

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 2024

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

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

Il Movimento Consumatori APS [...] si prefigge le seguenti finalità ed obiettivi:
a) *migliorare la qualità della vita delle persone;*

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

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

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

d) *promuovere l'attuazione dei diritti costituzionali concernenti l'uguaglianza di dignità e opportunità e la lotta contro ogni forma di discriminazione nei confronti di persone che, per cause di genere, età, di deficit psichici, fisici o funzionali o di specifiche condizioni socioeconomiche, siano in condizione di marginalità sociale.*

In tale prospettiva si batte per il diritto alla tutela della salute e per la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi pubblici e privati, per il diritto alla tutela degli interessi economici, per il diritto al rispetto della privacy, per il diritto di risarcimento dei danni subiti dai consumatori e dagli utenti, per il diritto di questi ad essere informati, rappresentati ed ascoltati anche con apposite attività di consulenza ai soci, per offrire loro le migliori condizioni di consumo, di utenza, di risparmio, di soggettività fiscale, di qualità ambientale.

Questa relazione, sebbene non esaustiva nel rappresentare la complessità del lavoro svolto nel 2024, evidenzia le attività realizzate nei principali settori di intervento dell'associazione.

.....

Si segnala che tutte le informazioni relative a sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque a vantaggi economici di qualunque genere ricevuti dalle pubbliche amministrazioni o da altri soggetti nell'anno 2023 sono pubblicate sul sito di Movimento Consumatori, nella sezione [bilanci e trasparenza](#). Gli importi si riferiscono a quelli effettivamente ricevuti dalle pubbliche amministrazioni nel 2024 e, quindi, non sono indicati secondo un criterio di competenza, ma di cassa.

PROGETTI, CAMPAGNE e INIZIATIVE

Cittadinanza economica e inclusione finanziaria

Riparto - Rete di consulenza sul debito per la prevenzione, la gestione e la soluzione delle situazioni di sovraindebitamento e per la ripartenza

Il progetto, avviato il 30 maggio 2024 e co-finanziato dal ministero del Lavoro e delle politiche sociali, proseguirà fino a novembre 2025. Riparto sviluppa ulteriormente il percorso avviato nella [prima edizione](#) con l'obiettivo di consolidare ed ampliare la rete di sportelli specializzati nel servizio di consulenza sul debito. A questo scopo, la partnership MC/Acli è stata allargata ad Adiconsum APS, importante realtà consumerista italiana che, dal 1998, gestisce su incarico del Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Fondo di prevenzione del sovraindebitamento e dell'usura rivolto alle famiglie e alle imprese familiari in situazioni di difficoltà economica.

Il progetto contribuisce agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030: Goal 1 "Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo", Goal 10 "Ridurre le disuguaglianze" e Goal 12 "Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo".

Nel 2024, le associazioni promotrici hanno istituito un Tavolo di confronto permanente sul sovraindebitamento, grazie al quale è stato possibile approfondire in modo sistematico e multidisciplinare le dinamiche di questo fenomeno. Attraverso incontri periodici, esperti e accademici hanno analizzato non solo gli aspetti finanziari e giuridici, ma anche le implicazioni sociali e psicologiche. Questa attività di studio, condotta alla luce della nuova direttiva europea sul credito al consumo, ha permesso di monitorare puntualmente il contesto nazionale ed europeo, fornendo un supporto strategico alle azioni di contrasto al sovraindebitamento.

MC ha progettato e definito linee guida specifiche per organizzare in modo efficace le attività formative e assicurare un aggiornamento costante in merito ai principali sviluppi normativi. Questa pianificazione ha consentito di strutturare percorsi formativi mirati e di elevata qualità, rispondendo in modo puntuale alle esigenze degli operatori.

Sul fronte della formazione, MC ha realizzato dieci sessioni di aggiornamento rivolte agli operatori della rete degli sportelli, organizzate interamente da remoto per agevolare la partecipazione da diverse sedi territoriali. Le lezioni, tenute da 10 docenti, hanno totalizzato 20 ore di didattica e hanno coinvolto 69 operatori. Il percorso si è concluso con una giornata in presenza, che ha riunito delegazioni provenienti da tutta la rete degli sportelli Riparto e ha offerto preziose occasioni di confronto diretto e di team building. L'evento, accessibile anche da remoto, ha registrato una partecipazione complessiva di 91 tra sportellisti e altri addetti ai lavori.

Un risultato particolarmente significativo conseguito nel 2024 è stato l'ulteriore consolidamento e ampliamento della rete di sportelli di gestione del debito e del sovraindebitamento. Il numero degli sportelli è passato da 27 a 32, estendendo così la copertura del servizio a nuove regioni e raggiungendo un numero crescente di cittadini. È stato inoltre confermato il servizio di assistenza da remoto tramite call center, collegato a uno sportello virtuale che offre un primo sostegno alla cittadinanza in difficoltà.

Nel 2025, il lavoro proseguirà con ulteriori azioni di sensibilizzazione, nuove attività di formazione, il coinvolgimento di operatori finanziari e il rafforzamento delle collaborazioni avviate, per consolidare i risultati ottenuti e raggiungere pienamente gli obiettivi previsti entro la chiusura del progetto, a novembre. Riparto ha già ottenuto il finanziamento del ministero del Lavoro per la terza edizione e pertanto proseguirà la sua mission garantendo continuità all'iniziativa gratuita di prevenzione e gestione del debito.

Collaborazione Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (Feduf) – AACC 2023-2025

Nell'ambito della terza edizione del progetto quadro comune (2023–2025), MC APS ha collaborato con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF) per sviluppare attività di educazione finanziaria rivolte a cittadini. L'obiettivo del progetto è promuovere l'inclusione finanziaria attraverso strumenti semplici, accessibili e personalizzati. In particolare, è stato valorizzato il sito www.curaituoisoldi.it, che rappresenta una vetrina utile per accedere a contenuti di educazione al risparmio e alla gestione responsabile delle risorse economiche.

Trasparenza semplice

Movimento Consumatori APS ha proseguito le attività insieme ad altre associazioni e all'ABI (Associazione Bancaria Italiana), del progetto Trasparenza Semplice. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di rendere più comprensibili le novità normative e i prodotti bancari, grazie alla realizzazione di infografiche chiare, intuitive e facilmente accessibili. L'informazione viene resa fruibile anche per persone con basso livello di alfabetizzazione finanziaria, contribuendo alla riduzione delle asimmetrie informative tra clienti e istituzioni finanziarie. Sul sito di MC APS sono state pubblicate le infografiche aggiornate *Fondo di solidarietà mutui prima casa 2024*, *Fondo di garanzia per i mutui prima casa 2024*, *Canali di comunicazione a distanza banca-cliente 2024*

Noi & UniCredit

Prosegue anche nel 2024 la storica partnership tra UniCredit e tredici associazioni dei consumatori, tra cui MC APS. L'iniziativa, attiva dal 2005, si fonda su un confronto costante per migliorare trasparenza, semplificazione, educazione bancaria e inclusione finanziaria. Le attività includono la produzione e diffusione di materiali educativi e informativi come decaloghi, video pillole e guide pratiche per affrontare temi di attualità bancaria e tutelare i consumatori. I decaloghi sono disponibili sul sito MC e sul sito UniCredit alla pagina www.unicredit.it/associazionideiconsumatori.

Occhio alle Truffe

Il 14 maggio 2024, ha preso il via la campagna Occhio alle truffe, promossa dalla Banca d'Italia con la partecipazione delle principali associazioni dei consumatori, tra cui MC. L'iniziativa punta a contrastare le frodi nei pagamenti digitali, fenomeno in crescita nonostante il consolidamento degli strumenti elettronici. La campagna, rivolta al grande pubblico, informa i cittadini sulle truffe più frequenti, suggerisce comportamenti corretti e illustra gli strumenti di tutela previsti dalla legge.

Guide ABI-AACC: contro la violenza economica e per la sostenibilità

Nel 2024, MC APS ha preso parte, insieme ad ABI e FEduF, alla realizzazione di due importanti strumenti informativi: una guida contro la violenza economica, rivolta soprattutto a donne e persone vulnerabili e una guida sulla sostenibilità finanziaria, pensata per aiutare i cittadini a orientarsi in un mondo bancario sempre più orientato a criteri ESG (ambientali, sociali e di governance). Entrambe le pubblicazioni sono state rese disponibili in formato digitale e cartaceo per garantire ampia diffusione.

