

## INFORMATIVA PRIVACY

### Indice

1. Introduzione
2. Perché trattiamo i vostri dati?
3. Quali sono i dati che raccogliamo e trattiamo?
4. Per quanto tempo conserviamo i vostri dati?
5. In che modo proteggiamo i vostri dati?
6. Chi ha accesso ai vostri dati e a chi sono comunicati?
7. Quali sono i vostri diritti e in che modo potete esercitarli?
8. Contatti
9. Dove potete trovare maggiori informazioni

### 1. Introduzione

La presente informativa in materia di privacy spiega la ragione per cui trattiamo i vostri dati, come raccogliamo, gestiamo e tuteliamo tutte le informazioni personali che ci vengono fornite, come tali informazioni vengono utilizzate e quali diritti potete esercitare in relazione ai vostri dati (il diritto di accesso, modifica, blocco ecc...)

Le istituzioni europee si impegnano a proteggere e rispettare la vostra privacy. A questo servizio/strumento informatico, che raccoglie e tratta i vostri dati personali, è applicabile il Regolamento (CE) n. 45/2001<sup>1</sup> 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.

ECC-Net intende promuovere la fiducia dei consumatori fornendo loro consulenza sui propri diritti e facile accesso al ricorso nel caso in cui il consumatore effettua acquisti in un paese diverso dal proprio. I Centri europei dei consumatori forniscono ai consumatori un'ampia gamma di servizi che vanno dall'informazione sui loro diritti alla consulenza e assistenza in relazione ai reclami transfrontalieri oltre all'informazione sulla risoluzione delle controversie. I Centri forniscono inoltre consulenza sulle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori in tutta Europa e agevolano un accesso informato dei consumatori a tali procedure qualora non sia possibile raggiungere direttamente un accordo con il professionista ed esista una procedura stragiudiziale applicabile al caso di specie.

La fruizione dei servizi summenzionati da parte dei cittadini implica l'utilizzo di una piattaforma telematica, ECC-Net 2, attraverso cui si gestiscono i reclami e si acquisiscono i dati necessari, compresi i vostri. La piattaforma è gestita dalla Commissione europea.

La raccolta e il trattamento dei dati personali suddetti attraverso la piattaforma ECC-Net 2 è in linea con le disposizioni del regolamento (CE) n. 45/2001 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 con l'articolo 5, paragrafo a) e b).

---

<sup>1</sup> [Regolamento \(CE\) N° 45/2001](#) (GU L8 del 12/01/2001)

## 2. Perché trattiamo i vostri dati?

Scopo del trattamento: Il capo Unità E.3: Consumer Enforcement and Redress della Commissione Europea, Direzione generale della giustizia e dei consumatori (di seguito il Responsabile del trattamento dei dati), raccoglie e utilizza i vostri dati personali coadiuvando l'attività dei Centri Europei dei Consumatori.

Scopo della rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-net) è quello di informare i consumatori sui loro diritti e fornire assistenza in caso di reclami e controversie transfrontaliere all'interno dell'UE/SEE in modo che i consumatori possano beneficiare appieno del mercato unico.

Perché possano svolgere la propria funzione, i Centri Europei dei Consumatori utilizzano la piattaforma ECC-Net 2 per trattare i dati rilevanti nella misura e per il tempo necessari, per uno o più dei seguenti fini:

- per consentire le comunicazioni fra il Centro Europeo dei Consumatori e il consumatore
- per rendere agevole l'esame di una richiesta
- per tentare di risolvere una controversia sia direttamente con il professionista nei cui confronti si reclama o attraverso un organismo ADR
- per consentire ai consumatori di monitorare lo stato di avanzamento dei loro reclami
- per fornire statistiche anonime e informazioni su possibili violazioni di legge

Maggiori informazioni sull'ECC-Net sono reperibili su: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en).

La piattaforma ECC-Net 2 trae il proprio fondamento giuridico/legalità nel:

Regolamento (UE) n. 254/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 relativo a un programma pluriennale per la tutela dei consumatori per il periodo 2014-2020 e che abroga la decisione n. 1926/2006/CE e, nello specifico, gli articoli 2 e 3(1)(c) e (d) di detto regolamento.

La Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno e, in particolare, l'articolo 21.

La Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) e, in particolare, l'articolo 14 della Direttiva.

Il Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2017 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 e, in particolare, l'art. 27(1).

Il Regolamento (CE) n. 45/2001 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.

Visto l'articolo 5 del suddetto Regolamento (CE) 45/2001, il trattamento dei dati è considerato lecito in quanto necessario per ottemperare ai requisiti fissati dalle normative suddette e per garantire alla Commissione l'adempimento delle proprie obbligazioni legali.

### 3. Quali sono i dati che raccogliamo e trattiamo?

Raccogliamo i dati inerenti i seguenti tipi di utenti:

- Consumatori dell'Unione Europea, della Norvegia e dell'Islanda che contattano i Centri Europei dei Consumatori per informazioni e assistenza (di seguito *Consumatori*);
- I referenti dei professionisti dell'Unione Europea, della Norvegia e dell'Islanda coinvolti in un reclamo o controversia (di seguito *Referenti dei professionisti*);
- I referenti degli organismi ADR (di seguito *Referenti ADR*)

I dati personali che raccogliamo e trattiamo sono:

a) In relazione ai consumatori:

i) i dati trattati sono:

- nome del consumatore/segnalante;
- indirizzo;
- codice postale;
- paese di residenza;
- numero di telefono;
- indirizzo email;
- genere;
- lingua;
- sunto/descrizione della richiesta formulata;

ii) se necessari alla gestione del reclamo, potranno essere raccolti ulteriori dati personali, quali le coordinate bancarie, previo consenso.

