

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La presente informativa sulla privacy fornisce informazioni sul trattamento e sulla protezione dei suoi dati personali.

Operazione di trattamento: ECCNET2 (strumento informatico della Rete dei Centri Europei dei Consumatori)

Titolare del trattamento (Centro Europeo dei Consumatori):

Adiconsum APS
Via G.M. Lancisi, 25
00161 Roma

Contitolare del trattamento (Commissione europea):

Direzione Generale Giustizia e Consumatori (DG JUST)
Direzione E – Consumatori
Unità B3 "Consumer Enforcement and Redress"

Riferimento del trattamento: DPR-EC-01406

Indice

1. Introduzione
2. Perché e come trattiamo i suoi dati personali?
3. Su quale base giuridica trattiamo i suoi dati personali?
4. Quali dati personali raccogliamo e trattiamo?
5. Per quanto tempo conserviamo i suoi dati personali?
6. Come proteggiamo i suoi dati personali?
7. Chi può accedere ai suoi dati personali e a chi vengono comunicati?
8. Quali sono i suoi diritti e come può esercitarli?
9. Contatti
10. Dove trovare ulteriori informazioni?

1. Introduzione

I Centri Europei dei Consumatori (di seguito "CEC") e la Commissione europea (di seguito "Commissione") si impegnano a proteggere i suoi dati personali e a rispettare la sua privacy.

I CEC collaborano per fornire ai consumatori informazioni e consulenza sui loro diritti e per assisterli nella gestione di reclami e controversie transfrontaliere all'interno dell'Unione europea e dello Spazio Economico Europeo (SEE), affinché possano beneficiare pienamente delle opportunità offerte dal mercato interno.

I CEC raccolgono e trattano ulteriormente i dati personali conformemente al [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) (Regolamento generale sulla protezione dei dati – GDPR) del Parlamento europeo e del

Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.

La Commissione europea costituisce l'amministrazione dell'Unione europea. All'interno della Commissione, l'Unità B3 "Consumer Enforcement and Redress" della Direzione Generale Giustizia e Consumatori (DG JUST) è responsabile della messa a disposizione dello strumento informatico per la gestione dei casi (ECCNET2) e del supporto al suo utilizzo da parte dei CEC. Nello svolgimento di tali attività, l'Unità B3 collabora con la Direzione Generale DIGIT, responsabile della fornitura dei servizi informatici della Commissione europea. L'Unità B3 è proprietaria dello strumento informatico, ne definisce lo sviluppo strategico e fornisce supporto agli utenti, mentre DIGIT è responsabile del funzionamento tecnico e dell'infrastruttura.

La Commissione tratta i dati personali conformemente al [Regolamento \(UE\) 2018/1725](#), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea (che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001)

La presente informativa descrive le finalità del trattamento dei dati personali, le modalità con cui la Commissione europea e il CEC raccolgono, utilizzano e proteggono i dati personali, l'utilizzo delle informazioni fornite; i diritti riconosciuti agli interess. La stessa specifica altresì i recapiti del Titolare del trattamento, del Responsabile della protezione dei dati (DPO), del Garante europeo della protezione dei dati (EDPS) e dell'Autorità nazionale di controllo competente.

2. Perché e come trattiamo i suoi dati personali?

Finalità del trattamento

La presente sezione descrive le finalità del trattamento svolto dai CEC e dalla Commissione europea, che operano in qualità di contitolari del trattamento.

Per svolgere i propri compiti istituzionali, i CEC utilizzano lo strumento informatico ECCNET2 per trattare i dati personali pertinenti, nella misura e per il tempo strettamente necessari, al fine di:

- consentire la comunicazione tra il CEC e il consumatore;
- facilitare la valutazione della richiesta presentata;
- tentare la risoluzione dei reclami o delle controversie, direttamente con il professionista interessato oppure mediante un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), ossia un organismo imparziale che assiste le parti nella composizione delle controversie di consumo;
- consentire ai consumatori di seguire lo stato di avanzamento della propria pratica;
- elaborare statistiche aggregate, comprese quelle relative a presunte violazioni della normativa a tutela dei consumatori.

