

**DISPUTE RESOLUTION BOARD
ORGANISMO DI CONCILIAZIONE NETCOMM ASSOCIAZIONE CONSUMATORI**

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

**Spett.le
Organismo di Conciliazione
Consorzio Netcomm Associazioni
Consumatori**

Via Pantano, 9
20122 Milano (MI)
Fax: 02 87181126
Email: conciliazione@consorzionetcomm.it

Il sottoscritto (dati obbligatori)

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo: Via _____ N. _____ Cap _____ Città _____ Pr _____

Telefono (o cellulare) _____ email _____

**Premesso
che**

In data _____ ha presentato reclamo all' Impresa _____ a
mezzo:

- Posta:
- Fax:
- Email:

avente ad oggetto la seguente controversia (descrivere brevemente l'accaduto ed indicare le richieste con annessa quantificazione economica)

- Non avendo ricevuto risposta entro 45 giorni lavorativi
- Avendo ricevuto risposta insoddisfacente in data ___

Chiede

Alla Commissione Paritetica di Conciliazione di comporre la controversia a norma della vigente Procedura di Negoziazione Paritetica fra Netcomm e le Associazioni dei Consumatori (iscrizione

elenco ADR del Ministero dello sviluppo economico [mise.AOO PIT.REGISTRO UFFICIALE.U.0353782.10-11-2016](#))

Il sottoscritto dichiara

- Di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto del regolamento di Conciliazione stabilito tra Netcomm e le AACC aderenti;
- Di indicare come Associazione dei Consumatori prescelta per partecipare alla Commissione di Conciliazione al fine di esaminare il proprio caso l'Associazione_____o, in mancanza, di accettare che l'Associazione dei Consumatori sarà designata dalla Segreteria secondo un criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie;
- Di conferire mandato a negoziare e/o transigere la controversia al rappresentante delle AACC componente la Commissione di Conciliazione, delegandolo ad aver accesso a tutti i documenti attinenti la domanda proposta;
- Di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per la risoluzione della controversia in questione e di impegnarsi a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intenda agire per vie legali;
- Di comunicare per iscritto alla Segreteria Tecnica l'accettazione o il rifiuto della proposta di conciliazione concordata dalla Commissione entro 10 giorni lavorativi dalla relativa comunicazione;
- Di essere a conoscenza del fatto che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono coperte da riservatezza.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03

Il cliente autorizza Netcomm al trattamento ed alla diffusione dei suoi dati personali ai sensi del d.lgs. 196/03 ai fini del procedimento relativo alla presente conciliazione e a quelli indicati nell'informativa allegata in calce alla presente domanda.

Titolare del trattamento dei dati è Consorzio Netcomm, con sede in via Pantano 9, 20122 Milano.

Luogo e data

Firma

Allegare: 1) reclamo; 2) documento di identità; 3) documentazione utile

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione e accettare le norme di comportamento che regolano la procedura

Luogo e data

Firma

Privacy Policy

L'Organismo di Conciliazione Netcomm Associazione Consumatori è l'ente istituito da Consorzio Netcomm e dalle venti associazioni iscritte al CNCU, iscritto nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico con provvedimento n. [mise.AOO PIT.REGISTRO UFFICIALE.U.0353782.10-11-2016](#).

L'Organismo è deputato alla risoluzione negoziale, su base paritetica, delle controversie nascenti tra consumatori e aziende del commercio elettronico aventi ed esponenti il Sigillo di qualità Consorzio Netcomm.

La presente informativa descrive le modalità di gestione dei dati raccolti tramite il portale www.consozionetcomm.it, sezione "Conciliazione Paritetica", di cui è Titolare Consorzio Netcomm e delle varie attività di trattamento di dati personali dalla stessa realizzate, con specifico riferimento al trattamento dei dati personali dei navigatori che vi accedono e che interagiscono con lo stesso. Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

Premesse

1. La presente informativa è resa per il sito www.consozionetcomm.it ("Sito"), di proprietà e gestito da Consorzio Netcomm (P. IVA e C.F. 04989210960), con sede legale a Milano, via Pantano 9 ("Consorzio Netcomm"). L'informativa è resa solo per il Sito e non per altri siti web eventualmente consultabili/consultati dall'utente tramite link presenti sul Sito.

2. Ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice della Privacy"), contitolari del trattamento dati, di cui alla presente informativa, sono il Consorzio Netcomm e Netcomm Services S.r.l. ("Contitolari"). Netcomm Services S.r.l. (P. IVA e C.F. 07403820967), ha sede legale a Milano, in via Pantano 9, ed è iscritta al Registro delle Imprese di Milano, al numero REA MI-1956323, capitale sociale sottoscritto e versato pari a Euro 15.000,00 ("Netcomm").

3. La presente informativa è fornita ai sensi dell'art. 13 del Codice della Privacy, nonché in conformità con la Raccomandazione n. 2/2001 che le Autorità Europee per la Protezione dei Dati Personali, riunite nel Gruppo istituito a norma dell'art. 29 della Direttiva n. 95/46/CE, hanno adottato il 17 maggio 2001 per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali online.

4. L'informativa è destinata a tutti i soggetti che interagiscono con le pagine web del Sito, e in particolare:

- (a) a coloro che utilizzano il Sito, senza effettuare alcuna registrazione;
- (b) a coloro che utilizzano il Sito e intendono registrarsi allo stesso.

5. Al fine di consentire la registrazione al Sito degli utenti, i Contitolari sottoporranno a trattamento alcuni dati personali, ai sensi di quanto previsto dal Codice della Privacy. Benché non obbligatorio, il mancato conferimento di tali dati comporterà l'impossibilità di effettuare la registrazione al Sito, di accedere all'Area Riservata e di consultarne i relativi contenuti.

6. L'attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati inseriti dall'utente rappresenta per i Contitolari una priorità e ogni dato personale verrà ritenuto strettamente confidenziale; i Contitolari si impegnano pertanto a non diffondere le informazioni raccolte.

7. I dati personali degli utenti saranno trattati per le finalità, nei modi e secondo i termini indicati nella presente informativa.

8. I Contitolari del trattamento non trattano dati sensibili o giudiziari, così come definiti dal Codice della Privacy.

Disposizioni

1. Titolarità del trattamento

1.1. Contitolari del trattamento, ai sensi di quanto previsto dal Codice della Privacy, sono: Consorzio Netcomm (P. IVA e C.F. 04989210960), con sede legale a Milano, via Pantano 9 ("Consorzio Netcomm") e Netcomm Services S.r.l. (P. IVA e C.F. 07403820967), con sede legale a Milano, via Pantano 9, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, al numero REA MI-1956323 ("Netcomm").

1.2. L'elenco aggiornato dei Responsabili eventualmente preposti al trattamento dei dati personali è consultabile presso la sede legale dei Contitolari.

2. Finalità del trattamento

2.1. Il trattamento dei dati personali è diretto esclusivamente al raggiungimento delle finalità qui di seguito indicate:

a) In caso di registrazione al Sito, per poter effettuare la registrazione al Sito.

In questo caso l'utente dovrà inserire il suo indirizzo di posta elettronica e una password.

Tali dati vengono richiesti al fine di:

accedere all'Area Riservata per consultarne i contenuti;

permettere a Netcomm e/o al Consorzio Netcomm, previo consenso, di inviare, a mezzo e-mail, le newsletter del Consorzio Netcomm nonché materiale informativo e/o pubblicitario riferito ai servizi offerti dai Contitolari o da terzi.

b) In caso di accesso alla procedura di conciliazione paritetica: al fine di poter gestire adeguatamente la richiesta e le comunicazioni fra le parti.

3. Conseguenze in caso di mancato assenso al trattamento

3.1. Il conferimento dei dati per il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 2 è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto a conferire tali dati comporterà l'impossibilità di completare la procedura di registrazione, nonché di accedere a e consultare l'"Area Riservata" e i suoi contenuti, nonché di partecipare alla procedura di Conciliazione attivata dal consumatore.

3.2. Il consenso al trattamento dei dati per una o più delle finalità di cui all'art. 2 potrà essere

revocato in qualsiasi momento, mediante comunicazione a conciliazione@consorzionetcomm.it ma, se avvenuto durante l'espletamento della procedura di conciliazione, comporterà la decadenza della stessa e la sua estinzione.