Consumo responsabile e sostenibile

Esc Energy

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

Le azioni realizzate dal MC nel 2024:

- 3 incontri mirati a stimolare la partecipazione dei giovani studenti sui temi dello SNSvS, dei 6 previsti, che hanno visto coinvolte 3 università italiane e 151 studenti impegnati in 11 ore di formazione diretta. Lo scopo

dell'iniziativa era di stimolare la partecipazione dei giovani studenti (fascia 18-25 anni) rispetto ai temi dello SNSvS.

- 12 eventi formativi rivolti ai consulenti MC allo scopo di approfondire i temi energetici, la tutela dei consumatori e lo sviluppo sostenibile nell'ambito del settore energia, gas ed idrico. La formazione, che ha coinvolto 215 consulenti, è stata progettata per potenziare le competenze di coloro che rappresentano l'ideale anello di congiunzione con i cittadini.

- 2 eventi pubblici territoriali al fine di educare il cittadino alle buone prassi del consumo sostenibile e potenziare la capacità di intercettare le specifiche esigenze. Le iniziative, realizzate nel contesto della fiera Fai la cosa giusta – Milano e nella città di Benevento, hanno coinvolto n.311 consumatori in attività di divulgazione e sensibilizzazione.

A conclusione del progetto, MC ha organizzato il 10 maggio 2024 a Roma, presso il Centro Congressi Domus Australia, l'evento conclusivo "Verso una transizione energetica sostenibile: opportunità, criticità, ruolo attivo dei consumatori come driver del cambiamento" che, all'attenzione di 95 tra istituzioni, stakeholder, esperti e cittadini, ha presentato non solo gli esiti delle attività proposte, ma anche i risultati di una ricerca studio condotta dagli esperti del CTS ed incentrata sull'attuale mercato energetico italiano.

IN Sinergia

Il progetto "IN Sinergia - Percorsi multigenerazionali e multistakeholder per lo sviluppo INclusivo e Sostenibile del Paese", iniziativa nazionale finanziata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e realizzata da Adiconsum (capofila) con Movimento Consumatori APS come partner, insieme ad altre nove realtà del Terzo settore, è iniziato il 21 maggio 2024 e ha una durata di 15 mesi.

Le attività del progetto sono rivolte a tutti i cittadini, con particolare attenzione a gruppi target sensibili quali i giovani (11-35 anni) e gli anziani, spesso esclusi dai processi decisionali ma direttamente coinvolti nelle conseguenze dei cambiamenti.

Gli obiettivi generali sono:

sensibilizzare i giovani alla sostenibilità integrale attraverso iniziative locali nelle scuole, università e centri di aggregazione giovanile.

Sensibilizzare la popolazione anziana sui vantaggi della sostenibilità, contrastando l'isolamento sociale e promuovendo uno stile di vita più sostenibile.

Sostenere i consumatori, in particolare le fasce più fragili della popolazione, nell'avvicinarsi ai temi della sostenibilità, fornendo informazioni e assistenza affinché le scelte sostenibili producano un vantaggio economico.

Coinvolgere aziende e consumatori in un impegno comune verso una produzione e un consumo più sostenibili e inclusivi.

Nell'ambito del progetto, nel 2024 MC ha organizzato un incontro di formazione interna incentrato sulle comunità energetiche e l'autoconsumo diffuso (23 ottobre 2024). L'evento ha coinvolto circa 80 operatori provenienti dai territoriali di MC e delle associazioni partner.

MC ha inoltre contribuito alla pianificazione e organizzazione delle attività previste, predisponendo materiali e collaborando alla definizione delle strategie di comunicazione.

Osservatorio Consumo Digitale Responsabile (OCDR)

Nell'ambito del progetto AgEnDa – Assistere, Educare, Diffondere, MC APS ha promosso, insieme all'associazione Sloweb, la nascita del primo Osservatorio sul consumo digitale responsabile (OCDR). Inaugurato l'8 novembre 2024 a Roma, l'Osservatorio ha l'obiettivo di analizzare, promuovere e favorire l'uso consapevole delle tecnologie digitali, sia da parte dei cittadini sia da parte delle aziende. A conclusione del progetto, l'iniziativa prosegue e punta a coniugare il mondo digitale con i principi dell'inclusione sociale, della giustizia ambientale e della lotta alle disuguaglianze, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030. Allo scopo è stato realizzato anche un portale web www.ocdr.it, con servizi e contenuti dedicati.

Collaborazione con Casa Gas Free

Nel 2024, MC APS ha continuato la collaborazione con Casa Gas Free ETS, un'associazione impegnata nella promozione della decarbonizzazione degli edifici residenziali. L'iniziativa ha come obiettivo quello di accompagnare i cittadini nella transizione energetica delle proprie abitazioni, attraverso azioni concrete che

favoriscano l'eliminazione dell'uso del gas fossile e l'adozione di fonti rinnovabili. Questa collaborazione prevede la realizzazione di campagne informative, e per i soci MC un canale preferenziale di consulenza attraverso il portale di Casa gas free per una prima valutazione sulla fattibilità di rendere libera dal gas la propria abitazione.

Manifesto “Uniti per l'idroelettrico italiano”

MC APS ha sottoscritto il Manifesto per la salvaguardia dell'idroelettrico italiano, insieme ad altre associazioni dei consumatori, sindacati, operatori del settore, comuni e organizzazioni ambientaliste. Il Manifesto nasce dalla necessità di tutelare un comparto strategico per l'autonomia energetica e la sostenibilità ambientale del Paese. Gli impianti idroelettrici rappresentano una risorsa preziosa sia per la decarbonizzazione che per la gestione integrata delle risorse idriche. L'iniziativa ha l'obiettivo di sollecitare il Governo a una riforma normativa che tuteli l'interesse pubblico e favorisca investimenti a lungo termine, contrastando i rischi di perdita di competenze e occupazione nel settore.

Campagna Smuoviamoci!

L'obiettivo di Smuoviamoci!, iniziativa promossa da MC insieme ad altre associazioni di consumatori, è stato quello di contribuire a far chiarezza e a diffondere informazioni sulla mobilità sostenibile, al fine di ridurre i pregiudizi e favorire l'adozione di comportamenti responsabili. In occasione della Settimana europea della mobilità 2024, è stata realizzata un'indagine che ha rilevato come ancora ci siano poca chiarezza sul concetto di sostenibilità e diffusi pregiudizi che potrebbero rallentare l'adozione di comportamenti di mobilità più responsabili da parte dei cittadini. Il progetto ha previsto una campagna informativa, veicolata su diversi canali di comunicazione, relativa a temi quali: sostenibilità e mobilità sostenibile, trasporto pubblico locale, mobilità individuale, mobilità condivisa, piattaforme digitali, benefici della mobilità sostenibile. L'iniziativa è stata realizzata con il contributo non condizionato di Telepass.

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

Campagna Abiti Puliti

Movimento Consumatori APS ha continuato a sostenere la Campagna Abiti Puliti, la sezione italiana della rete internazionale Clean Clothes Campaign, che riunisce oltre 250 organizzazioni in tutto il mondo. L'obiettivo è comune: migliorare le condizioni di lavoro e rafforzare i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici dell'industria dell'abbigliamento, spesso esposti a gravi forme di sfruttamento. Nel 2024, in collaborazione con l'organizzazione Public Eye e altri gruppi attivisti, è stato lanciato un appello rivolto agli azionisti di Inditex (holding del marchio Zara) affinché si impegnino concretamente nella riduzione delle emissioni di CO2 generate dal trasporto aereo dei prodotti. La campagna ha chiesto più trasparenza e una strategia chiara di dismissione del trasporto aereo, promuovendo al tempo stesso condizioni di lavoro più dignitose lungo tutta la filiera.

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

AgEnDa

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

- transizione e educazione digitale - MC APS ha dato vita all' Osservatorio sul Consumo Digitale Responsabile (OCDR), raccogliendo la prima rete italiana di realtà virtuose impegnate a colmare il digital divide e le disuguaglianze sul web.
- Risparmio ed efficienza energetica - MC APS ha realizzato 5 eventi in 5 regioni italiane al fine di sostenere la transizione energetica e i comportamenti virtuosi dei cittadini, avendo una particolare attenzione alle ultime novità nel campo dell'autoconsumo collettivo e delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER). MC ha sensibilizzato l'opinione pubblica anche con l'ausilio di contenuti informativi veicolati attraverso i suoi strumenti di comunicazione.

