

**ELEMENTI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ 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 2025**

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

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

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

a) migliorare la qualità della vita delle persone;

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

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

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

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

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

e) promuovere attività e iniziative di educazione finanziaria e di prevenzione e gestione delle situazioni di sovraindebitamento e offrire servizi di consulenza sul debito come definiti all'art. 3 n. 22 della Direttiva 2022/2023;

f) prevenire il fenomeno dell'usura, anche attraverso forme di prevenzione, tutela, assistenza ed informazione, anche attivando o partecipando ad iniziative di solidarietà in favore degli usurati.

PREMESSA

La relazione sulle attività svolte nel 2025 si inserisce in un anno particolarmente significativo per la vita associativa di Movimento Consumatori APS. Il [XIII Congresso Nazionale dei Delegati](#), svoltosi a Torino il 19 e il 20 settembre 2025 al termine di un percorso partecipato che ha coinvolto le realtà territoriali e federate, ha rappresentato un momento centrale di confronto, rinnovamento e indirizzo politico-associativo.

Il Congresso ha rinnovato gli organi associativi per il mandato 2025-2029, approvato il nuovo Statuto e definito le linee generali del progetto associativo. Il nuovo assetto statutario conferma la natura democratica e partecipativa di MC APS e rafforza la distinzione tra funzioni di indirizzo, attuazione politica, amministrazione, rappresentanza, controllo e garanzia.

Questa relazione, sebbene non esaustiva nel rappresentare la complessità del lavoro svolto nel 2025, evidenzia le attività realizzate nei principali settori di intervento dell'associazione.

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 2025 sono pubblicate sul sito di Movimento Consumatori, nella sezione [bilanci e trasparenza](#). Gli importi si riferiscono a quelli effettivamente ricevuti dalle pubbliche amministrazioni nel 2025 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 (edizione 2024-2025)

Il progetto, promosso da Movimento Consumatori APS, Acli e Adiconsum APS, e cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha proseguito il percorso avviato nella [prima edizione](#), consolidando e ampliando la rete di sportelli, specializzata nel servizio di consulenza sul debito. A partire dall'esperienza maturata con la creazione della prima rete nazionale sperimentale di sportelli di debt advice, i promotori hanno perfezionato un modello d'intervento multidisciplinare, professionale e gratuito, capace di offrire un supporto concreto a cittadini e a piccole imprese in situazioni di sovraindebitamento.

Le attività proposte hanno avuto come destinatari gli adulti sovraindebitati e usciti dal sovraindebitamento e le piccole aziende non soggette a fallimento, mentre destinatari indiretti, sono stati le famiglie, gli addetti ai lavori (sportellisti e personale del Terzo settore, assistenti sociali), il mondo accademico e la società civile. L'evento [Riparto: costruire il futuro del debt advice in Italia. Esperienze, modelli, prospettive alla luce della direttiva europea sul credito al consumo](#), organizzato il 2 ottobre 2025 a Roma, è stato occasione per presentare a istituzioni, stakeholder e cittadini gli esiti del lavoro del Tavolo permanente sul sovraindebitamento in merito alla direttiva sul credito al consumo (UE) 2023/2225 che impone agli Stati membri di rendere disponibili servizi indipendenti di consulenza sul debito a tutti i consumatori a decorrere dal 20 novembre 2026. L'incontro è stato un importante momento di riflessione e di confronto, per definire politiche e azioni concrete per la gestione del debito, in cui i servizi di consulenza giocano un ruolo fondamentale. Tutte le informazioni sul progetto sono disponibili sul [sito dedicato a Riparto](#).

RIPARTO - Rete di consulenza sul debito per affrontare condizioni di povertà e di sovraindebitamento per un futuro più sostenibile (edizione 2025-2026)

Terza edizione del progetto co-finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Gli enti promotori - Movimento Consumatori APS, ACLI aps, Adiconsum APS, Movimento Consumatori Nuovo Comitato Regionale Lombardo APS e Movimento Consumatori Torino APS - hanno scelto di ampliare le tematiche affrontate, includendo anche quella della povertà energetica, cioè la difficoltà di sostenere le spese per un paniere minimo di beni e servizi energetici; una condizione purtroppo in crescita a causa della crisi economica e delle tensioni internazionali. Riparto si rinnova per rafforzare la propria rete, accrescere la consapevolezza e offrire strumenti concreti a chi desidera ricominciare, con un'attenzione sempre più ampia alle nuove forme di fragilità sociale.

Il progetto intende dare un significativo contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030:

- Goal 1 "Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo";
- Goal 10 "Ridurre le disuguaglianze";
- Goal 12 "Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo".

Per raggiungere queste importanti finalità, le associazioni promotrici hanno consolidato e qualificato sempre più la rete di sportelli, specializzata nel servizio di consulenza sul debito a sostegno di tutti i cittadini e delle piccole imprese in difficoltà. Tutte le informazioni sul progetto sono disponibili sul [sito dedicato a Riparto](#).

PRONTI A CONTARE

Il progetto, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, nasce per supportare i cittadini in un percorso di maggiore consapevolezza e responsabilizzazione nell'uso del credito al consumo, fornendo strumenti semplici, chiari e concreti per gestire le spese e prevenire situazioni di sovraindebitamento.

L'iniziativa, promossa da diverse associazioni di consumatori tra cui MC APS, prevede un ricco programma di azioni per accompagnare i cittadini verso una maggiore consapevolezza degli strumenti finanziari e del loro utilizzo.

Gli obiettivi che si prefigge *Pronti a contare* sono: promuovere scelte consapevoli nell'accesso al credito al consumo e negli acquisti rateali; diffondere conoscenze pratiche su rischi e benefici di strumenti come rateizzazioni, BNPL, cessione del quinto e microcredito; prevenire e contrastare il sovraindebitamento con consigli chiari, esempi concreti e servizi dedicati; rafforzare la capacità di pianificare il bilancio familiare e monitorare le uscite nel tempo; rendere semplice l'accesso a sportelli e servizi delle associazioni attraverso un Hub comune.

COLLABORAZIONE FONDAZIONE PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA (FEduF) – AACC 2023-2025

Nell'ambito della terza edizione del progetto quadro 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.

MC APS ha promosso, insieme a FEduF e all'Osservatorio del CeSPI – Centro Studi di Politica Internazionale, il webinar [Educazione finanziaria e sicurezza digitale: come evitare truffe online, spese eccessive e rischio sovraindebitamento](#), dedicato a fornire strumenti pratici per proteggersi dalle truffe digitali e da comportamenti di spesa online che possono aumentare il rischio di sovraindebitamento.

