

Dichiarazione sulla privacy in relazione allo strumento ECC IT

Rete di Centri europei dei consumatori (ECC-Net)

Strumento informatico per il trattamento dei casi della rete ECC-Net

La presente dichiarazione in materia di privacy spiega come i Centri europei dei consumatori (ECC) membri della rete dei Centri europei dei consumatori (ECC-Net) trattano i dati personali dei consumatori che si rivolgono ai Centri con richieste di informazione e che chiedono assistenza per il trattamento di un reclamo o la risoluzione di una controversia con un commerciante in un altro Stato membro dell'Unione europea o in Norvegia o Islanda. Si illustrano di seguito le misure adottate per tutelare i dati personali così raccolti.

I. Obiettivo e attori di ECC-Net

ECC-Net intende promuovere la fiducia dei consumatori consigliando i cittadini sui loro diritti in quanto consumatori e fornendo loro facile accesso a vie di ricorso nei casi in cui abbiano fatto acquisti in un paese diverso da quello in cui risiedono (acquisti transfrontalieri). I Centri ECC forniscono ai consumatori un'ampia gamma di servizi che vanno da informazioni sui loro diritti a consulenze e assistenza per i loro reclami transfrontalieri oltre a informazioni sui mezzi disponibili per la risoluzione delle controversie. Essi forniscono anche consigli sulle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che sono disponibili per i consumatori in tutta Europa e danno inoltre ai consumatori un accesso agevole e informato a tali procedure qualora non sia possibile raggiungere direttamente un accordo con il commerciante in questione ed esista una procedura extragiudiziale.

Per consentire a ECC-Net di fornire ai cittadini i servizi summenzionati si usa uno strumento informatico, lo strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net (ECC-Net Case Handling IT tool) per raccogliere e trattare i dati necessari. Lo strumento informatico è gestito dalla Commissione europea. A tal fine vengono raccolti e trattati i dati personali dei consumatori.

I Centri europei dei consumatori raccolgono tali informazioni sulla base dell'azione 10 di cui all'allegato della DECISIONE N. 1926/2006/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 18 dicembre 2006 che istituisce un programma d'azione comunitaria in materia di politica dei consumatori (2007-2013)¹ (GU L404 del30/12/2006).

La raccolta e il trattamento dei dati personali summenzionati tramite lo strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net si basa sulle disposizioni del regolamento (CE) n. 45/2001² del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati, in particolare l'articolo 5, paragrafi a) e b).

II. Quali informazioni personali raccogliamo, con quale finalità e usando quali mezzi tecnici?

A. Dati identificativi caricati sullo strumento informatico per il trattamento di casi di ECC-Net

ECC-Net raccoglie dati personali che servono a identificare chi siete voi che, in qualità di consumatori, chiedete informazioni o assistenza per il trattamento di un reclamo o la composizione di una controversia con un commerciante in uno Stato membro dell'UE diverso da quello in cui risiedete o in Norvegia o Islanda. L'ECC con cui vi mettete in contatto raccoglie, in tutto o in parte, i seguenti dati personali: il vostro nome, indirizzo, dettagli per contattarvi compreso il vostro telefono, fax, e-mail, sesso e lingua.

¹ http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/oj/2006/l_404/l_40420061230it00390045.pdf

² http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2001/l_008/l_00820010112it00010022.pdf

Se disponibili possono essere anche raccolti documenti utili per il trattamento del caso.

B. Informazione tecnica

Tutti i dati sono caricati dai Centri europei dei consumatori sullo strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net per conto della Direzione generale "Salute e tutela dei consumatori" della Commissione europea. L'applicazione è ospitata su server siti presso la Direzione generale "Informatica" della Commissione europea.

Nessun dato personale è conservato in marcatori (cookie) o archivi storici creati sullo strumento informatico.

III. Chi ha accesso alle vostre informazioni e a chi sono divulgate?

Per far sì che ECC -Net fornisca un servizio efficace è importante che determinati dati concernenti un caso specifico, compresi i dati personali, vengano messi a disposizione degli ECC. L'accesso ai dati personali è concesso soltanto ai due Centri europei dei consumatori siti nei paesi del consumatore e del commerciante, che assistono il consumatore nella risoluzione del suo reclamo o della sua controversia transfrontalieri ovvero, nel caso di richiesta di informazione, soltanto al Centro che risponde alla richiesta di informazione. Inoltre, i dati relativi ai casi che comprendono dati personali sono accessibili al controllore presso la Direzione generale "Salute e tutela dei consumatori" della Commissione europea e al personale della Commissione europea che opera in base alle istruzioni del controllore, per consentire loro di effettuare controlli di qualità del servizio fornito da ECC-Net nonché per compiti di gestione della rete e della base di dati tra cui le funzioni di blocco/cancellazione di dati personali su richiesta giustificata dei consumatori. Tutti i dati personali raccolti sono usati soltanto nella misura necessaria ad espletare i compiti summenzionati.

