Forum, a partire da alcune sperimentazioni territoriali con le associazioni presenti: ad esempio, laboratori o incubatori sociali anche sui temi proposti da MC legati al consumo sostenibile. In particolare, ha curato il capitolo sul Goal 12 del rapporto sul ventennale del Forum "**Terzo Settore e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**", che è stato presentato il 15 dicembre scorso ed è stata l'unica associazione dei consumatori ad aver apportato un contributo.

Al fine di consolidare anche a livello europeo la rete di relazioni per rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini, Movimento Consumatori ha aderito a **ECU**, un'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. Obiettivo primario di ECU è contribuire a potenziare il quadro normativo europeo in modo da garantire informazione, educazione e piena attuazione non formale dei diritti dei consumatori, promuovere una cultura della sostenibilità, favorendo l'evoluzione dei modelli di produzione e di consumo sostenibile, approfondire particolare attenzione verso quei consumatori che in questi anni di crisi economica hanno sofferto un calo del proprio reddito e del potere d'acquisto e che oggi vivono una situazione di vulnerabilità. I valori comuni a tutte le associazioni aderenti a ECU sono: la responsabilità, la sostenibilità, l'uguaglianza, la libertà di scelta e lo sviluppo di beni sociali e culturali. I temi di principale interesse di ECU riguardano la giustizia collettiva, la responsabilità sociale di impresa, il mercato unico bancario, i nuovi modelli di economia digitale e i diritti universali legali ai modelli di welfare, alla salute pubblica e a quella individuale. MC ha collaborato alla stesura del manifesto dell'associazione europea, che è stato presentato a febbraio 2017 in un incontro a Bruxelles.

MC ha proseguito inoltre la partnership con **Arci** sulla piattaforma programmatica già presentata nell'anno 2016. In particolare, in occasione dei sessanta anni dalla firma dei trattati di Roma, MC ha fatto parte, insieme ad Arci, del comitato organizzatore della mobilitazione **La Nostra Europa, Unita – Democratica - Solidale**, una coalizione larghissima di associazioni, sindacati, movimenti, centri sociali, reti italiane ed europee nata per promuovere l'idea di un'altra Europa, che assicuri a tutti e tutte l'unico futuro vivibile, fondato su democrazia e libertà, diritti e uguaglianza, riconoscimento effettivo della dimensione di genere, giustizia sociale e climatica, dignità delle persone e del lavoro, solidarietà e accoglienza, pace e sostenibilità ambientale. La mobilitazione ha riunito iniziative in diverse città, e due giorni di forum tematici il 23 e 24 marzo 2017 alla Università La Sapienza, per poi concludersi il 25 marzo in piazza mentre a Roma i capi di stato e di governo della Unione Europea celebreranno i sessanta anni dei Trattati che diedero vita alla Comunità Economica Europea.

Da settembre 2017, in seguito al lavoro sui temi della sostenibilità, MC è stato invitato a far parte del gruppo costituito da **AsVis** per il Goal 12 **“Garantire modelli di produzione e di consumo sostenibile”**. L'associazione ha contribuito alla redazione del position paper del goal - presentato durante il Festival dello Sviluppo Sostenibile il 29 maggio scorso - sulla parte relativa al consumo sostenibile, valorizzando i contenuti del manifesto. Il position paper è composto di tre capitoli: finanza, produzione e consumo sostenibili.

MC ha anche proseguito la sua collaborazione con **NeXt Nuova Economia X Tutti**, portando a compimento le attività del progetto **We Like**, avviando **Giovani in Azione Globale**, e entrando nel comitato promotore del portale **Eyeonbuy**.