TRASPARENZA SEMPLICE

Nell'ambito del progetto Trasparenza semplice, l'ABI (Associazione bancaria italiana), in collaborazione con le banche e le associazioni dei consumatori (tra cui MC APS), ha realizzato alcune infografiche su molte delle novità normative che interessano la clientela, utilizzando un linguaggio e una modalità espositiva semplici, immediati, facilmente comprensibili e essenziali. Sul sito di MC APS sono state pubblicate tre nuove infografiche: *Cos'è la Piattaforma PagoPA?*, *Bonifico istantaneo - le novità* e *Truffe online 2025*.

NOI & UNICREDIT

Nel 2025, è stato rinnovato l'accordo di collaborazione fra UniCredit e le principali associazioni dei consumatori tra cui MC APS. La partnership Noi & UniCredit, avviata nel 2005, affronta temi quali la trasparenza, la semplificazione, l'educazione bancaria, l'inclusione finanziaria e la conciliazione paritetica e ha realizzato diverse iniziative e prodotto strumenti concreti. Nell'anno è stato elaborato il decalogo *Bonifici istantanei 2025*.

Consumo responsabile e cittadinanza economica

IN SINERGIA - Percorsi multigenerazionali e multistakeholders per lo sviluppo INclusivo e Sostenibile del Paese (edizione 2024-2025)

Questo progetto nazionale, cofinanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e realizzato da Adiconsum in qualità di capofila insieme a Movimento Consumatori APS e ad altre associazioni partner, è stato sviluppato con l'obiettivo di promuovere una cultura della sostenibilità più diffusa, inclusiva e accessibile. Il progetto ha coinvolto giovani, anziani, consumatori e imprese attraverso attività di sensibilizzazione, informazione e partecipazione attiva, favorendo comportamenti di consumo più responsabili e consapevoli. Particolare attenzione è stata rivolta ai giovani, coinvolti tramite iniziative territoriali organizzate in scuole, università e centri di aggregazione, con l'intento di rafforzare la consapevolezza sui temi ambientali e sociali e stimolare una partecipazione attiva verso modelli di vita più sostenibili. Parallelamente, il progetto ha promosso attività dedicate alla popolazione anziana, valorizzando i benefici della sostenibilità anche come strumento di inclusione sociale e contrasto all'isolamento.

Le azioni progettuali hanno inoltre sostenuto i consumatori, soprattutto quelli in condizioni di maggiore fragilità, attraverso informazioni, strumenti di orientamento e servizi di assistenza utili a comprendere come scelte sostenibili possano tradursi anche in vantaggi economici concreti. Un ulteriore elemento centrale del progetto è stato il coinvolgimento di aziende e cittadini in un percorso condiviso volto a promuovere modelli di produzione e consumo più sostenibili e inclusivi. A conclusione del percorso, nel maggio 2025, Movimento Consumatori ha partecipato alla tre giorni de *Il Villaggio della Sostenibilità*,

evento annuale ideato per avvicinare il grande pubblico ai temi della sostenibilità attraverso attività pratiche, momenti di confronto e occasioni di incontro tra cittadini e realtà impegnate nell'offerta di beni e servizi sostenibili.

IN SINERGIA - Insieme per una sostenibilità di tutti e per tutti (edizione 2025-2027)

In continuità con l'annualità precedente di "In Sinergia", il progetto punta a diffondere comportamenti di consumo più consapevoli e sostenibili, sostenendo in particolare le fasce più vulnerabili della popolazione. Le attività prevedono percorsi di formazione e sensibilizzazione nelle scuole, università e centri di aggregazione, eventi territoriali dedicati agli anziani, campagne informative e strumenti di assistenza ai consumatori. Il progetto coinvolge inoltre aziende e PMI in iniziative comuni per favorire modelli di produzione e consumo più sostenibili e accessibili. Tra le azioni principali figurano help desk territoriali, servizi di supporto nazionale, campagne social e la partecipazione, come nella prima edizione, a *Il Villaggio della Sostenibilità*, evento nazionale dedicato all'incontro tra cittadini, istituzioni e realtà impegnate nella sostenibilità ambientale e sociale.

CDCR – Cittadino Digitale Critico e Responsabile

Il progetto, promosso da MC e finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, nasce per accompagnare cittadini e giovani nella transizione digitale, promuovendo un uso più consapevole, sicuro e responsabile delle tecnologie. Le attività previste comprendono percorsi di ricerca, formazione e sensibilizzazione rivolti a studenti, famiglie, docenti e associazioni sportive, con approfondimenti su temi come cyberbullismo, hate speech, dipendenza dai social media, intelligenza artificiale e profilazione algoritmica. In collaborazione con l'Università di Torino, MC sta realizzando inoltre uno studio sui principali social network e sulle tutele previste per i minori e gli utenti vulnerabili alla luce delle nuove normative europee.

Il progetto prevede anche l'organizzazione di seminari universitari sul tema della vulnerabilità digitale, incontri formativi nelle scuole e nelle realtà sportive per ragazzi tra i 14 e i 18 anni, attività laboratoriali e momenti di confronto con famiglie e comunità educanti. Il progetto prevede inoltre la realizzazione di strumenti educativi dedicati ai docenti, tra cui una piattaforma specialistica e un e-book sulle buone pratiche digitali, insieme a iniziative divulgative rivolte ai cittadini, tra cui uno spettacolo di teatro forum sui conflitti generati dalle nuove tecnologie.

In merito alle iniziative istituzionali, MC continua a portare avanti attività di informazione, formazione, educazione e assistenza ai consumatori. Nello specifico, l'associazione potenzia i propri servizi e amplia le proprie competenze occupandosi di temi come la sanità e salute e ambiente. La formazione è un'altra area centrale nella programmazione di MC APS: l'associazione implementerà programmi di formazione interna al fine di potenziare le competenze e le conoscenze dei consulenti e dei territoriali MC, garantendo così un servizio sempre più qualificato e all'avanguardia per i consumatori e migliorando il dialogo con il territorio e le sedi locali.

Per raggiungere un pubblico ancora più vasto e svolgere attività di educazione specifica per i consumatori, nel 2025 MC APS ha avviato la produzione di video tematici su problematiche legate alla vita quotidiana, nell'ambito dell'iniziativa "Facciamola facile", con il coinvolgimento di esperti di settore e l'utilizzo di un linguaggio semplice e diretto.