- Educazione finanziaria e sovraindebitamento - Per contrastare e prevenire il fenomeno del sovraindebitamento, MC ha realizzato diverse attività formative rivolte a studenti di età compresa tra i 6 e i 12 anni al fine di sensibilizzarli, attraverso il supporto di prodotti educativi digitali sul “valore” del denaro, incentivandone contestualmente il corretto utilizzo; a donne (nuclei monoparentali) attraverso l’ausilio di piattaforme digitali, per favorire una maggiore consapevolezza nella gestione finanziaria del denaro.
- Consumi sostenibili ed economia circolare – Grazie alla collaborazione con altre 10 associazioni dei consumatori, MC APS ha realizzato, nel contesto dell’attività “Ricomincio da tRe”, 40 tappe di un ECO-Tour su tutto il territorio nazionale.

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

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

Tutela della salute

Appello degli scienziati per salvare il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Movimento Consumatori APS ha aderito all’appello promosso da 14 autorevoli figure del mondo scientifico e accademico per richiedere un immediato aumento del finanziamento al Servizio Sanitario Nazionale. L’Italia, infatti, oggi investe in sanità meno di quanto facesse vent’anni fa, una condizione che mette in discussione il diritto universale alla salute. L’appello chiede che la spesa sanitaria pubblica venga portata almeno all’8% del PIL, in linea con gli standard europei avanzati, e sottolinea la necessità di restituire al SSN un ruolo centrale come luogo di innovazione, cura e uguaglianza. Movimento Consumatori ha dato ampia visibilità all’iniziativa, promuovendone la diffusione tra i cittadini e gli stakeholder istituzionali.

Adeguate informazione e corretta pubblicità

Energia Diritti a Viva Voce

Il progetto, avviato nel 2011 su iniziativa di MC, consolida l’impegno dell’associazione nell’assistenza ai consumatori nei settori regolati da Arera. Promossa da 18 associazioni dei consumatori, tra cui Movimento Consumatori APS, l’iniziativa è finanziata dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente.

Nel tempo, la qualità e la professionalità del servizio hanno permesso di stabilizzare l'intervento a tutela dei consumatori e di estendere la rete a 42 sportelli attivi a livello nazionale, inclusi quelli volontari gestiti da operatori adeguatamente formati.

MC contribuisce con 3 sportelli operativi a Caserta, Torino e Vercelli per almeno 20 ore settimanali, offrendo informazione e supporto ai consumatori sui temi di energia elettrica, gas e servizio idrico, con l'obiettivo di promuovere un mercato più sicuro e trasparente. Inoltre, grazie alla propria esperienza, MC cura la formazione continua degli operatori attraverso attività di ricerca normativa e predisposizione di materiali informativi per l'intera rete.

Gli operatori, aggiornati in modo continuo attraverso un piano di supporto formativo specifico, offrono assistenza ai cittadini su diverse tematiche, tra cui:

- orientamento nella scelta corretta delle proposte commerciali tramite comparatori ARERA;
- composizione delle tariffe e lettura delle bollette;
- prevenzione e gestione delle controversie con i fornitori;
- modalità di accesso ai bonus;
- monitoraggio dei consumi ed efficientamento nell'uso delle risorse energetiche;
- promozione di un consumo consapevole.

Guide per il cittadino

Il Consiglio Nazionale del Notariato ha realizzato una collana di guide per il cittadino in collaborazione con le principali associazioni di consumatori, tra cui Movimento Consumatori APS. MC partecipa agli incontri periodici con il Consiglio Nazionale del Notariato e collabora alla realizzazione delle guide. Nel 2024, sono state elaborate le guide *Immobili e Bonus Fiscali* e *Volontaria giurisdizione*. Le guide sono scaricabili sul sito MC e sul sito del Notariato www.notariato.it.

ATTIVITA' DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il Servizio Legale Nazionale

Il SLN ha portato avanti nel 2024 un modello organizzativo volto a dare continuità, stabilità e maggiore efficacia al servizio di tutela dei diritti dei consumatori.

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

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

Tutela individuale e collettiva

L'attività di informazione, assistenza e consulenza di MC APS è continuata nel 2024 senza interruzioni sia attraverso lo sportello online nazionale sia attraverso le associazioni territoriali affiliate o federate a MC.

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

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

I consumatori hanno la possibilità di esporre il loro problema e di interloquire, al massimo entro due giorni, con un esperto dei principali settori di intervento. L'attività, svolta dai collaboratori esperti, permette, oltre all'assistenza, una diffusione di informazioni agli utenti sui propri diritti.

Le principali casistiche 2024:

luce, gas, idrico. Contestazioni per aumento unilaterale delle tariffe, attivazione di contratti di fornitura in assenza di consenso o con comunicazioni ambigue, richieste di annullamento di fatturazione per stime prolungate o misuratori mal funzionanti, perdite idriche occulte e relativa fatturazione eccessiva.

Turismo e trasporti. Reclami per disservizi tour operator, hotel, piattaforme di prenotazione, compagnie aeree, procedure di conciliazione per annullamento/cancellazione di voli, navi, pullman e mancato rimborso (in questi casi si segnala la ricorrente mancata comparizione della controparte).

Acquisti e servizi. Analisi e contestazione di clausole contrattuali vessatorie, reclami, denunce difformità e diffide relativi alla garanzia legale e convenzionale di prodotti, al riconoscimento del recesso, al risarcimento del danno per malfunzionamento del prodotto in garanzia o per servizi offerti in modo non conforme a quanto previsto dal contratto; per acquisti a distanza (in particolare online) e in locali commerciali e per contratti di servizio, buoni fruttiferi postali, ecc.

Telefonia. Reclami inerenti sia la costituzione del rapporto contrattuale con l'operatore (servizi non richiesti, ritardo nella migrazione dell'utenza, attivazione) sia la sua cessazione (fatture dopo recesso, doppia fatturazione, ecc.). In particolare, a partire dal 2024, sono molti gli utenti che hanno contattato lo sportello relativamente al rimborso dovuto da Tim per l'illegittima fatturazione a 28 giorni applicata da aprile 2017 ad aprile 2018, lamentando principalmente l'erroneità delle indicazioni contenute nelle missive trasmesse da Tim al riguardo.

Banche e assicurazioni. A partire da gennaio 2024, l'assistenza ha riguardato principalmente i casi (circa il 90% del totale) legati all'ordinanza del 13.12.2023 numero 34889 con cui la Corte di cassazione ha accertato e dichiarato la nullità, per violazione dell'articolo 2 L 287/1990, del tasso applicato parametrato all'EURIBOR in quanto *"fissato attraverso un accordo manipolativo della concorrenza da un certo numero di istituti bancari, come accertato dalla Commissione Antitrust Europea con decisione del 4/12/2013"*. I restanti casi vertono in materia delle cosiddette truffe online, estinzione dei finanziamenti, situazioni legate ai conti correnti.

Nel 2024, lo Sportello Consumatori online nazionale ha ricevuto oltre 10.000 richieste di informazione/assistenza di cui si riporta di seguito il dettaglio della ripartizione per tematiche:

Tematica	Richieste
Acquisti e servizi	4.950
Banche e Assicurazioni	1.296
Turismo e Trasporti	855
Utenze (energia, gas, idrico, telefonia e paytv)	2.813
Altro	587
Totale richieste	10.501

A queste si sommano le richieste di informazione/assistenza pervenute alle associazioni affiliate e federate a MC APS che indicativamente ammontano a più di 30.000.

Tutela giurisdizionale degli interessi collettivi

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

Le azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori hanno consentito a MC APS il raggiungimento di ottimi risultati e la prevenzione di molti illeciti a vantaggio di milioni di consumatori italiani, inibendo comportamenti illeciti di vasta scala.

Nell'anno 2024, MC ha richiesto tramite diffida la cessazione delle seguenti condotte di società di telecomunicazioni, di autonoleggio, banche e altro:

a) Banche

- Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.
- Banca Alpi Marittime Credito Cooperativo Carrù S.C.p.A.
- Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A.
- BCC Brescia
- Banca di Caraglio, del Cuneese e della Riviera dei Fiori
- Banca di Credito Cooperativo di Milano S.C

Oggetto: Condizioni generali di contratto fidejussioni – contestazione illegittimità / vessatorietà delle clausole
- richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti.

b) Società di telecomunicazioni

- Netflix Services Italy s.r.l.