Nel 2017, l'associazione ha aderito alla campagna **ZeroZeroCinque**, nata nel 2010 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. Alla campagna non aderiscono partiti politici, che possono però sostenerla pubblicamente e la coalizione è aperta alle organizzazioni della società civile. La campagna realizza azioni di advocacy su TTF, ed è collegata con altre iniziative europee, nord e sudamericane e asiatiche. Zerozerocinque oltre alle ricerche tecniche fa pressione politica, lobbying, a livello nazionale ed europeo. In Europa la misura è promossa da 10 Paesi, con un messaggio chiaro: si chiede che il 50% del gettito ricavato dall'introduzione di questa tassa sia investito nel welfare, nella salute e nell'ambiente. La campagna ha esteso il suo focus anche su altri fronti: il filone della giustizia fiscale (elusione e evasione internazionale, per misure di trasparenza finanziaria), la separazione tra banche commerciali e d'investimento e la richiesta di un tetto sulle remunerazioni di manager pubblici e privati. L'impegno di MC è di portare a conoscenza dell'iniziativa la propria base associativa, favorire uno o più incontri territoriali, diffondere la campagna attraverso tutti i suoi strumenti di comunicazione.

MC inoltre ha aderito alla campagna **Stop Fiscal Compact**, promossa da **Attac Italia** (Associazione per la tassazione delle transazioni finanziarie e l'aiuto ai cittadini), per impedire che il Fiscal

Compact diventi a tutti gli effetti parte del diritto comunitario, per riaprire la discussione su tutti i trattati e regolamenti che, da Maastricht in poi, hanno determinato la svolta liberista e monetarista dell'Unione europea, per chiedere l'eliminazione dell'obbligo del pareggio di bilancio dalla Costituzione, e che sia fatta, inoltre, un'indagine indipendente (audit) sul debito pubblico italiano per annullare quello illegittimo.

Internamente all'associazione, nel 2017 MC ha ulteriormente consolidato la struttura federativa. Tra **MC e le associazioni federate** vi è la reciproca piena fruibilità di ogni materiale di comunicazione prodotto, ivi compresi i contenuti di Consumers' Magazine e dei rispettivi siti web, nonché la collaborazione in progetti, partecipazioni a eventi, ecc. Inoltre, sul piano dei servizi ai consumatori, MC ha inserito tra i propri conciliatori accreditati alla risoluzione extragiudiziale delle controversie i conciliatori delle associazioni federate, curandone la formazione necessaria in condizioni di parità con le sezioni di Movimento Consumatori.

### 8. la tutela degli standard di qualità ed efficienza dei servizi pubblici:

Anche nel 2017, MC ha collaborato alla redazione delle **Carte di qualità dei servizi pubblici locali** o **Carte della Mobilità** e ha prestato attività in attuazione di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007 (Finanziaria 2008) attraverso il monitoraggio sulla customer satisfaction degli utenti e la verifica dei reclami, in un rapporto di costante confronto con i gestori e gli enti locali. MC insieme ad altre associazioni, nell'ambito del progetto "**Johnny**", ha presentato durante il **convegno "Un anno con Johnny"** i risultati del monitoraggio sull'organizzazione di trasporti pubblici locali, servizio idrico integrato e gestione dei rifiuti urbani delle principali città.

Anche per il 2017, Movimento Consumatori è stato tra i promotori della campagna "**Sai Chi Voti**". In occasione delle elezioni amministrative 2017, MC e altre associazioni hanno chiesto ai candidati di impegnarsi a favore della trasparenza rendendo note le loro competenze, i loro eventuali conflitti d'interessi, il loro status giudiziario, chi finanzia la loro campagna elettorale, per poter votare in modo consapevole.

MC fa parte del **GDL Trasporti del CNCU** ed esprime un membro nella delegazione del CNCU all'interno dell'osservatorio gestito dalla direzione del Ministero delle Infrastrutture e Trasporto, ai sensi ex art. 48 comma 12 bis DL 50/2017. L'osservatorio ha il compito di relazione al parlamento e inserirà nel loro rapporto annuale un capitolo sulle segnalazioni delle AACC.

All'interno del GDL Trasporti è stata elaborata una proposta di protocollo su due livelli con l'Autorità di Regolamentazione Trasporti, uno con il CNCU per attività di alta formazione e di ricerca e uno con le singole associazioni per la gestione e analisi dei reclami e l'imminente percorso sulla redazione di un protocollo di conciliazione.