b) In relazione ai referenti dei professionisti:

Raramente i dati inerenti i referenti di un singolo professionista sono archiviati nel sistema ma, qualora necessario, questi includeranno:

- nome del referente del professionista;
- indirizzo della sede del professionista;
- codice postale;
- paese;
- numero di telefono;
- indirizzo email;

c) In relazione ai referenti ADR:

Raramente i dati inerenti i referenti di un organismo ADR sono archiviati nel sistema ma, qualora necessario, questi includeranno:

- nome del referente dell'organismo ADR;
- indirizzo della sede;

- codice postale;
- paese;
- numero di telefono;
- indirizzo email;

#### **4. Per quanto tempo conserviamo i vostri dati?**

I dati personali dei consumatori così come quelli relativi ai referenti dei professionisti e degli organismi ADR saranno conservati per tutto il tempo in cui la pratica rimarrà aperta e per un massimo di un anno dopo la chiusura della stessa. Ciò permetterà di monitorare eventuali ulteriori sviluppi dopo la chiusura della pratica. Una volta decorso tale termine, le informazioni saranno conservate in forma anonima e soltanto per fini statistici.

#### **5. In che modo proteggiamo i vostri dati?**

Tutti i dati in formato elettronico ( email, documenti, i dati caricati sulla piattaforma ecc...) sono archiviati sul server della Commissione Europea o di terzi incaricati; tale trattamento è in linea con la Decisione della Commissione europea del 10 Gennaio 2017 (C/2016/8998) sulla sicurezza dei sistemi di comunicazione e informazione utilizzati dalla Commissione europea;

I terzi incaricati al trattamento dei vostri dati per conto della Commissione europea sono vincolati da una specifica clausola contrattuale e dagli obblighi di riservatezza scaturenti dalla trasposizione della Direttiva 95/46/CE.

#### **6. Chi ha accesso ai vostri dati e a chi sono comunicati?**

Il vostro reclamo potrebbe essere condiviso, per la relativa gestione, previo vostro consenso, con il Centro Europeo dei consumatori del paese in cui ha sede il professionista o, quando appropriato, con le competenti organizzazione come, per esempio, un organismo ADR o l'autorità preposta all'applicazione di una determinata normativa (National Enforcement Body – NEB).

Quando il vostro reclamo implica la necessità di contattare il professionista, i vostri dati potrebbero essere condivisi anche con quest'ultimo laddove sia necessario per risolvere la controversia.

Ai vostri dati accede il personale autorizzato secondo il principio della "necessità di sapere". Il personale rispetterà le norme di legge e, quando necessario, ulteriori accordi di riservatezza.

Il personale autorizzato è costituito dai consulenti che gestiscono i reclami all'interno dei Centri Europei dei Consumatori e dal personale della Commissione Europea responsabile della gestione della piattaforma ECC-Net 2.

La Norvegia e l'Islanda fanno parte dell' Associazione Europea di Libero Scambio (EFTA) e dello Spazio Economico Europeo (SEE) e sono membri della rete dei Centri Europei dei Consumatori. Il trasferimento dei dati tra i Centri Europei dei Consumatori dell'UE e il Centro Europeo dei Consumatori della Norvegia o dell'Islanda è effettuato ai sensi dell'art. 8 del Regolamento n. 45/2001.

#### **7. Quali sono i vostri diritti e in che modo potete esercitarli?**

Ai sensi del Regolamento (CE) n. 45/2001, avete il diritto di accedere ai vostri dati personali e di rettificarli e/o bloccarli nel caso in cui siano inesatti o incompleti. Potete esercitare i vostri diritti sia contattando il Centro Europeo dei Consumatori con cui siete in contatto sia il Responsabile del trattamento dei dati o, in caso di controversia, il Responsabile della protezione dei dati della

Commissione e, se necessario, il Garante europeo della protezione dei dati utilizzando i recapiti forniti al successivo punto 8.

## 8. Contatti

Se avete domande o lamentele in relazione alla raccolta e l'uso dei vostri dati personali, potete contattare il Centro Europeo dei Consumatori con cui siete in contatto o il responsabile del trattamento ai seguenti recapiti:

Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio Bolzano  
via Brennero n. 3  
39100 Bolzano (BZ)  
Italia

Email: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)  
Tel.: +39 0471 980939  
Fax: +39 0471 980239

Associazione che organizza il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano:  
Centro Tutela Consumatori Utenti, responsabile: Walther Andreas  
via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

Il Responsabile del trattamento  
Capo dell'Unità E. 3 : Consumer Enforcement and Redress  
Direzione generale della giustizia e dei consumatori  
Commissione Europea

email: [JUST-E3@ec.europa.eu](mailto:JUST-E3@ec.europa.eu)  
fax: +32 2 2989432

Il Responsabile della protezione dei dati della Commissione: : [DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu](mailto:DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu)

Il Garante europeo della protezione dei dati (EDPS): [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)

## 9. Dove potete trovare maggiori informazioni

Il Responsabile del trattamento dei dati della Commissione ha l'obbligo di tenere un registro di tutte le operazioni di trattamento dei dati personali svolte dalla Commissione. Potete accedere al registro attraverso il seguente link: <http://ec.europa.eu/dpo-register>.

Questo specifico trattamento è stato notificato al Responsabile del trattamento dei dati della Commissione con il seguente numero di protocollo: DPO-3984.1.