OSSERVATORIO CONSUMO DIGITALE RESPONSABILE (OCDR)

MC APS ha continuato insieme all'associazione Sloweb ad alimentare il progetto sull'OCDR – iniziativa che testimonia l'impegno dell'associazione per promuovere comportamenti digitali più consapevoli e un accesso equo e informato alle nuove tecnologie - con la pubblicazione di una campagna social incentrata su consigli per un consumo digitale responsabile e con l'implementazione di un'area approfondimenti sul sito <http://www.ocdr.it> per accogliere news e interviste sul tema.

CAMPAGNA NOI COMPRIAMO EUROPEO

L'accordo commerciale con gli Stati Uniti subito dall'Unione europea (in materia di dazi, e non solo) determina in numerosi comparti, una significativa contrazione delle esportazioni europee verso gli USA con una significativa riduzione di entrate e margini di imprese produttrici europee e con conseguente grave

rischio di ricadute negative sui livelli dell'occupazione. Per contribuire a ridurre questo rischio, Movimento Consumatori ha ideato e ha lanciato la campagna **Noi compriamo europeo**, finalizzata a sostenere la domanda interna dei Paesi della Ue: le loro produzioni, la condizione stessa e il benessere, dei lavoratori. I consumatori europei, peraltro ben consapevoli della superiorità qualitativa delle produzioni del Vecchio Continente in quasi tutti i comparti, possono contribuire a questo obiettivo, che vede convergere gli interessi di lavoratori, consumatori, imprese produttrici.

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 2025, MC ha aderito all'[appello contro lo scudo penale del disegno di legge sulle Piccole e medie imprese \(ddl Pmi\)](#). Nel ddl si proponeva una certificazione volontaria di conformità della filiera che - dietro la facciata della trasparenza - nascondeva un pericoloso scudo penale per le aziende capofila, anche in caso di caporalato nella subfornitura.

Come aderente alla rete Clean Clothes Campaign, MC ha partecipato anche ai lavori per la futura realizzazione del Manifesto per una transizione giusta nella moda (presentato poi il 1° maggio 2026) che mette i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici al centro di una transizione ecologica giusta.

Sicurezza alimentare e tutela dei consumatori

STOP NUOVI OGM

Nel mese di luglio 2025, un trologo tra Commissione, Consiglio e Parlamento europeo ha elaborato una proposta di regolamento relativa all'utilizzo delle Nuove Tecniche Genomiche (NGT) in agricoltura e nella produzione alimentare. La proposta escludeva tracciabilità, etichettatura e valutazione del rischio per prodotti NGT di categoria 1, annullando decenni di norme ottenute con l'impegno delle associazioni dei consumatori.

Attori della società civile, ONG, associazioni ambientaliste e dei consumatori hanno chiesto che anche le piante NGT rientrino nelle normative OGM esistenti, con tracciabilità, etichettatura e responsabilità del produttore. MC ha partecipato a un panel con altre associazioni che ha elaborato un position paper e i cui obiettivi erano: influenzare i parlamentari coinvolti; mobilitare aziende agricole e distribuzione; difendere emendamenti su etichettatura (AM 264) e divieto di brevettazione (AM 167 e 69); organizzare campagne di sensibilizzazione (già avvenute a Roma e Parma).

A dicembre 2025, è stato raggiunto un accordo tra Commissione europea, Parlamento e Consiglio Ue sulla proposta di regolamento relativo alle cosiddette Nuove Tecniche Genomiche (ribattezzate TEA – Tecniche di Evoluzione Assistita – dalla propaganda italiana). Le organizzazioni della società civile, tra cui MC APS, hanno espresso una valutazione fortemente critica dell'accordo, chiedendo alla politica di non approvarlo in assenza di adeguate garanzie in materia di tracciabilità, etichettatura, valutazione del rischio e responsabilità del produttore.

Adeguate informazione e corretta pubblicità

PQS 2023-2025 - Energia diritti a viva voce

Il progetto, finanziato dall'ARERA, è un importante tassello dell'impegno di MC nell'assistenza ai consumatori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Avviato nel 2011 con una prima fase sperimentale promossa proprio grazie all'iniziativa di MC, il servizio ha progressivamente consolidato la propria efficacia e qualità, diventando nel tempo un punto di riferimento per i cittadini. Anche in questa edizione (2023-2025) i risultati raggiunti hanno permesso di rendere stabile

questa misura di tutela e di estendere progressivamente la rete fino a coinvolgere quasi tutte le associazioni dei consumatori, con 42 sportelli attivi su tutto il territorio nazionale, riconosciuti e finanziati dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su disposizione di ARERA.

MC ha partecipato al progetto attraverso tre sportelli situati a Caserta, Torino e Vercelli, aperti per almeno 20 ore settimanali, che hanno offerto informazione e assistenza sui temi dell'energia elettrica, del gas e del servizio idrico. Accanto all'attività di supporto diretto ai cittadini, l'associazione ha contribuito anche alla formazione e qualificazione degli operatori degli sportelli, attraverso attività di ricerca e approfondimento della normativa vigente e la realizzazione di materiali informativi ed esplicativi.

GUIDE PER IL CITTADINO

Anche nel 2025, 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.

L'associazione partecipa agli incontri periodici e collabora alla realizzazione delle guide. Nel 2025 sono stati pubblicati gli aggiornamenti: *Successioni 2025, Donazioni 2025, Immobili e Bonus fiscali 2025, Agevolazioni fiscali prima casa 2025.*

ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il Servizio legale nazionale

Nel corso del 2025, il Servizio legale nazionale ha operato in continuità con il modello organizzativo ormai consolidato, finalizzato a garantire stabilità, continuità operativa e una maggiore efficacia complessiva delle attività di tutela dei diritti dei consumatori.

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

Il Consiglio direttivo dell'associazione, riunitosi nel mese di dicembre 2025, ha deciso di estendere nel 2026 i settori di intervento aggiungendo l'ambito della tutela della salute e della sanità, rispetto al quale sono in fase di avvio specifiche attività di lavoro e approfondimento.

Tutela individuale e collettiva

MC APS garantisce l'attività di informazione, assistenza e consulenza attraverso lo sportello online nazionale e le associazioni territoriali affiliate o federate.

Lo [Sportello Consumatori](#) online è a disposizione dei cittadini attraverso i seguenti canali di contatto:

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

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

Nel 2025, lo Sportello Consumatori online nazionale ha confermato il proprio ruolo di riferimento per i cittadini, garantendo informazione, assistenza e orientamento nei principali settori di intervento dell'associazione. A questa attività si è affiancato il lavoro svolto dalle associazioni affiliate e federate sul territorio, che hanno continuato a rappresentare un presidio essenziale di prossimità per l'accesso ai servizi di tutela.

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.