### B. Altri ambiti di intervento:

### 9. Materie disciplinate dal Codice del Consumo:

In considerazione della perdurante crisi economica attraversata dal Paese, MC ha scelto di continuare a impegnarsi nella tematica bancaria.

Sono state presentate memorie in procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti di **Intesa Sanpaolo, Unicredit e BNL**. MC - in forza delle ordinanze e sentenze di condanna ottenute dai tribunali di Milano e di Roma, nelle quali è stata affermata l'illegittimità del loro comportamento in violazione dell'art. 2 Cod. Cons. con l'applicazione di interessi anatocistici in contrasto con quanto previsto dall'art. 120 TUB come modificato e vigente dal 1° gennaio 2014 - ha sostenuto che queste società abbiano posto in essere pratiche commerciali scorrette ai danni dei propri clienti ai sensi degli artt. 18 e ss. Cod. Cons. I procedimenti si sono conclusi senza l'applicazione di sanzioni in quanto l'Agcm, su parere della Banca d'Italia, ha escluso l'applicabilità degli artt. 18 e ss.

## C. Forme di tutela dei Consumatori e degli Utenti

### 10 Risoluzioni extragiudiziali delle controversie:

Le **sezioni MC** e lo **Sportello del Consumatore online** (un servizio innovativo di consulenza in grado di gestire le pratiche a distanza grazie a una ventina di esperti specializzati nelle tematiche di consumo) hanno fornito assistenza e consulenza ai propri associati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, attraverso strumenti **Adr** (procedure di conciliazione paritetica, procedimenti dinanzi ai CoReCom e alle Camere di Commercio).

Nell'anno 2017, a seguito delle prescrizioni del decreto legislativo di recepimento della direttiva europea in materia di Alternative dispute resolution (Adr), ha partecipato alla revisione e siglato i nuovi **protocolli di conciliazione** di Tim, Vodafone, Wind-Tre, Fastweb, Poste Italiane, Postemobile, Bancoposta, Netcomm, Acea, A2A, Iren, E.on.

Nella risoluzione extragiudiziale delle controversie, i consulenti del Movimento Consumatori utilizzano molto spesso lo strumento della conciliazione paritetica con le aziende con cui si sono siglati protocolli: Acea, A2A, Iren, Anaci, Ania, Assotravel, Astoi, Edison, Enel, Eni, E.on, Fastweb, Hera, Intesa San Paolo, Netcomm, Poste italiane, Postemobile, Bancoposta, Sorgenia, Telecom/Tim, Trenitalia, Unicredit, Unirec, Unipol, Vodafone, Wind-Tre.

### 11. Azioni Inibitorie:

MC tutela i consumatori e gli utenti anche attraverso lo strumento delle azioni inibitorie ex art. 139 Codice del Consumo, sia per ottenere l'espunzione delle clausole vessatorie dalle condizioni contrattuali sia allo scopo di inibire pratiche commerciali scorrette.

Alcune azioni avviate nel 2017:

- **Azioni inibitorie contro Intesa Sanpaolo**, in qualità di cessionaria d'azienda a seguito della dichiarazione di liquidazione coatta amministrativa di Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza, è stata contestata una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 18 e ss. Cod. Cons., consistente nell'invio da parte di Intesa di comunicazioni agli ex clienti di Banca Apulia e di Banca Nuova – società già dei gruppi Veneto Banca e BPVi – con le quali veniva riferito che gli stessi, titolari di azioni Veneto Banca vendute agli sportelli delle banche cedute in violazione di quanto previsto dal Testo Unico Finanziario, avrebbero dovuto rivolgere richieste risarcitorie o restitutorie alle banche in liquidazione (Veneto Banca e BPVi) e non a Intesa, quale cessionaria d'azienda. Veniva infatti contestato che Banca Apulia e Banca Nuova non sono state sottoposte a liquidazione coatta amministrativa a differenza delle rispettive capogruppo, e che pertanto Intesa Sanpaolo, quale nuova controllante delle stesse, ha nella cessione d'azienda (come anche riconosciuto da giurisprudenza univoca dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie) acquisito i relativi debiti, tra cui quelli nei confronti degli clienti delle banche cedute, derivanti delle violazioni della normativa in materia di intermediazione finanziaria. La diffida non ha avuto seguito attraverso azione giudiziaria.