Oggetto: Clausole vessatorie contenute nelle Condizioni di Utilizzo dei servizi e contenuti digitali di NETFLIX. Illegittima modifica delle condizioni contrattuali.

- Apple Italia srl / Apple Distribution International Limited
- Discovery Italia srl (per servizi digitali Discovery+)
- The Walt Disney Company Italia srl /The Walt Disney Company Benelux (per servizi digitali Disney+)
- R.T.I S.p.A. (per servizi digitali Mediaset Infinity Channels)
- Paramount Global Italia srl (per servizi digitali Paramount+ e Pluto TV))
- Spotify Italy srl
- Pluto TV Europe GmbH

Oggetto: Fornitura servizi digitali. Clausole vessatorie. Richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti e adozione di condotte riparatorie e/o compensative.

- Sky Italia S.r.l.

Oggetto: Variazioni delle condizioni contrattuali dei pacchetti 'Sky Sport' e 'Sky Calcio' e dell'Offerta 'NOW Pass Sport'. Richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti e adozione di condotte riparatorie e/o compensative.

- Wind Tre S.p.A.

Oggetto: Inserimento nelle Condizioni Generali di Contratto ("C.G.A.") per servizi di telefonia fissa e mobile di clausole di indicizzazione all'inflazione Introduzione di nuova clausola di indicizzazione all'inflazione nelle C.G.A. dei contratti di telefonia mobile esistenti. Richiesta di cessazione e/o non reiterazione di atti, comportamenti e condotte omissive e/o commissive in pregiudizio di una pluralità di individui.

c) Società di autonoleggio

- Centauro Rent a Car Italy s.r.l.
- Drivalia Leasys Rent S.p.A.
- Green Motion Italia s.r.l.
- Hertz italiana s.r.l.
- Noleggiare S.r.L.

Oggetto: Condizioni generali di contratto abusive e comunque lesive degli interessi dei consumatori alla correttezza ed equità nei rapporti contrattuali.

d) Altro

- GROUPE PSA ITALIA S.p.A./STELLANTINS N.V./CITROEN

Oggetto: Campagna di richiamo airbag Takata modelli Citroën C3 e DS -Richiesta di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti

Azioni rappresentative

Si elencano le azioni rappresentative avviate da Movimento Consumatori APS nel 2024 ai sensi all'art. 140-ter e ss. del Codice del Consumo e ai sensi dell'art. 8 D.M. 26.7.2023 del Ministero dell'Impresa e del Made in Italy, con un aggiornamento su quelle avviate negli anni precedenti ed attualmente in corso:

settore telecomunicazioni - pay-tv – piattaforme streaming

- TIM S.p.A. Nel mese di aprile 2024, Movimento Consumatori ha avviato avanti il tribunale di Milano, Sezione XV civile, specializzata in materia di impresa A, un'azione rappresentativa ex art. 140 ter e ss. codice consumo, al fine di ottenere l'inibitoria di alcune clausole di indicizzazione dei prezzi dei servizi di telefonia fissa e mobile inserite nelle Condizioni Generali di Contratto di TIM e proposte ai consumatori quali modifiche unilaterali del contratto tra il 2022 e il 2023. L'azione è stata definita con la rinuncia al giudizio a seguito della pubblicazione da parte di TIM del comunicato intitolato 'Clausole inflattive', pubblicato da TIM nella sezione 'News e modifiche contrattuali' del proprio sito web, con il quale TIM ha dato atto di non applicare tali clausole (<https://www.tim.it/assistenza/info-consumatori/news/2024/clausole-inflattive>).
- Netflix Services Italy srl. Movimento Consumatori ha avviato un'azione rappresentativa ex art. 140 ter e ss. codice consumo, al fine di ottenere l'inibitoria di alcune clausole vessatorie che attribuiscono a Netflix il potere di variare unilateralmente e senza giustificato motivo le condizioni anche economiche del contratto (in particolare, il prezzo degli abbonamenti), per violazione degli art. 33 comma 1 e 2 lett. d) e m) del codice del consumo, nonché dell'art. 1, dell'Allegato 1 alla delibera AGCOM n. 519/15/CONS, (emanato in attuazione dell'art. 70.co, 4, d. lgs 259/2003 e valido fino al dicembre 2023); dell'art. 1, Allegato 1 al Regolamento in materia di contratti dei servizi di comunicazione elettronica, Allegato B alla delibera AGCOM n. 307/23/CONS (attuativo della previsione di cui all'art. 98-septiesdecies, quinto comma, CECE); e, infine, degli art. 19 e ss., 35 e 135-octies e ss del codice del consumo CCE. L'azione riguarda anche reiterate campagne di rimodulazione dei piani tariffari attuate in applicazione delle già menzionate clausole contenute nelle condizioni generali di utilizzo del servizio digitale fornito dalla convenuta. In data 5 luglio 2024 l'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al Tribunale di Roma, Sezione XVI civile, specializzata in materia di impresa A, che ha fissato udienza di comparizione delle parti per il giorno 10.03.2025.

Settore dell'autonoleggio

Nuove azioni

- L'associazione ha avviato due nuove azioni inibitorie rappresentative e un'azione rappresentativa compensativa (anche "class action") aventi ad oggetto l'applicazione, nei contratti con i consumatori, di penali eccessivamente gravose e di altre clausole vessatorie da parte delle società del settore. Con ricorso del 29 novembre 2024, l'associazione ha avviato, dinanzi al tribunale di Bolzano, la *class action* contro Sicily by Car per la restituzione delle penali per multe stradali e mancato pagamento di pedaggi di cui il medesimo tribunale ha accertato la vessatorietà con sentenza del 17 giugno 2024. Con decreto del 9 dicembre 2024, il giudice ha fissato udienza di prima comparizione il 13 marzo 2025. Nel settembre 2024, l'associazione ha avviato l'azione rappresentativa inibitoria avanti il tribunale di Roma contro Hertz Italiana s.r.l. e Green Motion s.r.l. Il tribunale ha fissato le udienze di comparizione al 14.2.2025 per Hertz e al 10.4.2025 per Green Motion.
- L'associazione è altresì intervenuta nei procedimenti pendenti al TAR Lazio Roma, avviati da Hertz, Centauro, Green Motion e Avis Budget Italia (altra società del settore) contro i provvedimenti AGCM che hanno accertato la vessatorietà e la nullità delle penali per contravvenzioni stradali/mancato pagamento di pedaggi contenute nei contratti con i consumatori.

Aggiornamento azioni pendenti

- Nel 2024, a conclusione delle azioni inibitorie avviate dall'associazione nel 2023, i tribunali di Trento e Bolzano, in accoglimento delle domande proposte, hanno dichiarato vessatorie alcune clausole utilizzate da Sicily By Car (Trib. Bolzano 17 giugno 2024), Goldcar (Tribunale di Bolzano 19 giugno 2024), Autovia (Ordinanza provvisoria Trib. Trento 3 maggio 2024, confermata in sede di reclamo da Trib. Trento 24 giugno 2024 e con provvedimento definitivo da Trib. Trento 8.11.2024) e Sixt rent a car s.p.a. (Trib. Bolzano 4 novembre 2024). È attualmente in corso il giudizio contro Avis Budget Italia dinanzi al tribunale di Bolzano.
- Le sentenze rese nei confronti di Sicily by Car e di Goldcar sono state impugnate dalle compagnie, le quali hanno ottenuto la sospensione dell'efficacia esecutiva delle medesime con decreto della Corte d'Appello di Trento (Sez. distaccata di Bolzano), successivamente revocato con Ordinanza del 19 settembre 2024 che ha confermato l'esecutorietà delle sentenze, in accoglimento delle domande e difese formulate dall'Associazione, che si è costituita nei giudizi d'appello con udienze previste 2026.
- L'associazione si è costituita nei giudizi d'appello il 31 ottobre 2024 (Sicily by Car) e l'11 novembre 2024 (Goldcar). Dopo la precisazione delle istanze e conclusioni a cura delle parti, la Corte d'Appello ha rinviato, in entrambi i giudizi, all'udienza di rimessione della causa in decisione del 13 maggio 2026.
- Autovia ha impugnato la sentenza del tribunale di Trento dell'8 novembre 2024 con atto di appello del 7 gennaio 2025, citando l'associazione in giudizio per l'udienza del 5 maggio 2025.
- La sentenza del tribunale di Bolzano del 4 novembre 2024, emessa contro Sixt rent a car, non è stata impugnata ed è quindi passata in giudicato.