Nel 2025, MC APS ha richiesto tramite diffida la cessazione delle seguenti condotte poste in essere dalle società:

A. Banche e finanziarie

I. Illegittimità/vessatorietà clausole nelle condizioni generali di contratto fideiussioni:

- BPER Banca S.p.A.
- Banca Sella S.p.A.
- Banca Popolare del Lazio Soc. Coop per azioni
- BCC Roma
- Banca del Piemonte
- Banco BPM
- Findomestic S.p.A

II. Illegittimità/vessatorietà clausole nelle condizioni generali prestiti personali e prestiti finalizzati:

- Younited S.A

B. Multiservizi

II. Pratiche commerciali scorrette e ingannevoli:

- Gruppo Hera SpA

C. Altro

III. Comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori Campagna di richiamo "KBM" – KU3 Airbag Takata

- GROUPE PSA ITALIA S.p.A./STELLANTIS OPEL Gmbh

Azioni rappresentative

Si elencano le ultime azioni rappresentative avviate da Movimento Consumatori APS ai sensi dell'art. 140-ter e ss. del Codice del Consumo e l'aggiornamento delle azioni avviate negli anni precedenti:

Settore telecomunicazioni - pay-tv – piattaforme streaming

Netflix Services Italy srl. Le clausole vessatorie contestate 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 predette 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 dinnanzi al tribunale di Roma, Sezione XVI civile, specializzata in materia di impresa, in composizione collegiale, che – dopo diverse udienze di discussione – ha trattenuto la causa in decisione.

Settore dell'autonoleggio

L'associazione ha avviato nuove azioni inibitorie rappresentative aventi ad oggetto l'applicazione, nei contratti con i consumatori, di penali eccessivamente gravose e di altre clausole vessatorie nei contratti di autonoleggio da parte delle società del settore.

Hertz Italiana s.r.l. Le clausole contestate riguardano l'applicazione, in capo ai consumatori, di penali ingiustificate e di importo manifestamente eccessivo in caso di violazione del codice della strada e di sanzioni notificate alla società di noleggio, come anche nel caso di mancato rifornimento di carburante. Sono state inoltre contestate le clausole che consentono a Hertz di escludere discrezionalmente la copertura assicurativa eventualmente acquistata dal cliente.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale di Roma in data 20 settembre 2024, ed è stata fissata la prima udienza il 14 febbraio 2025.

Hertz Italiana si è costituita in giudizio il 31 gennaio 2025.

A seguito della prima udienza del 14 febbraio 2025, in esito alla discussione tra le parti, il Collegio ha concesso alle parti un termine di 15 giorni ai fini di prendere posizione sulla questione dell'ammissibilità dell'azione. Le parti hanno depositato le rispettive note difensive il 28 febbraio 2025. Il tribunale con ordinanza 2.9.2025 ha dichiarato inammissibile l'azione. L'associazione con reclamo 16.9.2025 ha impugnato l'ordinanza avanti la Corte d'Appello di Roma, la quale con ordinanza 29.10.2025 ha accolto il reclamo e ha dichiarato ammissibile l'azione proposta.

Green Motion Italia s.r.l. Le clausole contestate riguardano in particolare l'applicazione, in capo ai consumatori, di penali ingiustificate e di importo manifestamente eccessivo in caso di violazione del codice della strada e di sanzioni notificate alla società di noleggio, come anche nel caso di sinistri, mancata consegna dei documenti e smarrimento delle chiavi dell'automobile. Sono state inoltre contestate le clausole che consentono a Green Motion di escludere discrezionalmente la copertura assicurativa eventualmente acquistata dal cliente, le clausole che disciplinano e limitano il rimborso delle spese sostenute dal cliente nel caso di riparazioni nonché le clausole che impongono un termine per la presentazione di reclami.

L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale di Roma in data 11 settembre 2024, ed è stata fissata la prima udienza il 10 aprile 2025.

Green Motion Italia si è costituita in giudizio il 23 marzo 2025.

A seguito della prima udienza del 10 aprile 2025, il Giudice ha dichiarato ammissibile l'azione dell'associazione, rigettando dunque le eccezioni avversarie sull'inammissibilità. Il giudice ha quindi concesso alle parti i termini per il deposito delle memorie ex art. 281-duodecies, co. 4 c.p.c. con cui prendere posizione sulle difese avversarie e formulare eventuali istanze istruttorie. Il giudice ha rinviato alla successiva udienza del 13 novembre 2025.

Centauro Rent a Car Italy s.r.l. Le clausole contestate riguardano in particolare l'applicazione, in capo ai consumatori, una penale ingiustificata e di importo manifestamente eccessivo nel caso di violazione del codice della strada e di sanzioni notificate alla società di noleggio. Sono state inoltre contestate la clausola che consente alla società di richiedere la restituzione del veicolo senza alcuna giustificazione e quelle che escludono l'applicazione delle coperture assicurative anche in ipotesi di semplice negligenza del cliente.

L'Associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale di Trento in data 28 marzo 2025.

Con ordinanza 21.7.2025 il tribunale ha dichiarato ammissibile l'azione e ha fissato udienza al 6.5.2026.

Aggiornamento azioni pendenti

Sicily by Car. Dopo l'udienza di prima comparizione del 13 marzo 2025, il tribunale di Bolzano, con decreto del 29 maggio 2025, ha sospeso la class action avviata dall'associazione Movimento Consumatori APS contro Sicily by Car per il rimborso delle penali per sanzioni stradali o mancato pagamento di pedaggi/parcheggi, dichiarate vessatorie dallo stesso tribunale con sentenza del 13 giugno 2024.

Il tribunale ha motivato la sospensione ritenendo opportuno, prima dell'eventuale ammissione della class action, di conoscere l'esito dell'appello proposto dalla Società di autonoleggio, per cui la Corte d'Appello ha rinviato 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. L'associazione si è costituita in giudizio il 22 aprile 2025. All'udienza del 22 maggio 2025, sostituita da note scritte, le parti hanno formulato le proprie istanze e conclusioni. Il Collegio ha fissato per il giorno 16 dicembre 2025 l'udienza di rimessione della causa in decisione, assegnando alle parti i termini per il deposito degli scritti conclusivi. Alla predetta udienza la Corte ha trattenuto la causa a decisione.