- **Azioni inibitorie contro le seguenti società di trasporto su gomma:** Caputo Bus, Interbus, Saps, Segesta Internazionale, Busitalia Simet, Florentia Bus, Liroso Linee, Manieri Lines alle quali società sono state contestate vessatorietà ai sensi del Codice del Consumo e/o nullità per contrarietà a norme imperative nazionali e comunitarie.

- **Fatturazione a 28 giorni/4 settimane, diffide per la richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti** ex art. 139 del D.lgs 6 settembre 2005 n. 206. Nel settembre 2017, l'associazione ha avviato una serie di verifiche (poi tradottesi in uno specifico report) sulle offerte commerciali di tutti gli operatori delle telecomunicazioni elettroniche operanti in Italia, destinate alla rete fissa o con combinazione di servizi di telefonia fissa e mobile o di telefonia fissa e servizi televisivi, al fine di verificare

l'adeguamento alle disposizioni impartite dall'Agcom con delibera 121/17/CONS – entrata in vigore il mese di giugno dello stesso anno - la quale aveva previsto che “per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima”. Dalle verifiche risultava che le maggiori compagnie telefoniche non avevano modificato i loro sistemi di rinnovo/fatturazione, continuando a applicare una base temporale a 28 giorni.

Conseguentemente l'associazione ha inviato a Telecom, WindTre, Fastweb, Vodafone e Poste Mobile una diffida ex art. 139 e ss. Codice del Consumo, con cui contestava questo inadempimento, ritenendo che lo stesso integrasse gli estremi della pratica commerciale scorretta ex art. 19 e ss. C.d.C. e che comunque fosse gravemente lesivo dei diritti individuali e degli interessi collettivi dei consumatori alla trasparenza, correttezza ed equità dei rapporti contrattuali, ex art. 3 C.d.C.

MC ribadiva che la fatturazione ogni 4 settimane – 28 giorni non consentiva infatti una facile ed agevole comparazione tra prodotti concorrenti, disincentivando la concorrenza in un contesto di grave opacità che non consentiva nemmeno all'utente finale un agevole controllo dei consumi e della spesa, determinati anche dal venir meno di un parametro temporale certo e consolidato per la cadenza del rinnovo delle offerte e della fatturazione, qual è da sempre il mese.

Alle compagnie diffidate, l'associazione chiedeva di cessare tali comportamenti e in particolare:

(i) cessare ogni offerta di servizi telefonici per la rete fissa o ogni offerta che prevedesse una combinazione di servizi telefonici di rete fissa e mobile o di rete fissa e servizi televisivi con periodicità di fatturazione inferiore al mese;

(ii) porre in essere ogni strumento idoneo a eliminare e/o correggere gli effetti dannosi dei comportamenti sopra descritti e in particolare a comunicare sulla homepage dei loro siti internet e direttamente a tutti i loro clienti l'avvenuta illegittima determinazione del periodo di fatturazione in 4 settimane;

(iii) restituire i corrispettivi per i servizi corrisposti o addebitati ai consumatori in ragione del periodo di fatturazione di 4 settimane in luogo di quello di un mese nel contempo riservandosi di segnalare i comportamenti sopra descritti all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e di promuovere ogni azione, anche cautelare, ai sensi degli artt. 140 e 140bis C.d.C. a tutela dei consumatori danneggiati dai comportamenti contestati.

Tutte le compagnie interpellate hanno risposto alla diffida, rigettando le accuse.

Conseguentemente, spirato il termine di legge, MC ha depositato 4 ricorsi ex art. 140 C.d.C. – 669 bis c.p.c. per ottenere un'inibitoria collettiva cautelare in via d'urgenza nei confronti di Telecom, Fastweb, WindTre e Vodafone.

