

# **PROTOCOLLO DI NEGOZIAZIONE PARITETICA NETCOMM – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

## **Sommario**

DISPOSIZIONI GENERALI	2
DEFINIZIONI	3
DISPOSIZIONI COMUNI	3
Art. 1 – Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica	3
Art. 2 – Commissione di Negoziazione Paritetica	4
Art. 3 – Requisiti e nomina dei conciliatori	4
Art. 4 – Impegni e requisiti del conciliatore	4
Art. 5 – Formazione dei conciliatori	6
Art. 6 – Organo Paritetico di Garanzia	6
Art. 7 – Gratuità della procedura	7
Art. 8 – Reclamo	7
Art. 9 – Termini della procedura e sospensione	8
PROCEDURA ONLINE	8
Art. 10 – Procedimento tramite ODR	8
PROCEDURA ELETTRONICA	9
Art. 11 – Domanda di negoziazione paritetica e avvio dell'ADR	9
Art. 12 – Procedimento di Negoziazione Paritetica	9
Art. 13 – Conclusione della procedura di Negoziazione Paritetica e redazione del verbale	10
DISPOSIZIONI FINALI	10
Art. 14 – Bilinguismo	10
Allegato A - DOMANDA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA	11

## DISPOSIZIONI GENERALI

1. Il Consorzio Netcomm e le Associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte all'elenco di cui all'articolo 137 del codice del consumo (d'ora in poi Associazioni), firmatarie del presente Protocollo, definiscono di comune accordo la costituzione dell'Organismo di Negoziazione Paritetica ADR per la risoluzione stragiudiziale delle controversie relative all'acquisto di beni e servizi online, che possono insorgere tra il consumatore e la singola impresa, anche non consorziata, che espone legittimamente il Sigillo Netcomm (d'ora in poi Merchant).

2. L'elenco delle imprese alle quali viene rilasciato il Sigillo Netcomm sarà aggiornato periodicamente e accessibile alle AACC in formato elettronico, collegandosi al sito [www.consorzionetcomm.it](http://www.consorzionetcomm.it), nonché rilasciato in formato digitale su richiesta delle Associazioni.

3. Alla procedura di Negoziazione Paritetica potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo singolarmente o attraverso le associazioni firmatarie.

4. Il presente Protocollo di Negoziazione Paritetica viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle disposizioni previste dalla Parte V – Titolo-II bis – del codice del consumo, nonché dal Regolamento (UE) n. 524/2013.

5. La presente procedura riguarda le controversie nascenti nell'ambito del commercio elettronico, legate all'acquisto di beni o servizi commerciati a distanza, appartenenti alle categorie merceologiche individuate dal Organo Paritetico così come costituito ai sensi del successivo art. 12.

6. La presente procedura non riguarda le controversie dei settori per i quali è prevista la conciliazione obbligatoria o una specifica conciliazione per il settore di appartenenza, né quelle nascenti nell'ambito dei rapporti di mercato tutelato ancorché relative ad acquisti effettuati online. In particolare sono settori esclusi:

- GAS/ENERGIA
- TELEFONIA/TELECOMUNICAZIONI
- PAY-TV
- BANCHE
- ASSICURAZIONI
- ACQUA POTABILE
- TRASPORTI
- POSTE E COMUNICAZIONI

7. Restano escluse dalla procedura di conciliazione paritetica, salvo espressa richiesta delle parti effettuata in via congiunta all'Organo Paritetico di Garanzia e da questo approvata, anche le controversie in materia di:

- a) Risarcimento del danno extracontrattuale ai sensi degli art. 2043 Codice Civile
- b) Risarcimento del danno extracontrattuale in materia di garanzia del produttore
- c) Acquisti nei quali la procedura di vendita inizia online ma si perfeziona presso i locali commerciali delle aziende aderenti.

8. I principi applicabili agli organi responsabili della risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo saranno:

- indipendenza;
- imparzialità;
- trasparenza;
- legalità
- contraddittorio;
- libertà e volontarietà;
- rappresentanza;
- efficacia;
- equità.