4. Tipi di dati trattati e cookie

Dati di navigazione

4.1. È possibile visionare il Sito senza che venga richiesto il conferimento di alcun dato personale. Tuttavia i sistemi informatici e i software preposti al funzionamento del Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet.

4.2. Tali informazioni non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma, anche per la loro stessa natura, potrebbero, attraverso elaborazioni o associazioni, permettere l'identificazione dell'utente.

4.3. In questa categoria rientrano, a titolo di esempio, gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al Sito, gli indirizzi in notazione URI delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) e altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente. Questi dati vengono utilizzati soltanto per ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito (quale, in particolare, il numero, la durata e la provenienza degli accessi) nonché per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del Sito: salva questa eventualità, allo stato, i dati sui contatti web non persistono oltre al tempo strettamente necessario alla navigazione. In questo processo non è previsto il trattamento di informazioni direttamente identificative.

Dati forniti volontariamente dall'utente

4.4. L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi e-mail indicati su questo Sito (ad es., per richiedere informazioni sulla iscrizione al Consorzio Netcomm e inviare la relativa domanda di iscrizione, nonché per richiedere informazioni sul rilascio del Sigillo Netcomm e/o sulla iscrizione alla Netcomm Academy) comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo di posta elettronica del mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella comunicazione inviata dal mittente.

Cookie tecnici

4.5. Il Sito utilizza diversi tipi di cookie, file di testo che il Sito invia al browser dell'utente dove vengono memorizzati per essere poi ritrasmessi al Sito alla visita successiva dell'utente medesimo. I

cookie sono utilizzati per eseguire autenticazioni informatiche, monitoraggio di sessioni e memorizzazione di informazioni specifiche riguardanti gli utenti che accedono al Sito. Alcune operazioni potrebbero non essere compiute senza l'uso di cookie.

4.6. Il Sito utilizza (i) cookie c.d. "di sessione" (che non vengono memorizzati in modo persistente sul computer dell'utente e svaniscono con la chiusura del browser), il cui uso è strettamente limitato alla trasmissione di identificativi di sessione (costituiti da numeri casuali generati dal server) necessari per consentire l'esplorazione sicura ed efficiente del Sito; (ii) cookie c.d. "persistenti", che rimangono archiviati nel terminale dell'utente anche oltre la chiusura del browser.

4.7. Se l'utente lo richiede (attraverso il modulo di prima registrazione al Sito ovvero all'interno delle pagine a cui si accede cliccando su "Login" o "Registrazione", ogni volta che tale bottone viene visualizzato), vengono attivati cookie c.d. persistenti per consentire la memorizzazione delle credenziali di autenticazione. Dopo aver ricevuto tale richiesta, i Contitolari utilizzeranno i cookie c.d. persistenti per velocizzare la procedura di autenticazione al Sito.

Cookie di terze parti

4.8. Nella procedura di autenticazione tramite "Social Login", vengono memorizzati sul Sito cookie di terze parti, che consentono la condivisione dei contenuti sui social. Per garantire una maggiore trasparenza e comodità, si riportano qui di seguito gli indirizzi web delle diverse informative e delle modalità per la gestione dei cookie.

[Linkedin informativa](#)

[Linkedin \(configurazione\)](#)

4.9. È possibile scegliere in qualsiasi momento di disabilitare i cookie sul proprio terminale attraverso la configurazione del browser. Alcune pagine del Sito potrebbero non funzionare, se vengono disabilitati completamente i cookie. È possibile configurare il browser in modo da accettare tutti i cookie, rifiutarli in tutto o in parte o ricevere una notifica quando viene impostato un cookie. Attraverso il browser, è possibile inoltre eliminare i cookie già conservati sul computer. Ogni browser è diverso, quindi l'utente è pregato di verificare nella guida del browser le procedure per modificare le preferenze relative ai cookie. Il blocco di tutti i cookie avrà, comunque, un impatto negativo sulla funzionalità del Sito.

4.10. Per qualsiasi informazione in merito ai cookie utilizzati dal Sito, puoi contattare i Contitolari del trattamento ai recapiti indicati all'articolo 8.3 e 8.4.