Ulteriori informazioni sulla rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) sono disponibili al seguente link: https://commission.europa.eu/topics/consumers/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_it

La Commissione europea

La Commissione europea mette a disposizione dei CEC lo strumento informatico ECCNET2, utilizzato per la gestione dei casi.

Nella misura e per il tempo strettamente necessari, la Commissione tratta i dati personali per le seguenti finalità:

- supportare gli utenti dei CEC nell'utilizzo dello strumento informatico (monitoraggio, formazione e assistenza tecnica);
- garantire la manutenzione, lo sviluppo e la risoluzione di eventuali problemi tecnici dello strumento di gestione dei casi;
- elaborare statistiche anonimizzate, comprese quelle relative a presunte violazioni della normativa.

I suoi dati personali non saranno utilizzati per processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.

3. Su quale base giuridica trattiamo i suoi dati personali?

Il trattamento dei suoi dati personali si fonda su tre basi giuridiche. In primo luogo, il trattamento si basa sul suo consenso, espresso quando richiede assistenza a un Centro Europeo dei Consumatori (CEC). Per le ulteriori finalità indicate nella presente informativa, il trattamento si basa invece sulla necessità di svolgere un compito di interesse pubblico.

Il trattamento dei suoi dati personali finalizzato a rispondere alle sue richieste di informazioni o a gestire il suo reclamo si fonda sul consenso da lei prestato.

Per le altre finalità sopra descritte, tra cui la produzione di statistiche, nonché la manutenzione, lo sviluppo e la risoluzione di problemi tecnici dello strumento informatico, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o nell'esercizio di pubblici poteri conferiti all'istituzione o all'organismo dell'Unione europea, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), del [Regolamento \(UE\) 2018/1725](#), oppure al titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), del [Regolamento \(UE\) 2016/679](#).

La rete dei Centri Europei dei Consumatori trova il proprio fondamento giuridico nei seguenti atti normativi:

- Regolamento (UE) 2021/690 del Parlamento europeo e del Consiglio del 28 aprile 2021, che istituisce il Programma per il mercato unico, la competitività delle imprese, comprese le piccole e medie imprese, i settori delle piante, degli animali, degli alimenti e dei mangimi, nonché le statistiche europee (Programma del Mercato Unico), e che abroga i regolamenti (UE) n. 99/2013, (UE) n. 1287/2013, (UE) n. 254/2014 e (UE) n. 652/2014, con particolare riferimento agli articoli 3, paragrafo 2, lettera d), 8, paragrafo 2, lettera b), e 9, paragrafo 5.
- Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno, con particolare riferimento all'articolo 21.
- Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e recante modifica del

regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE, con particolare riferimento all'articolo 14.

- 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 a tutela dei consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004, con particolare riferimento all'articolo 27, paragrafo 1.

4. Quali dati personali raccogliamo e trattiamo?

Per lo svolgimento della presente operazione di trattamento, la Commissione europea raccoglie dati personali appartenenti alle seguenti categorie di interessati:

- Consumatori residenti nell'Unione europea, in Norvegia, in Islanda e in altri Paesi che si rivolgono ai Centri Europei dei Consumatori (CEC) per ottenere informazioni e assistenza;
- Referenti dei professionisti stabiliti nell'Unione europea, in Norvegia e in Islanda coinvolti in reclami o controversie con i consumatori;
- Referenti degli organismi ADR.

I Centri Europei dei Consumatori e la Commissione europea non raccolgono né trattano consapevolmente dati personali di minori.