## DEFINIZIONI

Ai sensi del presente Protocollo, si intende per:

- a) **consumatore o utente**: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- b) **professionista**: la persona giuridica (il Merchant) che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario;
- c) **associazioni dei consumatori e degli utenti**: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti riconosciute dal MISE ed inserite nel CNCU
- d) **commercio elettronico**: commercializzazione di beni e servizi svolta a distanza, mediante l'uso di tecnologie web e informatiche, regolata dal D.lgs. 70/2003 e dal Codice del Consumo.
- e) **reclamo**: la doglianza scritta, inoltrata all'azienda, con il quale si lamenta un disservizio o si richiede un indennizzo o risarcimento per un pregiudizio subito a causa del professionista
- f) **Negoziazione Paritetica ADR**: la procedura di risoluzione bonaria della controversia mediante meccanismo paritetico regolata dal Codice del consumo artt. 141 bis e seguenti.
- g) **verbale di Negoziazione Paritetica**: il documento che, a prescindere dall'esito finale, conclude la procedura di Negoziazione Paritetica ~~ed è titolo esecutivo.~~
- h) **procedura online**: la media-conciliazione svolta fra imprese e consumatori rappresentati da un'associazione di riferimento, gestita tramite piattaforma ODR
- i) **procedura elettronica**: la conciliazione svolta e gestita interamente mediante posta elettronica o altri mezzi di comunicazione diretta, anche a distanza, esclusa la piattaforma ODR.

## DISPOSIZIONI COMUNI

### Art. 1 – Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica

1. Presso la sede del Consorzio Netcomm in via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano viene istituita la Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica, la quale fornirà il supporto logistico ed organizzativo all'attività prevista e disciplinata dal presente Protocollo.

2. La Segreteria Tecnica è parte dell'Organismo, opera in modo imparziale ed è gestita dal soggetto designato in qualità di "Responsabile" dell'Organismo di Negoziazione Paritetica, nominato dall'organismo di negoziazione paritetica

La segreteria Tecnica si occuperà di:

- Detenere e aggiornare l'elenco dei conciliatori trasmessi dalle parti;
- Ricevere le domande di Negoziazione Paritetica;
- Verificare la pertinenza, la ricevibilità, l'ammissibilità e la procedibilità della domanda;
- Trasmettere la proposta ai conciliatori;
- Assistere i conciliatori nello svolgimento dei loro compiti;
- Ricevere riscontro da questi ultimi;
- Redigere verbale e inviarlo ai conciliatori e al consumatore per la sottoscrizione.

3. La Segreteria tecnica è contattabile al recapito email: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it).

## **Art. 2 – Commissione di Negoziazione Paritetica**

1. La Commissione di Negoziazione Paritetica è formata da un rappresentante dell'Associazione firmataria del presente Regolamento e da un rappresentante di Netcomm, opportunamente formato in materia di ADR (d'ora in poi anche "conciliatori") e da questi nominato.
2. Le riunioni della Commissione si svolgono prevalentemente mediante procedura telematica o elettronica, fatta salva la possibilità di prevedere brevi incontri informali, in presenza simultanea (anche mediante uso di internet), per la soluzione di casi particolarmente complessi.
3. Nei casi di ODR, ai sensi dell'art. 8 che segue, la Commissione può anche utilizzare la piattaforma della Commissione e gli strumenti a disposizione delle parti all'indirizzo web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
4. La commissione di Negoziazione Paritetica potrà ricorrere all'Organo Paritetico di garanzia in veste di organo consultivo per ricevere, nei casi più complessi, un parere di indirizzo sulla soluzione della fattispecie in esame.

## **Art. 3 – Requisiti e nomina dei conciliatori**

1. I Conciliatori sono uno per parte, e devono possedere i requisiti dettati dall'art. 141 bis, comma 4, D.lgs. 206/2005, nonché gli ulteriori requisiti richiesti dall'Organo Paritetico di garanzia. Tra essi devono necessariamente qualificare il conciliatore:

- a. l'essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto;
- b. avere competenza nelle materie di sua spettanza, avendo cura nell'aggiornamento delle proprie conoscenze;
- c. l'avere dimestichezza con gli strumenti informatici ed elettronici;
- d. l'avere dimestichezza con l'uso della posta elettronica.