Queste iniziative hanno portato, nel 2018, a ottenere altrettanti provvedimenti inibitori cautelari che hanno riguardato l'applicazione e l'uso di clausole contrattuali contenenti la previsione di una cadenza di fatturazione/rinnovo a 28 giorni, tre dei quali sono stati confermati nel successivo giudizio di reclamo proposto dalle compagnie (Telecom, WindTre e Fastweb), giudizio ancora pendente per quanto concerne Vodafone.

## **12. Class Action:**

Il 3 giugno 2015, la Camera dei deputati ha approvato quasi all'unanimità una proposta di legge di riforma della class action. Il provvedimento introduce un titolo nel Codice di procedura civile dedicato alla nuova class action, attualmente inserita nel Codice del consumo. Dopo due anni, il Senato non ha fatto alcun passo verso la sua approvazione. Per questo motivo, 12 associazioni di consumatori - tra cui MC - hanno iniziato una forte attività di lobby ad esempio inviando una lettera ai senatori per chiedere lo sblocco immediato del ddl. Le associazioni ritengono che la riforma della class action sia urgente e improcrastinabile. Tutti i principali ordinamenti europei hanno già una disciplina delle azioni collettive risarcitorie idonea per contrastare gli illeciti di massa e tutelare le vittime danneggiate. La class action oggi vigente in Italia (art. 140bis del

Codice del consumo) si è rivelata invece del tutto inefficace. Nel nostro Paese gli illeciti di massa non sono mai risarciti e gli operatori onesti e i cittadini sono costretti a subire piccoli e grandi soprusi. Le associazioni di consumatori hanno chiesto, quindi, un'apertura del dibattito sul disegno di legge della class action per arrivare ad una rapida approvazione della riforma. MC, nel 2017, era presente all'audizione delle Commissioni riunite 2a Commissione Giustizia e 10a Commissione Industria Commercio e Turismo del Senato della Repubblica, depositando un parere, elaborato insieme ad altre AACC, relativo all'A.S. 1950 **“Disposizioni in materia di azione di classe”**.

MC ha inoltre partecipato **all'indagine della Commissione europea**, volta a verificare l'applicazione della Raccomandazione 2013/396/UE dell'11 giugno 2013, sui principi comuni per i meccanismi di ricorso collettivo ingiuntivi e compensativi negli Stati membri.

### 13. tutela giurisdizionale:

**Il caso Fonsai:** il 10 aprile 2017, il tribunale di Torino ha depositato le motivazioni della sentenza pronunciata l'11 ottobre 2016, con cui aveva condannato Salvatore Ligresti (6 anni e 1 mese), Jonella Ligresti (5 anni e 8 mesi), Fausto Marchionni (5 anni e tre mesi), Riccardo Ottaviani (2 anni e 6 mesi) per i reati di falso in bilancio e manipolazione dei mercati, assolvendo altri imputati (Talarico Antonio e Virgilio Ambrogio) perché il fatto non costituiva reato e condannando in via solidale, oltre agli imputati, anche i responsabili civili UnipolSai e Reconta Ernst & Young, a risarcire ai circa 936 azionisti Fonsai e Milano Assicurazioni, costituiti parti civili con il supporto dei legali MC, i danni patrimoniali subiti, mantenendo il vincolo del sequestro su questi stessi beni, in modo che tale patrimonio non sia restituito agli imputati, ma “bloccato”, sino a che il processo non esaurisca tutti i gradi di giudizio.

Gli imputati hanno presentato appello alla sentenza. Il tribunale ha demandato ai giudici civili il compito di quantificare questi danni, una volta divenuta definitiva la sentenza di condanna penale. In ragione di questa scelta del Collegio giudicante e in assenza del mancato riconoscimento di una liquidazione anticipata e provvisoria (c.d. provvisionale) a favore delle parti civili costituite, non è al momento possibile promuovere subito, sulla base di questa sentenza, alcuna azione legale volta al recupero forzoso di quanto dovuto.