Settore bancario

- **INTESA SANPAOLO-ISYBANK. Azione inibitoria collettiva. Pratiche commerciali scorrette. Clausole vessatorie**

Movimento Consumatori ha avviato innanzi al tribunale di Torino un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A.

Nell'ambito dell'operazione societaria con la quale è stato trasferito ramo d'azienda da Intesa Sanpaolo a Isybank, l'associazione ha contestato alle due società di aver posto in essere una pratica commerciale scorretta, mediante un'illegittima modifica unilaterale delle clausole dei contratti di conto corrente già stipulati con consumatori da Intesa Sanpaolo e trasferiti o in fase di trasferimento a Isybank.

MC ha inoltre contestato a Isybank l'inserimento e l'applicazione, nei propri contratti di conto corrente e relativi alla carta di debito con i consumatori, di clausole vessatorie e illegittime che prevedono decadenze per la contestazione degli estratti conto e in caso di smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della carta di debito.

MC ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies c.p.c. dinanzi al tribunale di Torino in data 19 dicembre 2023 e la prima udienza è stata fissata il 22 marzo 2024 (RG. n. 22201/2023).

Nel corso del giudizio, a seguito della cessazione delle condotte illecite contestate, le parti sono addivenute a un accordo conciliativo e l'associazione ha rinunciato all'azione.

- **BCC Caraglio. Clausole vessatorie nei contratti di fideiussione**

L'associazione ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Banca di Caraglio, del Cuneese e della Riviera dei Fiori, Credito Cooperativo, Soc. Coop. (di seguito anche "la Banca"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca, sono la cd. "clausola di reviviscenza", la clausola di deroga alla parziarietà delle obbligazioni ereditarie, la clausola di deroga alla parziarietà delle obbligazioni ereditarie, la Clausola che posticipa gli effetti della comunicazione di recesso, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, la cd. "clausola di sopravvivenza", la clausola che prevede limitazioni delle eccezioni relative al recesso, la clausola di deroga alla responsabilità sussidiaria dei beni personali dei coniugi, la clausola di deroga al Foro del consumatore.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al Tribunale di Torino che ha fissato con decreto, notificato alla Banca, la prima udienza di comparizione in data 19 novembre 2024 (R.G. n. 13714/2024). La causa è attualmente in corso.

- **BAM - Banca Alpi Marittime. Clausole vessatorie nei contratti di fideiussione**

L'associazione ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Banca Alpi Marittime Credito Cooperativo Carrù s.c.p.a. (di seguito anche "la Banca"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca, sono la cd. "clausola di reviviscenza", la clausola di deroga alla parziarietà delle obbligazioni ereditarie, la clausola che posticipa gli effetti della comunicazione di recesso, clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, la cd. "clausola di sopravvivenza".

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al tribunale di Torino in data 5 settembre 2024 (R.G. n. 15843/24). La causa è attualmente in corso e la prossima udienza è fissata il 24 gennaio 2025.

- **Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. Clausole vessatorie nei contratti di fideiussione**

L'associazione ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A., che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche, sono la cd. "clausola di reviviscenza", la clausola di deroga alla parziarietà delle obbligazioni ereditarie, clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, la cd. "clausola di sopravvivenza", la clausola che prevede limitazioni delle eccezioni relative al recesso, la clausola che attribuisce alla banca la facoltà di compensare qualsiasi rapporto tra la banca e il fideiussore, la clausola che esclude il diritto di regresso o di surroga del fideiussore nei confronti dei debitori, coobbligati e garanti sino a quando ogni ragione della Banca non sia interamente estinta.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al tribunale di Torino che ha fissato con decreto, notificato alla Banca. Nel corso del giudizio (RG n.12131/24), a seguito della cessazione delle condotte illecite contestate, le parti sono addivenute a un accordo conciliativo e l'associazione ha rinunciato all'azione.

- **BCC Milano. Clausole vessatorie nei contratti di fideiussione**

L'associazione ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Banca di Credito Cooperativo di Milano SC. (di seguito anche "la Banca"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca, sono la cd. "clausola di reviviscenza", la clausola di deroga alla parziarietà delle obbligazioni ereditarie, clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, la cd. "clausola di sopravvivenza", la clausola che prevede limitazioni delle eccezioni relative al recesso, la clausola di deroga alla responsabilità sussidiaria dei beni personali dei coniugi, la clausola di deroga al Foro del consumatore.

Alcune clausole sono inoltre riprodotte del cd. "schema ABI", testo predisposto nel 2002 in contrasto con l'art. 2 l. 287/90 che vieta le intese che hanno per oggetto o per effetto di impedire, restringere o falsare la concorrenza.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al Tribunale di Milano in data 9 agosto 2024 (RG. n. 28923/2024). La causa è attualmente in corso e la prossima udienza è fissata l'11 febbraio 2025.

- **Cassa di Risparmio di Asti**

L'associazione ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. (di seguito anche "la Banca"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca, sono la cd. "clausola di sopravvivenza", la clausola di solidarietà dei successori e aventi causa, la clausola che posticipa gli effetti della comunicazione di recesso, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, la cd. "clausola di reviviscenza", la clausola di deroga la responsabilità sussidiaria dei beni personali dei coniugi, la clausola che limita le eccezioni del fideiussore in caso di approvazione degli estratti conto da parte del debitore, la clausola che posterga il diritto di regresso e surroga al fideiussore in caso di assoggettamento a procedura concorsuale di un coobbligato solidale.

Alcune clausole sono inoltre riproduttive del cd. "schema ABI", testo predisposto nel 2002 in contrasto con l'art. 2 l. 287/90 che vieta le intese che hanno per oggetto o per effetto di impedire, restringere o falsare la concorrenza.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al tribunale di Torino in data 5 settembre 2024 (R.G. n. 21702/2024). La causa è attualmente in corso e la prossima udienza è fissata il 24 gennaio 2025.

- **BCC BARLASSINA. Azione inibitoria collettiva. Clausole vessatorie nei contratti di fideiussione**

Movimento Consumatori ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro Banca di Credito Cooperativo di Barlassina - Società Cooperativa (anche "BCC Barlassina"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche, riguardano in particolare limitazioni o rinunce del fideiussore a far valere eccezioni, prevedendo la sopravvivenza o reviviscenza della fideiussione quando l'obbligazione principale venga annullata o dichiarata nulla e l'illegittima deroga a quanto previsto dagli artt. 1957 cod. civ. (relativamente alla decadenza prevista per la proposizione delle istanze da parte del creditore nei confronti del debitore).

Le clausole sono inoltre riproduttive del cd. "schema ABI", testo predisposto nel 2002 in contrasto con l'art. 2 l. 287/90 che vieta le intese che hanno per oggetto o per effetto di impedire, restringere o falsare la concorrenza.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al Tribunale di Milano in data 22/12/2024 (R.G. n. 2225/2024).

Nel corso del giudizio, a seguito della cessazione delle condotte illecite contestate, le parti sono addivenute a un accordo conciliativo e l'associazione ha rinunciato all'azione.

- **Banca D'Alba**

Il Movimento Consumatori ha avviato un'azione collettiva inibitoria ai sensi degli artt. 140 ter e ss. del Codice del Consumo contro BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVASE S.C. (di seguito anche "Banca d'Alba"), che inserisce ed applica, nei propri contratti con i consumatori, clausole vessatorie e illegittime, di cui l'associazione chiede venga dichiarata la nullità.

Le clausole contestate, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche, riguardano in particolare la rinuncia del fideiussore a far valere eccezioni, prevedendo la sopravvivenza o reviviscenza della fideiussione quando l'obbligazione principale venga annullata o dichiarata nulla, l'illegittima deroga a quanto previsto dagli artt. 1957 cod. civ. (relativamente alla decadenza prevista per la proposizione delle istanze da parte del creditore nei confronti del debitore), 1193 cod. civ. (relativamente all'imputazione dei pagamenti da parte del fideiussore rispetto ai debiti garantiti), 1243 cod. civ. (relativamente alla compensazione tra crediti e debiti tra le parti). Alcune clausole sono inoltre riproduttive del cd. "schema ABI", testo predisposto nel 2002 in contrasto con l'art. 2 l. 287/90 che vieta le intese che hanno per oggetto o per effetto di impedire, restringere o falsare la concorrenza.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinanzi al Tribunale di Torino in data 23-10-2023, ed è stata fissata la prima udienza il 12-01-2024 alle ore 11.00. A seguito di deposito di atto di rinuncia

agli atti ex art. 306 c.p.c. depositato dall'associazione ricorrente il Tribunale di Torino con provvedimento del 13 novembre 2023 ha dichiarato l'estinzione del processo.