5. Modalità del trattamento

5.1. In conformità a quanto previsto dal Codice della Privacy, il trattamento dei dati personali sarà principalmente effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, secondo le modalità e con gli strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

5.2. In particolare, saranno adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito il livello minimo di protezione dei dati previsto

dalla legge, consentendo l'accesso alle sole persone incaricate del trattamento da parte dei Contitolari o del Responsabile eventualmente preposto e dell'Incaricato autorizzato.

5.3. Le informazioni acquisite e le modalità del trattamento dei dati personali saranno pertinenti e non eccedenti rispetto alla tipologia dei servizi resi.

5.4. I dati personali saranno memorizzati su supporto elettronico, custoditi e archiviati su un server di proprietà di Consorzio Netcomm/Netcomm, ubicato presso la sede di quest'ultima, e gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

6. Comunicazione e diffusione dei dati

6.1. Per le finalità di cui all'art. 2, i dati personali degli utenti possono essere trattati dai dipendenti o collaboratori di Netcomm e/o Consorzio Netcomm in qualità di Incaricati o di Responsabili del trattamento dei dati personali.

6.2. Tali dati potranno inoltre essere comunicati:

a) a tutti quei soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in forza di provvedimenti normativi o amministrativi;

b) alle società, uffici postali, corrieri, spedizionieri o soggetti terzi incaricati dell'eventuale confezionamento, spedizione e/o consegna del materiale da Te eventualmente richiesto tramite il Sito;

c) a società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati, da parte dei Contitolari, dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di proprietà dei Contitolari o di cui essi si servono per l'erogazione dei propri servizi;

d) a tutte quei soggetti pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere e Uffici del Lavoro, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, nonché degli obblighi derivanti dalla legge.

6.3. I dati che riguardano gli utenti non saranno diffusi, se non in forma anonima e aggregata, per finalità statistiche o di ricerca.

7. Conservazione dei dati personali

7.1. I dati personali degli utenti saranno conservati per il solo tempo necessario a garantire la corretta prestazione dei servizi richiesti e offerti tramite il Sito.

7.2. Nel caso di cancellazione, esclusione o disabilitazione per mancato utilizzo dell'account sul Sito, i dati degli utenti saranno conservati per finalità amministrative per un periodo non superiore a un trimestre, fatti salvi eventuali specifici obblighi di legge sulla conservazione di documentazione contabile o per finalità di pubblica sicurezza. In tali casi, è garantita da parte dei Contitolari la cancellazione automatica dei dati anche da parte dei terzi cui gli stessi siano stati eventualmente comunicati.

8. Diritto di accesso ai dati personali

8.1. A cura di ciascuno dei Contitolari, o del Responsabile eventualmente preposto o dell'Incaricato autorizzato, ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, l'utente ha diritto, tra l'altro, di ottenere:

- a) conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
- b) indicazioni sull'origine dei dati personali ottenuti dai Contitolari, sulle finalità e sulle modalità del trattamento, sulla logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- c) indicazione degli estremi identificativi di ciascun Contitolare del trattamento e del Responsabile eventualmente preposto;
- d) indicazioni circa i soggetti o le categorie di soggetti a cui i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza degli stessi in qualità di rappresentante designato sul territorio dello stato, di Responsabili o Incaricati;
- e) l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati che riguardano l'utente;
- f) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- g) l'attestazione del fatto che le operazioni di cui ai punti che precedono sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, salvo il caso in cui tale adempimento risulti impossibile o comporti l'impiego di mezzi manifestamente sproporzionati rispetto al diritto tutelato.

8.2. Inoltre, ai sensi dell'art. 7 del Codice della Privacy, l'utente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano, previsto ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

8.3. I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta da inviare a:

CONSORZIO NETCOMM Via Pantano 9 20122 Milano

8.4. Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali che riguardano l'utente potranno essere indirizzate a:

CONSORZIO NETCOMM Via Pantano 9 20122 Milano

9. Modifiche

9.1. Nel rispetto del Codice della Privacy, i Contitolari si riservano il diritto di apportare modifiche alla presente informativa in qualsiasi momento, dandone idonea comunicazione agli utenti del Sito e garantendo in ogni caso una adeguata e analoga protezione dei dati personali. Al fine di visionare

eventuali modifiche, l'utente è invitato a consultare con regolarità la presente informativa, la quale in ogni caso indica la data di ultima modifica.

La presente informativa è aggiornata alla data del 26/06/2017