2. I nominativi dei conciliatori, nominati per un periodo di tre anni ai sensi dall'art. 141-ter, comma 1, lett. b), sono riportati in un elenco aggiornato dalla Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica e da essa conservato, consultabile a richiesta.

3. Il conciliatore che rappresenta il Merchant viene scelto dall'elenco aggiornato dalla Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica fra i nominativi indicati dal Consorzio Netcomm.

4. L'Associazione che rappresenta il consumatore è generalmente indicata da quest'ultimo nella domanda di Negoziazione Paritetica che viene inoltrata alla Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica. Qualora il consumatore non indichi il proprio rappresentante, il conciliatore sarà designato dalla Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica secondo criterio turnario alfabetico.

5. Per le conciliazioni assegnate con criterio turnario il conciliatore designato dovrà accettare o rifiutare l'incarico proposto entro 8 giorni dalla richiesta dandone notizia alla segreteria tecnica.

## **Art. 4 – Impegni e requisiti del conciliatore**

1. Oltre all'osservanza degli obblighi previsti dagli articoli 141-bis e 141-ter del codice del consumo, il conciliatore è tenuto al rispetto delle seguenti norme di comportamento:

- a) Al fine di mantenere il possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto, il conciliatore si impegna a mantenere e aggiornare costantemente la propria preparazione, anche prendendo parte ad appositi corsi di formazione.

- b) Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato alla trattazione del tema oggetto della controversia.
- c) Il conciliatore si obbliga a rispettare le norme e i principi previsti dal Protocollo di negoziazione paritetica e si impegna al fine di trovare un accordo conciliativo con la massima diligenza.
- d) Il conciliatore, nell'ambito dei poteri e dei doveri attribuitigli dal Protocollo di Negoziazione paritetica, e tenuto conto della specificità della stessa, svolge la sua attività di conciliatore attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di rispettare i principi sopra esposti.
- e) Il conciliatore in rappresentanza dei consumatori non deve avere alcun rapporto lavorativo con il Merchant, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il Merchant sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori, né può ricevere contributi finanziari diretti da parte degli stessi.
- f) Il conciliatore rappresentante del Merchant che non abbia già in corso un rapporto lavorativo al momento di conferimento dell'incarico, non deve avere alcun rapporto lavorativo con il Merchant, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il Merchant sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori.
- g) Il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.
- h) Il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
- i) Il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla procedura di negoziazione paritetica o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la negoziazione paritetica debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
- j) Qualsiasi informazione fornita al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

2. Se la causa di incompatibilità è precedente al conferimento dell'incarico al conciliatore designato, questi deve rinunciare alla nomina e darne notizia alla Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica che informerà l'Organo paritetico di garanzia, i quali provvederanno ad una nuova nomina.

3. Diversamente da quanto precede, qualora la causa di incompatibilità del conciliatore si palesi o emerga successivamente al conferimento dell'incarico, il conciliatore deve darne notizia all'Organo paritetico di garanzia e alla Segreteria Tecnica.

4. Tali organi, previa valutazione del grado di incompatibilità denunciato e considerato il pregiudizio che potrebbe derivare alle parti, comunicata la circostanza alla parte interessata e ottenutone il consenso alla prosecuzione della procedura, autorizzeranno l'iterazione dell'incarico fino al termine della Negoziazione Paritetica vigilando sull'esito di essa.

5. In mancanza di consenso espresso della parte alla prosecuzione della Negoziazione Paritetica in presenza della causa di incompatibilità, la Segreteria Tecnica dichiarerà estinto il procedimento e indicherà all'utente possibili altri organismi ADR davanti ai quali presentare la trattazione della controversia.