L'Associazione, in data 22 novembre 2023, ha depositato innanzi al Tribunale di Torino nuovo ricorso avverso Banca d'Alba, formulando le medesime contestazioni sulla vessatorietà delle clausole e richiedendo che ne venga inibito l'utilizzo.

Con ordinanza del 15 marzo 2024, il Tribunale di Torino ha accolto integralmente il ricorso, dichiarando vessatorie e quindi inefficaci varie clausole contrattuali contenute nelle condizioni generali per fidejussioni a garanzia di operazioni di credito. Il provvedimento, valido erga omnes, costituisce un'importante vittoria dell'associazione nella tutela collettiva dei diritti bancari.

Altro

- **Groupe PsA Italia S.p.A./Stellantis N.V./ Citroen S.A.**

L'associazione ha avviato innanzi al tribunale di Torino un'azione rappresentativa compensativa o risarcitoria ex art. 140-novies cod. cons. nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A., Citroën S.A. e Stellantis N.V. (di seguito le "Società"), a tutela della classe dei consumatori proprietari di autoveicoli modelli C3 e DS3 prodotti dal 2009 al 2019.

Citroën, società francese dal gruppo Groupe PSA e, a partire dal 2020, parte del gruppo Stellantis, tramite il distributore PSA dal 2009 al 2019, ha messo in commercio in Italia modelli dei predetti autoveicoli, dotati di airbag prodotti dalla società giapponese Takata Corporation.

Il Gruppo Stellantis, tramite PSA, nel novembre 2023 ha inviato ai consumatori una comunicazione per informarli del rischio di lesioni o anche morte a causa del difetto dell'airbag Takata in dotazione di tali autoveicoli, senza avvisarli della necessità di sospenderne urgentemente l'utilizzo e senza indicare le modalità di riparazione, rinviando a tempi futuri imprecisati.

Nel febbraio del 2024, Stellantis ha deciso di richiedere ai proprietari dei veicoli di sospendere immediatamente la circolazione e nel maggio del 2024 Groupe PSA ha intimato ai consumatori di sospendere immediatamente la guida dei veicoli e comunicato le modalità della campagna di richiamo. L'Associazione ritiene che le Società abbiano posto in essere condotte in contrasto con gli artt. 2, 18 e ss. e 104 e ss. cod. cons. e che tali condotte abbiano leso i diritti individuali omogenei della Classe dei proprietari degli autoveicoli che hanno diritto al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali. Con ricorso depositato in data 28 ottobre 2025, l'Associazione, previa riunione ex art. 840-quater c.p.c. del giudizio ad altra azione di classe proposta ai sensi dell'art. 840-bis c.p.c. relativa ai medesimi fatti (RG 13711/24), ha chiesto al Tribunale di dichiarare l'ammissibilità dell'azione di classe ai sensi dell'art. 140-septies cod. cons., di adottare gli adempimenti di cui all'art. 840-quinques c.p.c. e in particolare: definire i caratteri dei diritti individuali omogenei della classe dei consumatori per l'inclusione nella Classe e dichiarare aperta la procedura di adesione all'azione di classe.

L'Associazione ha inoltre richiesto di condannare le Società ai sensi degli artt. 140-octies cod. cons., 840-sexiesdecies, commi 7 e 8 c.p.c. ad adottare le misure ripristinatorie ed informative ritenute opportune.

Il tribunale delle Imprese di Torino ha disposto la riunione della causa, insieme ai giudizi di cui ai ricorsi di altre associazioni dei consumatori alla causa RG n. 13711/24. La prima udienza è fissata innanzi al Collegio della Sezione specializzata in materia di impresa il 28 febbraio 2025.

Segnalazioni/Esposti

- Esposto alla Procura della Repubblica di Massa. Esposto del coordinamento spontaneo che opera insieme da anni, denominato "CCA dbr-Coordinamento dei Comuni e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e la ripubblicizzazione del servizio idrico" relativo alla discarica ex Cava Fornace e al crollo di parte del paramento di una zona della discarica che era funzionale al trattenimento in sede del materiale recepito dall'impianto.
- Segnalazione all'AGCM. Segnalati Italo S.p.A., Trenitalia S.p.A. per violazione dell'art. 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea anche TFUE e dell'art. 2 legge 287/1990

- Segnalazione all'AGCM e p.c. ARERA. Esposto sulla mancata lettura e fatturazione utenti servizio idrico del Comune di Capizzi. Violazione delle norme sulla prescrizione.

ASSOCIAZIONISMO E INIZIATIVE PER “FARE RETE”

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

ARCI aps

Un ruolo strategico è stato svolto dalla collaborazione rinnovata con ARCI, formalizzata attraverso il protocollo d'intesa triennale 2024-2026. Tale accordo rappresenta non solo il rilancio di una relazione consolidata sin dalla nascita di MC, ma anche la definizione di una piattaforma programmatica congiunta volta a rafforzare la capacità delle due associazioni di rispondere alle grandi transizioni sistemiche del nostro tempo. La partnership si concentra infatti su alcune priorità condivise: la lotta al sovraindebitamento, lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili Solidali (CERS), la promozione della cittadinanza digitale consapevole, la riduzione delle disuguaglianze sociali e l'accesso equo ai servizi pubblici.

Le linee attuative dell'intesa prevedono l'avvio di tavoli di lavoro tematici e una crescente sinergia tra le strutture territoriali di MC e ARCI, con l'obiettivo di promuovere attività formative, informazione e tutela nei confronti delle fasce più fragili della popolazione.

Negli anni, questa collaborazione ha prodotto iniziative comuni, scambi di esperienze e un'intesa sempre più strutturata, formalizzata attraverso un protocollo nazionale e una convenzione operativa sul tesseramento congiunto con l'accesso, per i soci ARCI, ai servizi di tutela offerti da MC. A questo si affianca la sperimentazione – già avviata – di un sistema integrato di tesseramento digitale che consenta l'adesione simultanea alle due realtà attraverso l'app ARCI, estendendo l'accesso ai servizi MC anche a soci e dirigenti ARCI.

Federazione ARCI

MC partecipa al percorso di rilancio della Federazione ARCI, organismo di secondo livello che riunisce numerose realtà del Terzo Settore, tra cui Arci, Legambiente e UISP. In questo ambito, MC contribuisce alla costruzione di una piattaforma programmatica federativa sui temi della pace, dei diritti collettivi e dell'accesso universale ai beni comuni, riaffermando il valore politico dell'associazionismo in un contesto sociale sempre più frammentato.

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

Il rapporto con le ACLI, avviato più di recente, ha preso rapidamente slancio, a partire da un primo progetto comune sul sovraindebitamento e proseguito con ulteriori occasioni di collaborazione. Oggi la partnership si sviluppa su due livelli: uno operativo, legato ai servizi alla persona, e uno politico, centrato sui temi dell'inclusione economica, sociale e sanitaria.

A confermare l'intensità del rapporto è anche l'ingresso del Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI nella rete federale di MC, sancito dal Consiglio Direttivo nel dicembre 2023. Questa evoluzione apre la strada a una collaborazione ancora più strutturata, con l'ambizione di costruire un polo comune di confronto e proposta sulle questioni che toccano la vita quotidiana delle persone – dal credito alla salute, dal digitale all'inclusione – con uno sguardo attento sia alla dimensione dei servizi che a quella delle politiche pubbliche.

Consumers' Forum

MC APS, in qualità di socio di Consumers' Forum, ha partecipato attivamente alle iniziative promosse, tra cui incontri tra esperti e tavoli di confronto, contribuendo inoltre all'elaborazione e alla realizzazione di momenti formativi. Nel 2024 è intervenuta alla celebrazione del venticinquennale dell'associazione, ospitata presso la sede del Parlamento.

Forum del Terzo Settore

L'associazione ha proseguito il suo impegno con il Forum del Terzo Settore che, nel 2024, ha rinnovato i gruppi di lavoro tematici. MC partecipa attivamente al gruppo "Tecnologie emergenti e Terzo settore" e al gruppo "Transizione energetica e Terzo settore".