Nel caso di un reclamo o di una controversia transfrontalieri con un commerciante, l'ECC che avete contattato in qualità di consumatore inserisce le vostre informazioni nello strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net. Quest'informazione è quindi trasmessa attraverso lo strumento informatico all'ECC del paese del commerciante contro il quale avete presentato reclamo. Il personale dei due ECC usa queste informazioni per aiutarvi a risolvere il vostro problema, ove richiesto contattando direttamente il commerciante. In quest'ultimo caso le informazioni che vi riguardano sono trasmesse al commerciante.

Nel caso di una richiesta di informazioni l'ECC inserisce i vostri dati personali sullo strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net per trattare la vostra richiesta. In questi casi non viene trasmessa nessuna informazione ad altri organismi.

IV. In che modo proteggiamo e tuteliamo le vostre informazioni?

Le informazioni che vi riguardano sono conservate in un sistema sicuro il cui funzionamento rientra nel campo di applicazione delle decisioni e disposizioni in materia di sicurezza della Commissione europea stabilite dalla sua Direzione "Sicurezza" per questo tipo di server e di servizi. Il sistema è protetto da un sistema di codice utente/password e da un ulteriore codice numerico. Il codice numerico è un codice unico a 12 caratteri generato dal sistema per ciascun Centro ECC. Esso rappresenta un ulteriore livello di sicurezza e funziona così dopo la prima autenticazione con un login/password validi, lo strumento informatico invita l'utilizzatore a riempire una combinazione di 3 caselle che il sistema sceglie casualmente dalle 12 caselle di caratteri. Questa combinazione di 3 caratteri è diversa per ciascun accesso all'applicazione.

V. In che modo potete verificare, modificare o cancellare le informazioni che vi riguardano?

I consumatori possono verificare e modificare i loro dati personali. Essi possono anche introdurre una domanda per bloccare o cancellare i loro dati personali dallo strumento informatico per il trattamento dei casi di ECC-Net. Le richieste di blocco o di cancellazione dei dati personali sono trattate entro 2 mesi. Tali richieste possono essere inoltrate al Centro europeo dei consumatori col quale siete stati in contatto o alla Commissione europea tramite le caselle funzionali di posta elettronica e i numeri di contatto che riportiamo qui di seguito:

ECC-Net Italia - Roma
Email: info@ecc-netitalia.it
Telefono: +39 6 44238090
Fax: +39 6 44118348

ECC-Net Italia - Bolzano
Email: bolzano@ecc-net.it
Telefono: +39 471 980939
Fax: + 39 471 980239

Direzione Generale per la Salute e la Tutela dei Consumatori
della Commissione Europea (DG SANCO)
mailbox: sancoB5@ec.europa.eu
Fax: +32 2 292.13.66

VI. Per quanto tempo conserviamo i vostri dati?

Tutti i dati personali sono conservati nello strumento informatico per tutto il tempo in cui sono necessarie azioni di follow-up e per un massimo di un anno dopo la chiusura del caso. Successivamente a tale periodo tutti i dati personali sono cancellati. Le informazioni relative ai casi possono essere conservate in forma anonima a fini statistici.

VII. Contatti

Se avete domande o rimostranze sull'uso delle vostre informazioni personali dovrete rivolgervi innanzitutto all'ECC col quale siete stati in contatto. Se avete altre obiezioni da presentare rivolgetevi alla Commissione europea. Gli indirizzi rispettivi da usare sono indicati al punto V.

VIII. Vie di ricorso

In caso di controversia quanto al trattamento di dati personali potete inviare le vostre rimostranze al Garante europeo della protezione dei dati (<http://www.edps.eu.int>).

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma - ITALIA
Tel. 06 44238090 - 06 44290734
Fax. 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it

Via Brennero 3
39100 Bolzano – ITALIA
Tel 0471980939
Fax 0471980239
Email: bolzano@ecc-net.it