AVIS Budget srl. Il giudice del tribunale di Bolzano, nell'udienza del 19 settembre 2024, si è riservato di decidere sulle istanze istruttorie formulate dalle parti in esito al giudizio del TAR sulle penali per sanzioni stradali, attualmente in corso. Il giudice ha così rinviato per la decisione all'udienza istruttoria del 10.4.2025. All'udienza del 10 aprile 2025, il giudice si è riservato sull'istanza di sospensione del processo formulata da Avis Budget in ragione della pendenza, dinnanzi al Consiglio di Stato, del processo per l'annullamento della sentenza del TAR del 13 febbraio 2025. Quest'ultima decisione ha confermato il provvedimento sanzionatorio dell'AGCM contro la penale per sanzioni stradali, respingendo dunque il ricorso al TAR presentato dalla Società. È fissata udienza al 5.2.2026 per la discussione dell'istanza di sospensione depositata da Avis.

Goldcar Italy s.r.l. Dopo la precisazione delle istanze e conclusioni a cura delle parti, la Corte d'Appello ha rinviato all'udienza di rimessione della causa in decisione del 27 gennaio 2027.

Giudizi amministrativi proposti dalle società di autonoleggio contro i provvedimenti AGCM

L'associazione è intervenuta ad *adiuvandum* dell'AGCM nei procedimenti amministrativi avanti il TAR Roma proposti da Avis, Hertz, Green Motion e Centauro avverso i provvedimenti dell'AGCM che hanno dichiarato la vessatorietà delle clausole che prevedono penali in caso di notifica di contravvenzioni stradali. Il TAR ha rigettato tutti i ricorsi presentati.

Avis, Hertz, Green Motion e Centauro hanno proposto appello avanti il Consiglio di Stato. L'associazione si è costituita nei relativi procedimenti per richiedere il rigetto degli appelli. A seguito dell'udienza del 27.11.2025 il Consiglio di Stato ha disposto una CTU diretta a verificare la congruità delle penali con i costi operativi sostenuti dalle compagnie di autonoleggio.

Settore bancario

BPER Banca S.p.A. MC ha contestato profili di vessatorietà delle seguenti clausole contenute nei contratti di fidejussioni omnibus e specifiche adottate dalla banca: la clausola di sopravvivenza e reviviscenza, la clausola di deroga alla parzialità delle obbligazioni ereditarie, la clausola che posticipa gli effetti del recesso, la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, le limitazioni delle eccezioni relative al recesso della banca dal rapporto garantito, la clausola che deroga alla responsabilità sussidiaria dei coniugi, la clausola che limita il diritto di regresso e surroga, la clausola che deroga il foro esclusivo del consumatore, la clausola di imputazione dei pagamenti. L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale delle imprese di Bologna. La causa (RG 10110/2025) è attualmente in corso. La prima udienza, fissata il 20/01/2026, è stata rinviata al 3 marzo 2026.

Banca Sella S.p.A. MC ha contestato profili di vessatorietà delle seguenti clausole, contenute nei contratti di fidejussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca: la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola che deroga la responsabilità sussidiaria dei coniugi,

la clausola di deroga alla parzialità delle obbligazioni ereditarie, la clausola che limita le eccezioni del fideiussore in caso di transazione, la clausola sull'imputazione dei pagamenti e la clausola che limita il diritto di regresso e surroga. L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale delle imprese di Torino. La causa (RG 14709/25) è stata abbandonata ed è estinta, in quanto a seguito di trattative intercorse tra le parti, la banca ha eliminato i profili di vessatorietà contestati dall'associazione e ha adottato misure ripristinatorie a vantaggio dei consumatori che hanno stipulato i contratti di fideiussione.

Banco BPM. MC ha contestato profili di vessatorietà delle seguenti clausole, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla banca: la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola che deroga la responsabilità sussidiaria dei coniugi, la clausola di deroga alla parzialità delle obbligazioni ereditarie, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, le clausole di sopravvivenza e reviviscenza, la clausola che prevede limitazioni alle eccezioni relative al recesso della banca, la clausola di deroga al foro del consumatore, la clausola di deroga alle eccezioni di cui all'art. 1955 c.c, la clausola che esclude l'applicazione delle clausole vessatorie solo nel caso di fideiussioni rilasciate a vantaggio di consumatori. L'associazione in data 15 dicembre 2025 ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies innanzi al tribunale delle imprese di Milano. La causa (RG 264/2026) è attualmente in attesa di assegnazione del giudice.

BCC Roma. MC ha contestato profili di vessatorietà delle seguenti clausole, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla banca: la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola che deroga la responsabilità sussidiaria dei coniugi, la clausola di deroga alla parzialità delle obbligazioni ereditarie, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, le clausole di sopravvivenza e reviviscenza, la clausola che prevede limitazioni alle eccezioni relative al recesso della banca; l'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al tribunale delle imprese di Roma. La prima udienza nella causa (RG 27181/25) è fissata per il 27/2/2026.

Banca Popolare del Lazio. MC ha contestato profili di vessatorietà delle seguenti clausole, contenute nei contratti di fideiussioni omnibus e specifiche adottate dalla Banca: la clausola di pagamento a semplice richiesta scritta, la clausola di deroga all'art. 1957 c.c., la clausola che deroga la responsabilità sussidiaria dei coniugi, la clausola di deroga alla parzialità delle obbligazioni ereditarie, la clausola sull'imputazione dei pagamenti, le clausole di sopravvivenza e reviviscenza, la clausola che prevede limitazioni alle eccezioni relative al recesso della banca, la clausola di deroga al foro del consumatore. L'associazione ha depositato il ricorso ex art. 281-sexiesdecies dinnanzi al Tribunale delle imprese di Roma. All'udienza del 27 febbraio 2026 il Collegio si è riservato sull'ammissibilità dell'azione.

Altro

Groupe PSA Italia S.P.A./Stellantis N.V./ Citroen S.A. (aggiornamento)

Dopo la prima udienza, fissata innanzi al Collegio della Sezione specializzata in materia di impresa il 28 febbraio 2025, il tribunale delle Imprese di Torino, con ordinanza del 14 aprile 2025, ha dichiarato ammissibile l'azione rappresentativa (anche proposta da altre associazioni dei consumatori), disponendo che siano inclusi nella classe e possano aderire tutti i proprietari delle Citroen C3 e DS3 prodotte tra il 2009 e il 2019, fissando udienza per la prosecuzione del giudizio al 21 novembre 2025, successivamente rinviata al 13 marzo 2026. La Corte d'Appello di Torino con ordinanza del 25 luglio 2025 ha respinto il reclamo di Citroën, Stellantis e Groupe PSA Italia.