Arci Servizio Civile Roma Aps

Anche nel 2024, MC APS ha proseguito il proprio impegno con Arci Servizio Civile Roma APS per sostenere la partecipazione giovanile e a promuovere il servizio civile come esperienza di cittadinanza attiva, solidarietà e crescita personale. MC APS è stata una delle sedi di attuazione del progetto del Servizio Civile Universale "Diritti al plurale", co-progettato insieme ad ASC Roma e ad altre organizzazioni. Da maggio 2024, per dodici mesi, tre volontari hanno collaborato principalmente al potenziamento dello sportello online di assistenza ai consumatori e hanno partecipato a iniziative di informazione e sensibilizzazione rivolte alla comunità. Particolare attenzione viene riservata alla formazione continua dei volontari, intesa come occasione per accrescere competenze, responsabilità e consapevolezza dei valori che ispirano le associazioni di promozione sociale.

Sloweb

È proseguita nel 2024 la partnership con l'associazione no profit Sloweb, che promuove il Digital Ethics Forum, con proposte di educazione civica digitale e iniziative di lotta all'abuso del web. Nel mese di novembre è stato presentato l'OCDR (Osservatorio Consumo Digitale Responsabile) che oggi conta circa 40 adesioni.

Inoltre, MC ha proseguito la collaborazione con **Abiti Puliti**, **ECU European Consumers Union**, **Fairtrade**, **Finance Watch**, **NeXt Nuova economia per tutti**, **Sbilanciamoci**, **ECDN European Consumer Debt Network**.

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

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

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

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

Interventi sulla Pubblica amministrazione e sugli organismi legislativi

Nel 2024, MC ha apportato il proprio contributo in diverse occasioni, tra cui:

- **5 marzo 2024** – Atto d'intervento ad opponendum presso il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio – Roma, Sezione I: intervento in giudizio contro il ricorso introduttivo di Enel Energia S.p.A. nei confronti di AGCM.
- **8 marzo 2024** – Partecipazione al procedimento AGCM PS12660 *INTESA SANPAOLO/ISYBANK – Trasferimento conti correnti*, promosso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

- **27 settembre 2024** – Presentazione di osservazioni all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, redatte insieme a Confconsumatori e Assoutenti, in risposta al documento di consultazione n. 6/2024, contenente proposte di modifiche e integrazioni al regolamento ISVAP n. 13 del 6 febbraio 2008 in materia di certificato di assicurazione, contrassegno e modulo di denuncia di sinistro, ai sensi del Codice delle assicurazioni private (d.l. 7 settembre 2005, n. 209).

MC APS ha inoltre partecipato a tavoli e gruppi di lavoro istituzionale, tra cui:

- gruppo di lavoro per il monitoraggio dell'attuazione del "Piano nazionale per l'eliminazione dell'utilizzo dell'amalgama dentale" (Ministero della Salute)
- Sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare (CNSA – Comitato Nazionale per la Sicurezza Alimentare)
- Rete dei Portatori di Interesse (Stakeholder Network) dell'Health Technology Assessment nell'ambito del Programma Nazionale HTA dei Dispositivi Medici (PNHTA DM) 2023–2025 (AGENAS – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali)
- Incontri bilaterali con la Banca d'Italia
- Forum permanente per la cultura del consumo responsabile (CNEL)
- Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale del Notariato
- CNCU – Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
 - Riunioni plenarie del CNCU
 - Commissione Affari Istituzionali
 - Commissione H "Promozione e sviluppo dell'associazionismo e dell'educazione"
 - Commissione E "Politiche dell'Unione Europea"
 - Commissione B "Servizi postali, assicurativi e finanziari"
 - Commissione D "Giustizia e legislazione"

In rappresentanza del CNCU:

- Gruppo di lavoro Ecodesign (MIMIT – Direzione Generale per la politica industriale, l'innovazione e le PMI, Divisione III "Economia circolare e politiche per lo sviluppo ecosostenibile")
- Comitato PCN – Punto di Contatto Nazionale per le Linee Guida OCSE (MIMIT)
- Comitato d'indirizzo strategico dell'UNI – Ente Italiano di Normazione
- Comitato Economico e Sociale Europeo (CESE)

Sempre nel 2024 MC APS ha preso parte a diversi momenti di confronto presso le authority, tra cui:

- AGCM – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato: Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori
- AGCOM – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori
- ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: Focus Group per la regolazione tariffaria del servizio di teleriscaldamento
- ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti: Incontro tecnico sui diritti degli utenti autostradali e servizio conciliazioni ART
- CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa: Tavolo Stakeholders ACF
- IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni: Tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori

Partecipazione a incontri, seminari, convegni

Nel corso dell'anno MC APS ha partecipato, come organizzatore e/o con propri dirigenti in qualità di relatori, ai seguenti eventi:

- **30 gennaio 2024** – Webinar "*Investimenti finanziari: attenti alle truffe!*" organizzato da Movimento Consumatori con la partecipazione di Feduf (Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio); videoconferenza; relatore: Paolo Fiorio – Coordinatore Servizio legale nazionale.

- **19 marzo 2024** – Convegno *“Credito e Finanza 2024 – Più vicini. Più digitali. Più sostenibili”*; Milano; organizzato da ABI – Associazione Bancaria Italiana; relatore: Alessandro Mostaccio – Segretario generale.
- **21 marzo 2024** – Convegno *“La nuova normalità: quale mercato dopo il superamento delle tutele di prezzo nella vendita dell’energia elettrica e del gas naturale”*; Roma; Tavolo superamento tutele promosso da I-Com e Public Affairs Advisors in collaborazione con EMG Different; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **21 marzo 2024** – *Energy Academy: Il punto sulle comunità energetiche rinnovabili*; videoconferenza; organizzato da I-Com e Enel; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **22 aprile 2024** – Conferenza internazionale *“Le Comunità energetiche sostenibili: un’autarchia necessaria al pianeta?”*; Pisa; organizzata da Università di Pisa, UNESCO e Rete delle cattedre UNESCO; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **10 maggio 2024** – Evento finale progetto ESC Energy *“Verso una transizione energetica sostenibile”*; Roma; organizzato da Movimento Consumatori; relatori: Alessandro Mostaccio – Segretario generale, Ovidio Marzaioli – Vicesegretario, Rita Rocco – Responsabile Ufficio Progetti.
- **15 maggio 2024** – *Consumers' Forum: 25 anni di analisi, ricerche e formazione per un consumo responsabile e sostenibile*; Roma; organizzato da Consumers' Forum; relatore: Alessandro Mostaccio – Segretario generale.
- **21 giugno 2024** – Convegno *“Democrazia energetica e famiglia: le nuove frontiere dello sviluppo sostenibile”*; Venezia; organizzato da Acli Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani APS; relatori: Rita Rocco – Responsabile Ufficio Progetti, Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **25 giugno 2024** – Seminario *“La regolazione del teleriscaldamento tra potere di mercato e decarbonizzazione”*; Milano; Università Cattolica del Sacro Cuore; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **10 luglio 2024** – Convegno *“Povertà energetica: tra cambiamenti climatici e misure di sostegno. Una nuova, rilevante dimensione la cooling poverty”*; Roma; Centro Studi I.R.C.A.F. – Istituto Ricerche Consumi Ambiente e Formazione; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **11 settembre 2024** – Seminario *“La governance dei dispositivi medici in Francia: dalle valutazioni HTA alla rimborsabilità e al prezzo dei dispositivi medici”*; Roma; Agenas – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali; relatori: Alessandro Mostaccio – Segretario generale, Laila Perciballi – Consigliere.
- **10 ottobre 2024** – Iniziativa *“Occhio alle truffe”*; videoconferenza; organizzata da Banca d'Italia e associazioni dei consumatori, tra cui MC; relatore: Paolo Fiorio – Coordinatore Servizio legale nazionale.
- **17 ottobre 2024** – XXII Sessione programmatica CNCU *“Il Diritto Universale alla Salute Globale: le proposte dei consumatori al G7 Salute”*; Ancona; organizzata da Ministero delle Imprese e del Made in Italy, CNCU e Regione Marche; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **7 novembre 2024** – Workshop *“Gestione sostenibile delle risorse naturali ed energia pulita”*; Ancona; organizzato da Assoutenti e Comune di Ancona; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **8 novembre 2024** – Presentazione dell'Osservatorio Consumo Digitale Responsabile (OCDR); Roma/videoconferenza; organizzata da Movimento Consumatori e Sloweb; relatori: Rita Rocco – Responsabile Ufficio Progetti, Alessandro Mostaccio – Segretario generale.
- **8 novembre 2024** – DEF – Digital Ethic Forum 2024 – Sezione 6: progetti e Osservatorio Consumo Digitale Responsabile; Roma; organizzato da Sloweb.
- **14 novembre 2024** – Webinar *“Le comunità energetiche rinnovabili: un’opportunità di sviluppo sostenibile per le aree rurali e montane”*; videoconferenza; organizzato da Movimento Consumatori; relatore: Ovidio Marzaioli – Vicesegretario.
- **15 novembre 2024** – Webinar *“Buy now pay later: come prevenire i rischi del compra ora e paga dopo”*; videoconferenza; organizzato da Movimento Consumatori; relatore: Marco Gagliardi – Servizio legale nazionale.