I dati personali raccolti e successivamente trattati possono comprendere:

a) Consumatori

- Nome del consumatore/segnalante
- Indirizzo
- Codice postale
- Paese di residenza
- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail
- Genere
- Lingua di comunicazione
- Sintesi/descrizione della richiesta

Qualora risultino necessari ai fini della gestione del reclamo, potranno essere raccolti ulteriori dati personali forniti direttamente dal consumatore.

b) Referenti dei professionisti

I dati personali dei referenti dei professionisti sono solo raramente conservati nel sistema; tuttavia, qualora vengano trattati, possono comprendere:

- Nome del referente del professionista
- Indirizzo professionale
- Codice postale
- Paese
- Numero di telefono professionale
- Indirizzo e-mail professionale.

c) Referenti degli organismi ADR

I dati personali dei referenti degli organismi ADR sono solo raramente conservati nel sistema; tuttavia, qualora vengano trattati, possono comprendere:

- Nome del referente dell'organismo ADR
- Indirizzo professionale
- Codice postale
- Paese
- Numero di telefono professionale
- Indirizzo e-mail professionale.

Il conferimento dei dati sopra indicati è obbligatorio per consentirci di gestire la sua richiesta di informazioni o il suo reclamo. Qualora non fornisca i suoi dati personali, non saremo in grado di dare seguito alla sua richiesta.

La Commissione europea, in qualità di fornitore dello strumento informatico, ha accesso al suo fascicolo unitamente al Centro Europeo dei Consumatori o ai Centri Europei dei Consumatori direttamente coinvolti nella gestione della sua richiesta.

5. Per quanto tempo conserviamo i suoi dati personali?

I dati personali dei consumatori, dei referenti dei professionisti e degli organismi ADR sono conservati per tutto il tempo in cui un caso rimane aperto e per tre anni dalla sua chiusura. Ciò consente di effettuare eventuali follow-up qualora emergano nuovi sviluppi dopo la chiusura del caso. Una volta scaduto il periodo di conservazione, tutti i dati personali relativi a quel caso vengono automaticamente eliminati dallo strumento informatico e rimangono solo informazioni statistiche anonime. La cancellazione avviene mediante l'eliminazione completa dei contenuti di tutti i campi in cui i dati personali possono essere inseriti o archiviati.

6. Come proteggiamo e salvaguardiamo i tuoi dati personali?

Tutti i dati personali in formato elettronico (e-mail, documenti, banche dati, serie di dati caricati, ecc.) sono conservati sui server della Commissione europea oppure sui server degli uffici CEC o delle rispettive organizzazioni ospitanti I CEC. La conservazione sui server dell'organizzazione ospitante può avvenire sui server di posta elettronica e nei client di posta degli uffici CEC o dell'organizzazione ospitante, e (temporaneamente) in altri strumenti di produttività per l'ufficio per l'elaborazione di testi.

Per proteggere i suoi dati personali, la Commissione e I CEC hanno adottato diverse misure tecniche e organizzative. Le misure tecniche includono azioni adeguate per affrontare la sicurezza online, il rischio di perdita dei dati, l'alterazione delle informazioni o l'accesso non autorizzato, tenendo conto del rischio connesso al trattamento e della natura dei dati personali trattati. Le misure organizzative includono la limitazione dell'accesso ai dati personali esclusivamente a persone autorizzate che abbiano una legittima necessità di conoscerli per le finalità di questa operazione di trattamento.

7. Chi ha accesso ai suoi dati personali e a chi vengono comunicati?

L'accesso ai suoi dati personali è consentito al personale della Commissione responsabile di questa operazione di trattamento e al personale autorizzato del suo CEC (case handlers), secondo il principio della "necessità di conoscere" ("need to know). Ciò significa che solo il personale che ha una motivazione imprescindibile per accedere ai suoi dati potrà farlo. Tale personale è soggetto agli obblighi di riservatezza previsti dalla legge e a ulteriori requisiti di confidenzialità.