Groupe PSA Italia S.p.A. / OPEL Automobile GMBH. MC ha avviato contro PSA Italia e OPEL innanzi al tribunale delle imprese di Torino un'azione rappresentativa inibitoria, depositando ricorso ex art. 140 octies Cod. Cons. con istanza di provvedimento provvisorio art. 140 octies c. 5°, chiedendo l'accertamento che l'immissione in commercio di veicoli dotati di airbag Takata PSAN costituisce comportamento lesivo degli interessi collettivi dei consumatori, posto in essere in violazione degli artt. 19

e ss e 104 e ss. cod cons., e che la campagna di richiamo dei veicoli dotati di tali airbag per la sostituzione è stata posta in essere attraverso un comportamento lesivo degli interessi collettivi dei consumatori, in violazione degli artt. 19 e ss e 104 e ss. cod cons.. All'esito del giudizio (RG 15981-1) il tribunale ha integralmente accolto le domande dell'associazione con provvedimento provvisorio dell'11.12.2025. Sono attualmente in corso il procedimento di reclamo ex art. 669 terdecies c.p.c., per il quale è fissata udienza il 27.02.2026 (RG 25186/2025) e il giudizio di merito (RG 15981/25), per il quale è fissata udienza il 23.01.2026.

Le azioni rappresentative avviate sono pubblicate anche sul sito dell'associazione:

<https://www.movimentoconsumatori.it/chi-siamo/servizio-legale-mc/azioni-rappresentative>.

Segnalazioni/esposti

Schiume antincendio/PFAS. Esposto delle associazioni Associazione per i Diritti dei Cittadini Adic Toscana APS, Movimento Consumatori APS, Medici per l'Ambiente-Isce Italia odv, Medicina Democratica onlus a 35 Procure della Repubblica (Agrigento, Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Brindisi, Cagliari, Catania, Catanzaro, Cosenza, Cuneo, Firenze, Forlì Cesena, Genova, Gorizia, Milano, Palermo, Parma, Perugia, Pescara, Pisa, Ragusa, Reggio Calabria, Rimini, Roma, Salerno, Sassari, Savona, Taranto, Torino, Trapani, Treviso, Varese, Venezia, Verona) sulle schiume antincendio e la possibilità che esse contengano PFAS.

Goldcar Italy s.r.l e Sicily by Car. Esposto all'AGCM. Segnalati Goldcar Italy s.r.l e Sicily by Car per applicazione di clausole vessatorie nelle condizioni generali di autonoleggio. (20/02/2025).

Segnalazione al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in relazione alla campagna di richiamo "KBM" airbag Takata effettuata da OPEL Automobile GMBH e per essa PSA Groupe Italia S.p.A.

ASSOCIAZIONISMO E INIZIATIVE PER "FARE RETE"

Nel 2025, MC APS ha confermato il valore strategico del lavoro in rete, proseguendo il dialogo e la collaborazione con organizzazioni del Terzo settore, reti civiche, realtà europee e altri interlocutori sociali e professionali. In questo quadro, l'associazione ha mantenuto e rafforzato i rapporti con ARCI APS, Federazione ARCI, ACLI, Forum Nazionale del Terzo Settore, Consumers' Forum, Arci Servizio Civile Roma, Sloweb, Campagna Abiti Puliti, ECU – European Consumers Union, Fairtrade, Finance Watch, NeXt – Nuova economia per tutti, Sbilanciamoci ed ECDN – European Consumer Debt Network.

Questa impostazione è stata confermata dal XIII Congresso Nazionale, che ha posto al centro la "chiamata collettiva" come metodo per costruire alleanze con soggetti diversi – dal mondo accademico alle realtà territoriali, dalle associazioni civiche e ambientaliste ai professionisti, ai medici e alle organizzazioni impegnate nella tutela dei diritti – e per valorizzare in modo integrato le competenze interne dell'associazione: tutela individuale e collettiva, informazione, advocacy regolatoria, comunicazione, progettazione, attività territoriali e lavoro delle federate.

In questo quadro, il vincolo federativo ha continuato a rappresentare un elemento essenziale dell'azione associativa, con il contributo attivo di ADIC Toscana, ADIC Umbria, Sportello del Consumatore Liguria e Mo.Tu.Co.Re. ACLI. Le associazioni federate partecipano alle attività progettuali, al confronto istituzionale e alla presenza territoriale dell'associazione; i loro rappresentanti prendono inoltre parte alla vita democratica e agli organismi di MC APS, rafforzando il raccordo tra dimensione nazionale e articolazione territoriale.

Nel corso del 2025 si è perfezionata la cessazione del rapporto federativo tra MC APS e Tutelattiva APS, nell'ambito di un percorso condiviso di ridefinizione dei rispettivi assetti operativi. La conclusione del vincolo formale non interrompe il rapporto tra le due realtà, che prosegue attraverso forme di collaborazione su iniziative e ambiti di interesse comune.

Nel quadro delle relazioni e delle iniziative di rete sviluppate nel 2025, si evidenziano in particolare:

ARCI APS

È proseguita la collaborazione tra MC APS e ARCI APS nell'ambito del protocollo d'intesa triennale 2024-2026, confermando il valore di una relazione stabile tra due realtà impegnate, da prospettive diverse, nella tutela dei diritti, nella promozione della partecipazione e nel contrasto alle disuguaglianze. Il confronto tra le due associazioni si è sviluppato attraverso incontri con il settore progetti di ARCI, finalizzati a individuare ambiti di lavoro comune e possibili sinergie operative. In questo quadro è proseguita anche l'attività collegata al tesseramento digitale tramite l'app ARCI, quale strumento a supporto della collaborazione e dell'accesso ai servizi di tutela offerti da MC.

Forum Nazionale del Terzo Settore

MC APS ha proseguito il proprio impegno all'interno del Forum Nazionale del Terzo Settore. Una novità significativa è rappresentata dal rinnovo degli organismi direttivi del Forum, avvenuto in occasione dell'Assemblea elettiva del 21 ottobre 2025: il presidente di MC APS è entrato a far parte del Coordinamento nazionale, rafforzando così la presenza dell'associazione negli spazi di rappresentanza e confronto del Terzo settore.

Arci Servizio Civile Roma APS

Nel 2025, MC APS ha proseguito la collaborazione con Arci Servizio Civile Roma APS, confermando l'impegno a promuovere il servizio civile come esperienza di cittadinanza attiva, partecipazione giovanile, solidarietà e crescita personale. L'associazione ha ospitato tre volontari del Servizio Civile Digitale nell'ambito del progetto "Sportelli digitali, cittadini connessi 2024", avviato a dicembre 2024 per una durata di dodici mesi, e due volontari del Servizio Civile Universale nel nuovo progetto "Diritti al plurale 2025", avviato a maggio 2025. Le attività hanno riguardato principalmente il potenziamento degli strumenti di assistenza e informazione ai consumatori, con particolare attenzione ai canali digitali, al supporto agli sportelli e alla partecipazione a iniziative di sensibilizzazione rivolte alla comunità.