## **Art. 5 – Formazione dei conciliatori**

1. Al fine di garantire la qualità e l'aggiornamento professionale dei conciliatori, nonché il pieno possesso e mantenimento nel tempo dei requisiti di cui all'art. 3 che precede, l'Organo paritetico di garanzia (art. 12) si occuperà di promuovere metodiche e contenuti degli eventi formativi obbligatori per i soggetti inseriti nell'elenco annuale di cui all'art. 3 comunicandoli all'Organismo di Negoziazione paritetica che ha compiti decisionali.
2. I programmi degli eventi formativi saranno resi noti entro 15 giorni dalla decisione dell'Organismo di Negoziazione Paritetica.
3. La mancata frequenza agli eventi di aggiornamento e formazione deve essere comunicata all'Organo paritetico di garanzia attraverso la Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica e può determinare l'esclusione del conciliatore dalla lista dei soggetti nominati, nonché l'impossibilità di occuparsi della soluzione di casi controversi se la mancata partecipazione comporta gravi conseguenze nel caso affidato alla gestione del conciliatore o qualora i motivi del rifiuto siano da considerarsi futili e immotivati.
4. Per garantire l'adeguata formazione dei soggetti incaricati di gestire la Negoziazione Paritetica, l'Organo paritetico di garanzia può avvalersi di enti terzi, specializzati, e dei programmi da essi proposti.

## **Art. 6 – Organo Paritetico di Garanzia**

1. Il Consorzio Netcomm e le Associazioni dei Consumatori costituiscono un Organo paritetico di garanzia della procedura di Negoziazione Paritetica, composto da un numero di componenti pari a otto (4+4), rappresentanti per metà la realtà delle Associazioni Consumatori e per altra metà Consorzio Netcomm e le aziende aderenti.
2. Ai sensi del D.lgs. 130/2015, ogni componente dell'Organo avrà incarico biennale.
3. L'Organo Paritetico di Garanzia è presieduto da un componente dell'Organo stesso scelto fra i membri rappresentati le associazioni consumatori.
4. L'Organo paritetico di garanzia è privo di collegamenti gerarchici e funzionali con il Consorzio Netcomm e con i singoli Merchant. Scrivendo all'indirizzo [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) è possibile avere informazioni più dettagliate su detto organo.
5. Per le attività di comunicazione verso i consumatori relativamente alle procedure di Negoziazione paritetica, il Consorzio metterà a disposizione dell'Organo una specifica sezione del sito internet [www.consorzionetcomm.it](http://www.consorzionetcomm.it) che conterrà tutte le informazioni relative alla procedura, i regolamenti di negoziazione paritetica e le istruzioni per presentare la domanda. Per la gestione delle procedure e le attività delle Commissioni di negoziazione paritetica l'Organo può disporre di un budget idoneo al suo funzionamento.
6. L'Organo paritetico di garanzia assolve, tra gli altri, ai seguenti compiti:
  - a) Redige e modifica se necessario il regolamento dell'Organo Paritetico di Garanzia, necessario per il suo funzionamento;
  - b) Cura il buon funzionamento del sistema del sistema di negoziazione paritetica;
  - c) garantisce il supporto specialistico nei confronti della Segreteria Tecnica di Negoziazione paritetica, anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle disposizioni del Regolamento di negoziazione paritetica;
  - d) verifica l'elenco dei conciliatori abilitati sulla base dei corsi di formazione e provvede alle attività connesse con l'inserimento nell'elenco dei componenti delle Commissioni di negoziazione paritetica

nonché alla loro revoca e/o decadenza;

- e) provvede all'informativa al pubblico sulle attività svolte anche tramite la sezione dedicata alle procedure di Negoziazione paritetica del sito web;
- f) elabora proposte di modifica del presente regolamento ed emette pareri non vincolanti sulle proposte di modifica del regolamento presentate dai soggetti firmatari dello stesso;
- g) propone all'Organismo di Negoziazione Paritetica le modalità e i contenuti per la realizzazione dei corsi di formazione per i conciliatori;
- h) presiede al monitoraggio delle procedure di negoziazione paritetica analizzandone caratteristiche e risultati;
- i) ai sensi dell'art. 141-quater del codice del consumo, promuove e verifica la realizzazione da parte dell'Organismo Paritetico con l'ausilio della Segreteria Tecnica della relazione annuale sull'attività e l'aggiornamento della sezione e l'aggiornamento del sito Internet;

7. L'Organo paritetico di garanzia si avvale, per gli adempimenti di cui al punto h) che precede, della Segreteria Tecnica di Negoziazione Paritetica e della Commissione di Negoziazione Paritetica e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di Negoziazione Paritetica ai fini della verifica dell'andamento degli stessi.