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 ai singoli tavoli organizzati insieme agli stakeholder, tra cui:

- **ABI – Associazione Bancaria Italiana:**
 - Tavolo permanente di dialogo ABI/Associazioni dei Consumatori
 - Tavolo ABI AACC Finanza Sostenibile e Agenda 2030
 - Tavolo Fintech e Nuove tecnologie in banca
- **Unicredit:** Tavoli tematici nell'ambito dell'accordo quadro *"Noi & Unicredit"*
- **Intesa Sanpaolo:** Tavoli previsti dall'accordo quadro *"Innoviamo le Relazioni 3.0 – 2024/2026"*
- **FEDUF – Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio:** Tavolo permanente di educazione finanziaria e inclusione sociale *EDUFIN*
- **Ferrovie dello Stato:** Tavolo permanente di consultazione
- **Poste Italiane:** *Cantiere Consumatori* – Tavolo permanente con le Associazioni dei Consumatori
- **Settore TLC:** Organo paritetico di garanzia – organismo ADR TLC
- **ENI:** Organo paritetico di garanzia – organismo ADR Plenitude
- **Autostrade per l'Italia** – tavolo di confronto per costituzione Organismo ADR formalizzato nel luglio 2024
- **ANIA** – Forum Ania Consumatori

Protocolli attivi

Settore	Organismi ADR / Protocolli
Energia, gas, idrico	Organismo ADR SEN/Enel Energia -AACC Organismo ADR Edison-AACC Organismo ADR Eni-AACC Organismo ADR E.ON-AACC Organismo ADR A2A-AACC Organismo ADR Acea-AACC Organismo ADR Iren-AACC
Telecomunicazioni	Organismo ADR unico per telecomunicazioni: TIM, Vodafone, WindTre, Fastweb
Poste Italiane	Organismo ADR Poste-AACC (comprende servizi postali, bancari, energia e telefonia mobile)
Banche e Assicurazioni	Conciliazione Paritetica Assofin Conciliazione Paritetica Findomestic Conciliazione Paritetica Intesa Sanpaolo (Accordo Quadro <i>"Innoviamo le Relazioni 3.0 – 2024/2026"</i>) Conciliazione Paritetica UniCredit (Accordo Quadro <i>Noi & UniCredit</i>) Conciliazione Paritetica ANIA (RC Auto)
Trasporti	Organismo ADR Autostrade per l'Italia (nuovo) Organismo ADR Trenitalia-AACC Conciliazione Paritetica Trenitalia (Divisione Passeggeri Regionali) Organismo ADR Trenord-AACC
E-commerce	Conciliazione Paritetica Netcomm
Recupero crediti	Conciliazione Paritetica UNIREC

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

- Membro del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti costituito presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy
- Membro della Federazione Arci
- Membro del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare (CNSA) istituito presso il Ministero della Salute
- Membro del Forum per lo Sviluppo Sostenibile, promosso dal ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica

- Membro dell'associazione no-profit Finance Watch
- Membro della Ong ECDN European Consumer Debt Network
- Membro del Forum Unirec
- Membro del Forum ANIA-Consumatori
- Socio di Consumers' Forum
- Socio del Forum nazionale del Terzo Settore
- Socio dell'associazione NeXt – Nuova economia per tutti
- Socio dell'associazione Arci Servizio Civile Roma
- Socio di Fairtrade Italia
- Socio di ECU European Consumers Union
- Alleato dell'Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile ASviS
- Sostenitore del Forum Italiano dei Movimenti per l'Acqua
- Sostenitore della campagna Sbilanciamoci!
- Sostenitore della campagna Abiti Puliti
- Sostenitore del Coordinamento dei Comitati e delle Associazioni per la depurazione, le bonifiche e per la ripubblicizzazione del servizio idrico.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Nel 2024, MC APS ha intensificato il proprio impegno comunicativo con l'obiettivo di informare e sensibilizzare sempre più cittadini sulla tutela dei loro diritti. Per farlo, l'associazione ha adottato un approccio integrato, utilizzando in modo coordinato tutti gli strumenti digitali a disposizione. Il sito web istituzionale, la newsletter periodica e i social media - LinkedIn, X, Facebook, Instagram e YouTube - sono stati aggiornati con contenuti pensati per raggiungere in modo capillare un pubblico ampio e variegato.

L'ufficio stampa ha svolto un ruolo fondamentale diffondendo regolarmente comunicati sia ai media nazionali sia a quelli locali, per garantire che le iniziative e le posizioni ufficiali dell'associazione avessero la massima visibilità. Parallelamente, la partecipazione a programmi radiofonici e televisivi ha offerto un ulteriore canale diretto per comunicare le attività e i progetti di MC APS.

La produzione di contenuti di qualità, sia in formato digitale sia cartaceo, ha completato questa strategia, con approfondimenti, pubblicazioni tematiche e campagne informative studiate per rispondere alle esigenze specifiche dei consumatori. Inoltre, i portali web di riferimento come www.movimentoconsumatori.it, www.progettoriparto.it e www.ocdr.it sono stati aggiornati costantemente, così da offrire sempre materiale affidabile e di grande utilità.

Grazie alle attività di comunicazione, MC nel 2024 ha diffuso 40 comunicati stampa, ha registrato 31 partecipazioni a trasmissioni radio e tv, ha inviato 35 newsletter in formato digitale e cartaceo, pubblicato 177 pagine sui suoi siti web. Le informazioni sono state veicolate anche attraverso i profili social MC e campagne promozionali mirate per coinvolgere gli utenti. MC APS ha affidato la comunicazione di campagne, progetti e attività istituzionali a professionisti qualificati e ha investito nell'individuazione di una risorsa interna specializzata nella comunicazione social. L'associazione ha così consolidato e rafforzato il suo autorevole ruolo nel campo della tutela dei consumatori, della comunicazione sociale e dell'educazione civica ed economica.

Roma, 30 giugno 2025

Il Legale rappresentante
Alessandro Mostaccio

Informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e della normativa vigente, i dati personali richiesti ai sensi dell'articolo 137 del Codice del consumo sono utilizzati *dal Ministero dello sviluppo economico, nei modi e nei limiti necessari per adottare i provvedimenti di*

competenza, in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, a cura delle sole unità di personale od organi al riguardo competenti.

Titolare del trattamento dei dati trasmessi è il Ministero dello sviluppo economico che esercita tali funzioni attraverso il Direttore Generale, pro tempore, della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica – Via Sallustiana, 53 – 00187 Roma, (+39) 06 4705 5309 / 5500; E-mail dgmccvnt.segreteria@mise.gov.it ; Pec dgmccnt.dg@pec.mise.gov.it

I dati personali forniti con la domanda di iscrizione e con i relativi allegati, sono trattati, ai sensi dell'articolo 137 del Codice del consumo e dell'articolo 3, comma 1, del D.M. 21 dicembre 2012, n. 260, anche con modalità elettronica, al solo fine dell'iscrizione nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale,

Il conferimento di tali dati è obbligatorio per consentire le predette finalità di legge, con la conseguenza che la mancata comunicazione non consente lo svolgimento del procedimento amministrativo di iscrizione o conferma dell'iscrizione. I dati acquisiti saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati. I dati non sono comunicati né diffusi all'esterno, salvo che alle competenti autorità pubbliche laddove sia necessario per l'esercizio dei poteri correlati alle predette finalità di legge.

Il Responsabile della Protezione Dati (RPD) del Ministero dello sviluppo economico è contattabile ai seguenti indirizzi: protezionedati@pec.mise.gov.it; protezionedati@mise.gov.it.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Ministero, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al medesimo trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata al Responsabile della Protezione Dati presso il Ministero dello sviluppo economico.

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento citato).