[Appello "Una piazza per l'Europa più forte e unita"](#)

Movimento Consumatori, insieme ad altre AACC, ha annunciato l'adesione alla manifestazione in programma a Roma il 15 marzo 2025, indetta in risposta all'appello lanciato da Michele Serra sulle pagine di *La Repubblica*, per un'Europa più unita e protagonista nel processo di pace. Si è trattato di una mobilitazione necessaria per riaffermare con forza la coesione dei popoli europei all'interno di un'Unione fondata su valori, principi e obiettivi condivisi, in linea con l'idea dei padri fondatori, a partire dal *Manifesto di Ventotene*. Libertà, democrazia, diritti dei cittadini, inclusione e progresso economico e sociale devono essere i pilastri su cui costruire il futuro dell'Europa. In un contesto geopolitico segnato da conflitti, squilibri sociali sempre più profondi e una crescente concentrazione di potere economico e politico nelle mani di pochi, è essenziale che l'Unione europea rafforzi la propria integrazione sociale, economica e politica, per poter svolgere un ruolo centrale nello scenario globale.

Appello europeo sulla responsabilità delle imprese

MC APS ha aderito alla dichiarazione congiunta "Omnibus proposal will create costly confusion and lower protection for people and the planet", sottoscritta da organizzazioni della società civile, sindacati e realtà impegnate nella tutela dei diritti umani, dell'ambiente e del clima. L'iniziativa chiede alla Commissione europea di non indebolire le norme sulla responsabilità delle imprese e sollecita la piena attuazione della CSDDD, della CSRD e della Tassonomia europea, denunciando il rischio che la proposta "Omnibus" produca incertezza normativa e riduca le garanzie per le persone e il pianeta.

Federpol

Il 9 maggio 2025, nell'ambito del congresso di Federpol, MC APS e Federpol hanno sottoscritto un protocollo d'intesa finalizzato ad avviare una collaborazione stabile per la promozione di iniziative congiunte. L'accordo mira a rafforzare la tutela dei diritti dei consumatori, favorire una maggiore conoscenza dei servizi investigativi e contribuire alla prevenzione di comportamenti illeciti a loro danno.

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E STAKEHOLDER

MC APS 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 2025, l'associazione ha apportato il proprio contributo in diverse occasioni, tra cui si evidenziano:

- **14/01/2025** – Audizione informale su proposte di legge in materia di call center (C. 579, C. 1316, C. 2040, C. 2045, C. 2062, C. 2081) – Camera dei deputati, IX e X Commissioni riunite.
- **23/01/2025** – Tavolo di confronto con le associazioni dei consumatori su “Aggiornamenti MisuraInternet e Ne.Me.Sys” – AGCOM.
- **20/02/2025** – Contributo scritto su delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'UE, Legge di delegazione europea 2024, con riferimento alla direttiva 2023/2225 – Senato della Repubblica, IV Commissione permanente.
- **11/03/2025** – Tavolo di confronto con le associazioni dei consumatori sugli esiti della consultazione pubblica relativa alla delibera n. 31/25/CONS, in materia di definizione del punto terminale di rete (NTP) per i servizi di accesso alla rete internet da postazione fissa – AGCOM.
- **13/03/2025** – Audizione sul DL 19/2025, Decreto Bollette – Camera dei deputati, X Commissione.
- **03/04/2025** – Commenti e osservazioni sull'allegato B alla delibera n. 31/25/CONS, nell'ambito della consultazione pubblica sulla definizione del punto terminale di rete (Network Termination Point – NTP) per i servizi di accesso alla rete internet da postazione fissa – AGCOM.
- **09/07/2025** – Consultazione in materia di clausole vessatorie, CV273 – Allianz – Ius variandi – AGCM.
- **09/07/2025** – Position paper di 16 organizzazioni agricole e della società civile a difesa dei consumatori e dell'ambiente contro la proposta di regolamento UE sulle nuove tecniche genomiche (TEA) – Governo e parlamentari europei.
- **22/07/2025** – Audizione sulla delibera n. 98/23/CONS, relativa all'adeguamento tecnologico delle postazioni di telefonia pubblica nei luoghi di rilevanza sociale – AGCOM.
- **04/09/2025** – Consultazione pubblica sullo schema di decreto legislativo per il recepimento della direttiva (UE) 2023/2225 relativa ai contratti di credito ai consumatori, in attuazione dell'articolo 4 della legge 13 giugno 2025, n. 91 – Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **24/09/2025** – Partecipazione all'indagine stakeholder relativa alla Peer Review del PCN italiano dell'OCSE – MIMIT, Punto di contatto nazionale per la condotta responsabile di impresa.
- **03/11/2025** – Audizione per la definizione dello schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva (UE) 2024/1711, in materia di miglioramento dell'assetto del mercato dell'energia elettrica dell'Unione – Camera dei deputati, X Commissione.
- **09/12/2025** – Istanza delle associazioni di consumatori nazionali a supporto dell'approvazione dell'emendamento per l'introduzione del Bonus sociale teleriscaldamento – Presidenza del Consiglio dei ministri, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero delle Imprese e del Made in Italy, Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, CNCU.

Nel 2025, i dirigenti di MC APS hanno rappresentato l'associazione e/o il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti in diversi tavoli istituzionali, tra cui:

- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.

- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione Affari Istituzionali.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione B, Servizi postali, assicurativi e finanziari.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione C, Tutela della privacy, rapporti con le P.A. e con enti pubblici e privati.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione D, Giustizia e legislazione.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione E, Politiche UE.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – CNCU, Commissione G, Servizi pubblici.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – Tavolo di lavoro “Truffe a distanza”.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – Gruppo di lavoro informale di negoziato sulle proposte di direttiva ADR e di regolamento per la dismissione della piattaforma ODR.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – Rappresentanza CNCU nel Comitato PCN, Punto di Contatto Nazionale per le Linee Guida OCSE.
- **TERNA** – Rappresentanza CNCU nel TIDE Stakeholder Group.
- **MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy** – Rappresentanza CNCU presso il Comitato del Fondo di garanzia per le vittime della strada.
- **UNI – Ente Italiano di Normazione** – Rappresentanza CNCU nel Comitato d’indirizzo strategico.
- **Ministero della Salute** – 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 del Comitato nazionale per la sicurezza alimentare.
- **Agenas – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali** – Rete dei Portatori di Interesse, Stakeholder Network, dell’Health Technology Assessment nell’ambito del Programma Nazionale HTA dei Dispositivi Medici 2023-2025.
- **CESE – Comitato Economico e Sociale Europeo** – Rappresentanza CNCU, fino a settembre 2025.
- **Banca d’Italia** – Incontri bilaterali con le associazioni dei consumatori.
- **Consiglio Nazionale del Notariato** – Tavolo di confronto con le associazioni dei consumatori.