Per questo motivo, MC ha deciso di appellare a sua volta contro la sentenza di primo grado, solo per la parte che non riconosce la provvisionale, con un atto collettivo (depositato il 24 maggio 2017). Nell'attesa che il processo di appello abbia inizio – ad oggi la Corte d'Appello deve ancora fissare la prima udienza di discussione - i legali di Movimento Consumatori hanno inviato una lettera agli imputati, nonché a UnipolSai e Reconta, contenente invito formale ad aprire una trattativa stragiudiziale volta alla definizione transattiva di ciascuna posizione.

**Il caso Mps:** il 6 aprile 2017, il tribunale di Milano ha definitivamente ammesso come parti civili nel processo penale contro i vertici di Monte Paschi di Siena, accusati di falso in bilancio e aggio informatico in ordine a operazioni contabili compiute in danno dei risparmiatori fra l'aprile del 2010 e il febbraio 2013, oltre 40 azionisti della banca senese supportati dai legali MC. Il processo è poi proseguito ed è tuttora in corso la fase di istruttoria dibattimentale che dovrebbe terminare entro la fine del 2018.

Nel frattempo, un terzo filone di indagini penali a carico di altri manager di Monte Paschi, accusati anch'essi di falso in bilancio e aggio, con riferimento al periodo dicembre 2012 - agosto 2015, è arrivato avanti il giudice dell'udienza preliminare del tribunale di Milano e anche in questa occasione, Movimento Consumatori ha offerto ad alcuni azionisti supporto per la costituzione di parte civile. L'udienza preliminare è poi proseguita nel 2018 e gli imputati sono stati rinviati a giudizio nel dibattimento che inizierà il 17 luglio 2018.

**Il caso Veneto Banca:** oltre alle azioni individuali sul piano civile nei confronti di Veneto Banca e Intesa Sanpaolo, MC ha anche seguito il processo penale in cui sono costituiti parte

civile diverse migliaia di azionisti. I reati contestati sono l'agiotaggio e l'ostacolo alla vigilanza. Il processo è iniziato il 24 novembre 2017 avanti al Gup del tribunale di Roma ed è proseguito anche oltre la fine del 2017. In questa sede, l'associazione, costituitasi e ammessa lei stessa come parte civile, ha ottenuto la citazione come responsabile civile di Intesa Sanpaolo quale cessionario dell'azienda in bonis di Veneto Banca. Il Gup di Roma ha poi accolto l'eccezione d'incompetenza territoriale a favore di quello di Treviso che dovrebbe fissare la data per la ripresa del processo.

**14. Segnalazioni ad altre Autorità:**

MC segnala pratiche commerciali scorrette, criticità nelle dinamiche di mercato, casi di pubblicità ingannevole ai diversi soggetti competenti quali: Camere di commercio, Autorità Energia Elettrica e Gas (ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Ivass. Nel corso del 2017, MC ha partecipato anche a diverse consultazioni pubbliche su istruttorie dell'Antitrust rispetto alla valutazione della vessatorietà di diverse clausole adottate da imprese in diversi settori produttivi. In particolare, ha partecipato con contributi scritti alle consultazioni in materia di clausole vessatorie (procedimenti CV/149 Vodafone, CV/151 Fastweb, CV/158 Helvetia) presso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm). Ha presentato un esposto all'Agcm in materia di pratiche commerciali ingannevoli sul marchio masaltos.com. Ha inoltre presentato un esposto al Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, riguardante la violazione da parte di Gaja Distribuzione delle norme in materia di tutela dei consumatori tramite la fornitura di informazioni fuorvianti sul Paese di origine dei prodotti in vendita.

**D. Modalità di svolgimento dell'attività:****15. studi e ricerche, pubblicazioni, convegni:**

I dirigenti e rappresentanti del MC hanno partecipato, nel corso del 2017, a numerosi momenti di approfondimento e di studio: seminari e convegni in qualità di relatori, tra i quali si segnalano:

- ✓ 31/03/2017, Torino. Dibattito "Scelte alimentari e nuovi stili di consumo", nell'ambito della Biennale Democrazia, manifestazione culturale promossa dalla Città di Torino e realizzata dalla Fondazione per la Cultura Torino.
- ✓ 06/04/2017, Roma. Corso teorico-pratico di formazione, informazione e aggiornamento su falsificazione, produzione irregolare e commercio illegale dei farmaci, organizzato dalla Fondazione Onlus Ricerca e Salute con il Patrocinio dell'Istituto Superiore di Sanità. "Il consumatore: come proteggerlo, informarlo, responsabilizzarlo", lezione di Alessandro Mostaccio in qualità di consigliere del CNCU.
- ✓ 05/05/2017, Buxelles. Conferenza "A New Approach to Consumer Protection in Europe. Focus on Sharing Economy", organizzata da European Consumer Union (ECU); intervento dal titolo "Consumers protection in the sharing economy"
- ✓ 30/05/2017, Roma. Seminario "AGENDA ONU 2030 La Sostenibilità dal punto di vista consumeristico.", organizzato da Consumers'Forum.
- ✓ 08/06/2017, Roma. Convegno "Un anno con Johnny. L'odissea del cittadino tra nuovi servizi virtuali e disservizi reali", organizzato da Movimento Consumatori, Cittadinanzattiva e Federazione Confconsumatori-ACP nell'ambito del progetto "Johnny, tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto" finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico.
- ✓ 15/06/2017, Roma. Evento progetto "Io Sono Originale", organizzato da Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoconsum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Casa del Consumatore,

Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Udicon, Associazione Utenti Servizi Radiotelevisivi, nell'ambito della settimana per la lotta alla contraffazione promossa dal Ministero dello Sviluppo economico, Direzione Generale Lotta alla Contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi.

- ✓ 07/07/2017 Convegno Unirec Caserta “La gestione del credito, il sovraindebitamento del consumatore e il codice di condotta Forum Unirec-Consumatori.
- ✓ 18/09/2017, Bra (CN). Incontro “Ceta, sì o no?”, organizzato dall'associazione Slow Food Italia nell'ambito della manifestazione Cheese 2017.
- ✓ 20/09/2017, I.COM Roundtable "Energia digitale. Infrastrutture, modelli di business e ruolo del consumatore".
- ✓ 02/10/17, I.COM Roundtable “Italia a tutta banda. Scenari di diffusione e utilizzo delle reti di nuova generazione”.
- ✓ 06/10/2017, Bastia Umbra. Incontro “Dal 2018 sacchetti frutta e verdura, rinnovabili e compostabili. Illustrazione legge del 3 agosto 2017, n. 133” organizzato da AssoBioplastiche e Arpa Umbria nell'ambito di Fa' la cosa giusta Umbria – Fiera del consumo critico e degli stili di vita sostenibili.
- ✓ 07/10/2017, Bastia Umbra. Incontro “Rischi ed opportunità dei trattati internazionali, il nuovo accordo commerciale tra l'Ue e il Canada: l'impatto sul settore agroalimentare”, organizzato da Movimento Consumatori (MC) e A.Di.C Umbria.
- ✓ 22/11/2017, XI° Credite Village Day di San Donato Milanese “Metamorfosi: Evoluzione del Mercato della collection tra opportunità e rischi per originator e consumatori”
- ✓ 05/12/2017, Roma. Confronto "Ceta: impatti e implicazioni per occupazione e ambiente" organizzato da Cgil, Coldiretti, Arci, Greenpeace, Legambiente, Fairwatch, Fondazione Univerde, Adusbef, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Italia in collaborazione con l'Intergruppo Parlamentare No Ceta e la Campagna Stop TTIP Italia.

### 16. Consulenza e assistenza:

Le sedi territoriali di Movimento Consumatori e le associazioni federate prestano quotidianamente attività di assistenza e consulenza agli associati in tutte le materie del Codice del Consumo. Nel corso del 2017, si stima che siano state aperte circa 9.000 pratiche di tutela stragiudiziale. Mentre sono stati più di 26mila i cittadini che hanno ricevuto consulenze specializzate consumeristiche.

### 17. Interventi sulla Pubblica Amministrazione e sugli organismi legislativi:

Movimento Consumatori ha partecipato, con un contributo scritto, all'audizione della Commissione XII - Affari Sociali della Camera dei Deputati, nell'ambito dell'esame dello schema di decreto legislativo recante “**Codice del Terzo Settore**”.