Per rispondere alla sua richiesta, i dati possono essere successivamente condivisi, previo suo consenso esplicito, con il personale autorizzato (case handlers) del CEC del Paese in cui ha sede il professionista oppure, se necessario, con enti pubblici o privati pertinenti, come un organismo ADR o un'autorità nazionale di controllo (National Enforcement Body – NEB).

La condivisione della richiesta può comportare un contatto con il professionista. In tali casi, i suoi dati possono essere condivisi nella misura necessaria per rispondere alla richiesta.

Al di fuori di queste ipotesi, le informazioni raccolte non saranno comunicate a terzi, salvo nei limiti e per le finalità previste dalla legge.

Norvegia e Islanda sono Paesi SEE/EFTA. Ciò significa che hanno stipulato un accordo con l'UE per far parte dello Spazio Economico Europeo o dell'Associazione Europea di Libero Scambio. Gli uffici CEC di Norvegia e Islanda sono membri della Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net).

8. Quali sono i Suoi diritti e come puoi esercitarli?

In qualità di interessato, ha diritti specifici ai sensi del Capitolo III (articoli 14-25) del Regolamento (UE) 2018/1725, in particolare il diritto di accedere ai suoi dati personali e di rettificarli qualora risultino inesatti o incompleti. Ove applicabile, ha anche il diritto di cancellare i suoi dati personali, di limitarne il trattamento, di opporsi al trattamento e il diritto alla portabilità dei dati.

Ha prestato il suo consenso a fornire i suoi dati personali al suo CEC e alla Commissione europea, Direzione Generale Giustizia e Consumatori, Direzione E: Consumers Directorate, Unità E3 "Consumer Enforcement and Redress".

Può revocare il suo consenso in qualsiasi momento notificandolo al Titolare del trattamento. Per i consumatori che hanno presentato una richiesta a un CEC, il titolare del trattamento da contattare è il CEC presso il quale la richiesta è stata presentata. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

Puoi esercitare i tuoi diritti contattando il Titolare del trattamento che ha contattato inizialmente (il CEC) oppure, in caso di controversie, il Responsabile della protezione dei dati che supervisiona il CEC nazionale. Se lo desidera, può anche rivolgersi al Garante europeo della protezione dei dati (i recapiti sono indicati nella sezione 9), anche se il suo punto di contatto principale rimane il CEC nazionale presso cui hai presentato il reclamo e il relativo Responsabile della protezione dei dati.

Se desidera esercitare i suoi diritti in relazione a una o più specifiche operazioni di trattamento, la preghiamo di fornire una descrizione dettagliata dei dati oggetto della sua richiesta.

9. Informazioni di contatto

– Due titolari del trattamento congiunti

Se desidera esercitare i suoi diritti ai sensi del Regolamento (UE) 2018/1725 o del [Regolamento \(UE\) 2016/679](#), se ha osservazioni, domande o preoccupazioni, oppure se vuole presentare un reclamo relativo alla raccolta e all'utilizzo dei suoi dati personali, la invitiamo a contattare il Titolare del trattamento competente. Di norma, questo sarà il CEC che ha contattato:

Adiconsum APS – Via G.M. Lancisi, 25 – 00161 Roma

E-mail: dpo@adiconsum.it

In alternativa, può contattare il seguente titolare del trattamento:

Unità E3 “Consumer Enforcement and Redress”, Consumer Directorate, Direzione Generale Giustizia e Consumatori

E-mail: JUST-E3@ec.europa.eu

– Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) della Commissione

Può contattare il Responsabile della protezione dei dati della Commissione (DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu) per questioni relative al trattamento dei suoi dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2018/1725.

– Il Garante europeo della protezione dei dati (EDPS)

Ha il diritto di ricorrere (ossia, può presentare un reclamo) al Garante europeo della protezione dei dati (edps@edps.europa.eu) qualora ritenga che i tuoi diritti ai sensi del Regolamento (UE) 2018/1725 siano stati violati a seguito del trattamento dei tuoi dati personali da parte del Titolare del trattamento.