Sempre nel 2025, MC APS ha inoltre partecipato a diversi momenti di confronto presso le autorità indipendenti, tra cui:

- **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 sulla regolazione tariffaria del servizio di teleriscaldamento.
- **ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** – Focus group per il tavolo sul superamento delle tutele.
- **ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti** – Incontro tecnico sui diritti degli utenti autostradali e sul servizio conciliazioni ART.
- **CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa** – Tavolo stakeholder 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:

- **26/03/2025** – Policy breakfast “*Bilanci e sfide per la regolazione nell’implementazione del trilemma energetico*” – Roma – Organizzatore: I-Com, Istituto per la Competitività – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **01/04/2025** – CV Utility Day, round table “*Conflittualità/sostenibilità delle soluzioni e ADR*” – Milano – Organizzatore: Credit Village – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.

- **09/04/2025** – Giornata nazionale del “Made in Italy”, convegno “*Strategie e programmi di sviluppo in sinergia tra pubblico e privato nell’ambito della filiera agroalimentare e dell’export – Proteggere la filiera, promuovere l’eccellenza!*” – Roma – Organizzatore: Ministero della Salute – Relatore MC: Alessandro Mostaccio.
- **10/04/2025** – Convegno “*Mercato libero, contesto complesso – Qualche suggerimento condiviso intorno alla vendita dell’energia elettrica e del gas naturale*” – Roma – Organizzatore: I-Com, Istituto per la Competitività – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **15/04/2025** – Seminario “*Mercato dell’energia e teleselling. Regole, responsabilità e tutele*” – Milano – Organizzatore: Università Cattolica del Sacro Cuore – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **09/05/2025** – Congresso nazionale Federpol e firma del protocollo d’intesa tra MC e Federpol – Genova – Organizzatore: Federpol – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **17/05/2025** – Iniziativa “*CER: voci diverse, unico obiettivo*”, intervento “*Normativa e modelli di governance per le CER*” – Caserta – Organizzatore: Provincia di Caserta – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **29/05/2025** – Seminario “*Guida OECD-FAO per le catene di fornitura responsabile nel settore agricolo: come la due diligence contribuisce alla sostenibilità del settore*” – Roma – Organizzatore: CREA, Consiglio per la ricerca in agricoltura e l’analisi dell’economia agraria – Relatore MC: Alessandro Mostaccio.
- **08/07/2025** – Convegno pubblico “*L’innovazione energetica motore del futuro*” – Roma – Organizzatore: I-Com, Istituto per la Competitività – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **02/10/2025** – Convegno “*RIPARTO: costruire il futuro del debt advice in Italia. Esperienze, modelli, prospettive alla luce della direttiva europea sul credito al consumo*” – Roma – Organizzatore: Movimento Consumatori APS – Relatori MC: Alessandro Mostaccio, Paolo Fiorio, Rita Rocco.
- **09/10/2025** – Convegno “*Diritti dei consumatori e comunità responsabile per un nuovo patto di cittadinanza*” – Roma – Organizzatore: Movimento per la Tutela e il Consumo Responsabile ACLI – Relatore MC: Alessandro Mostaccio.
- **05/11/2025** – XXIII Sessione Programmatica CNCU-Regioni “*Intelligenza artificiale: etica, opportunità e rischi*”, panel “*Vulnerabilità del consumatore e contrasto delle truffe*” – Ravenna – Organizzatore: CNCU-MIMIT – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **03/12/2025** – Convegno “*La transizione energetica della P.A.: opportunità e sfide*” – Monza – Organizzatore: Provincia di Monza e Brianza – Relatore MC: Ovidio Marzaioli.
- **16/12/2025** – Webinar “*Educazione finanziaria e sicurezza digitale: come evitare truffe online, spese eccessive e rischio sovraindebitamento*” – Online – Organizzatori: MC APS, FEduF e CeSPI – Relatori MC: Marco Gagliardi, Rita Rocco.

Rapporti con gli stakeholder

MC APS 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.

L’associazione 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
- **ANIA – Forum Ania Consumatori**
- **Forum UNIREC-CONSUMATORI** - Tavolo permanente con le Associazioni dei Consumatori

Protocolli di conciliazione 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, n.4 protocolli 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 "Innoviamo le Relazioni 3.0 – 2024/2026") Conciliazione Paritetica UniCredit (Accordo Quadro Noi & UniCredit) 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, consultivi e 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.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Le linee di sviluppo dell'area comunicazione delineate negli ultimi anni, sono state ulteriormente confermate e rafforzate dal Congresso Nazionale, che ha ribadito la centralità del percorso di potenziamento e aggiornamento di tutti gli strumenti di comunicazione di MC (sito Internet, newsletter e social network). In questo contesto, è stato previsto anche un ulteriore rafforzamento dell'attività di ufficio stampa, individuato come leva strategica per accrescere la visibilità e l'impatto delle attività associative.

In merito al 2025, MC APS ha realizzato un'intensa attività di comunicazione finalizzata all'informazione e alla sensibilizzazione dei cittadini su temi centrali per la tutela dei consumatori.

Le azioni hanno previsto:

- utilizzo integrato dei principali strumenti digitali: sito web istituzionale, newsletter, social media (LinkedIn, Facebook, Instagram, YouTube);
- attività di ufficio stampa con diffusione di comunicati ai media nazionali e locali;
- partecipazioni a programmi radio - televisivi per divulgare informazioni sulle attività dell'associazione;
- realizzazione di contenuti digitali: approfondimento, pubblicazioni tematiche, campagne informative; aggiornamento costante dei siti web www.movimentoconsumatori.it, www.progettoriparto.it e www.ocdr.it.

MC nel 2025 ha diffuso 22 comunicati stampa, ha registrato 31 partecipazioni a trasmissioni radio e tv, ha inviato 38 newsletter in formato digitale, pubblicato 186 pagine sui suoi siti web e ha realizzato 781 post sui canali social. Le informazioni sono state veicolate anche attraverso i profili social MC e campagne promozionali mirate per coinvolgere gli utenti. Queste attività hanno contribuito a valorizzare il ruolo dell'associazione come soggetto attivo nella difesa dei consumatori, nella comunicazione sociale e nella diffusione dell'educazione civica ed economica.

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

Data

**Il Legale rappresentante
(Timbro e Firma)**

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).