MC ha preso parte all'audizione delle Commissioni riunite (II Commissione Giustizia e X Commissione Industria Commercio e Turismo del Senato della Repubblica), depositando un parere, elaborato insieme ad altre AACC, relativo all'**A.S. 1950 “Disposizioni in materia di azione di classe”**.

Insieme ad altre AACC ha promosso **una lettera aperta rivolta al Parlamento, al Governo e a Intesa Sanpaolo**, con la richiesta di revisione immediata del **decreto sulle banche venete**, che non tutela i piccoli azionisti ai quali negli anni sono state vendute fraudolentemente, come accertato dalla Consob, le azioni di Veneto Banca e Popolare Vicenza.

Ha partecipato all'audizione della X Commissione della Camera dei Deputati sulla **Proposta di Legge “Disposizioni a tutela dei consumatori in materia di fatturazione a conguaglio per**

**l'erogazione di energia elettrica, gas e servizi idrici"**, con la presentazione di emendamenti recepiti nel testo normativo. Presso l'Autorità garante per l'Energia Reti e Ambiente (Arera), ha partecipato e espresso parere scritto sul **Documento per la consultazione 667/2017/E/IDR Sistemi di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie** e sul **Documento per la consultazione 447/2017/E/CO - Disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Terzo Livello)**. Ha inoltre partecipato alle consultazioni **Offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela e condizioni minime per il mercato libero delibera 204/2017/R/COM** e **Presentazione risultati indagine pilota sulle risposte ai reclami di cui alla deliberazione 28/06/2017 n.474/2017/E/Com**.

Ha partecipato, con un contributo scritto, alla **consultazione pubblica** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), nell'ambito del **procedimento istruttorio concernente il riesame dell'ambito di applicazione del servizio universale** in relazione all'accesso a Internet e ai relativi obiettivi di qualità.

Ha partecipato, sempre con un contributo scritto, elaborato con Cittadinanzattiva, alla consultazione pubblica presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, conclusa con l'emanazione della **Delibera n. 16/2018 in materia di condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico**.

In seno al GDL Servizi Postali del CNCU, ha espresso parere sul **piano di rimodulazioni estive degli uffici postali** e su questo tema ha partecipato all'audizione presso l'Agcom.

Movimento Consumatori ha partecipato, con un contributo scritto, all'audizione della Commissione XII - Igiene e Sanità del Senato, sulle **proposte di legge sui farmaci veterinari**.

Il Consiglio direttivo nazionale di MC, in merito alla **richiesta del presidente USA di aumentare in Italia gli stanziamenti per le spese militari a favore della Nato**, ha inviato **una lettera al presidente del Consiglio** con la quale esprimeva le **proprie ragioni di contrarietà** e avanzava richiesta di aprire un dibattito vero e democratico. La richiesta non ha avuto riscontro.

## 18. Altre attività:

L'attività di informazione istituzionale si è articolata tramite:

- ✓ 4 newsletter mensili **Io Sono Originale - Dalla parte del consumatore contro la contraffazione**
- ✓ 42 newsletter **Consumers' news** cartacee sulle attività e sulle iniziative MC
- ✓ 37 newsletter digitali **Consumers' news** sulle attività e iniziative MC
- ✓ **63 comunicati stampa**
- ✓ 8 numeri di **Consumers' magazine**, periodico del Movimento Consumatori con dossier, articoli e rubriche su tematiche di interesse per i consumatori
- ✓ 1 numero **speciale di Consumers' magazine** interamente dedicato al progetto **"We like. Il consumo che ci piace"**.

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
- ✓ 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
- ✓ Sostenitore della campagna Sbilanciamoci!
- ✓ Sostenitori della campagna italiana Stop-TTIP- Stop CETA
- ✓ Sostenitore della campagna ZeroZeroCinque
- ✓ Sostenitore della campagna Stop Fiscal Compact

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 2018

Il Legale rappresentante  
Alessandro Mostaccio

**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.