8. Di norma l'Organo paritetico di garanzia si riunisce almeno due volte l'anno, ma potrà essere convocato eccezionalmente a richiesta dei suoi componenti.

9. Ai componenti dell'Organo paritetico di garanzia non è dovuto alcun compenso.

#### **Art. 7 – Gratuità della procedura**

1. Il consumatore ha accesso gratuito alla procedura di Negoziazione Paritetica.

2. L'Azienda aderente alla procedura è chiamata a corrispondere, prima della procedura, un contributo forfettario per l'attività svolta dall'Organismo.

3. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni consumatori che hanno assistito il consumatore, di richiedere a quest'ultimo, in piena autonomia, una quota d'iscrizione. La gratuità della procedura non pregiudica, altresì, la possibilità per le Associazioni di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

4. Eventuali spese di procedura ulteriori, correlate a strumentazioni o mezzi tecnici per lo svolgimento della Negoziazione Paritetica, saranno ad esclusivo carico di Consorzio Netcomm.

5. Eventuali contributi erogati dal Merchant alle associazioni, quale parziale rimborso all'associazione di consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, sono erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite secondo quanto previsto dall'art. 141-ter, comma 1, lett. c).

#### **Art. 8 – Reclamo**

1. La procedura può essere espletata in via elettronica oppure direttamente online. Discriminante per la scelta del metodo di trattazione della negoziazione sarà la modalità di presentazione della domanda di conciliazione, ai sensi dei successivi articoli.

2. Prima dell'invio della domanda di Negoziazione Paritetica, in modalità online oppure offline, in ogni caso e per qualunque tipologia di procedura scelta, il consumatore deve presentare un reclamo scritto avente data certa

al Merchant, nel cui contenuto indicare le ragioni della doglianza e le richieste finali.

3. In caso di risposta insoddisfacente, o trascorsi 45 giorni senza che al reclamo sia stato dato riscontro, il consumatore può fare istanza di Negoziazione Paritetica alla Segreteria Tecnica compilando l'apposito modulo di domanda in ogni sua parte e sottoscrivendolo in calce con firma autografa o elettronica semplice.

### **Art. 9 – Termini della procedura e sospensione**

1. Il termine massimo per l'esperimento della procedura di Negoziazione Paritetica, sia elettronica che mediante ODR, è fissato in 90 giorni dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria.

2. In deroga al punto che precede, la commissione di negoziazione Paritetica si riserva la possibilità di estendere il termine massimo di esperimento della procedura avuto riguardo a casi di particolare complessità di altri 60 gg.

3. Il computo dei termini previsti dal presente regolamento avviene secondo calendario, e deve ritenersi sospeso dal 1 agosto al 31 agosto di ogni anno.

4. Le domande di Negoziazione Paritetica che perverranno alla Segreteria Tecnica nel corso del periodo di sospensione estiva saranno comunque protocollate ma evase a partire dal primo giorno lavorativo e non festivo di settembre.

5. Le parti possono sempre decidere, volontariamente, di sospendere la procedura di comune accordo e in qualunque momento per poi riprenderla successivamente. Essa, tuttavia, a pena di decadenza, deve essere riassunta entro il termine massimo previsto di 90 giorni dalla sua instaurazione.

## **PROCEDURA ONLINE**

### **Art. 10 – Procedimento tramite ODR**

1. La procedura di negoziazione paritetica può svolgersi direttamente online. In questo caso, spirato il termine per il reclamo di cui all'art. 8, la domanda di conciliazione da parte del consumatore deve essere inviata attraverso la piattaforma ODR di cui al Regolamento (UE) n. 524/2013, gestita dalla Commissione europea e raggiungibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

2. Il consumatore nel presentare la domanda può chiedere assistenza, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento (UE) n. 524/2013, al punto di contatto ODR *ECC-NET - Italia*, raggiungibile all'indirizzo <https://www.ecc-netitalia.it/it/> oppure all'Associazione consumatori a cui è assegnata la trattazione del caso.

3. La Procedura di Negoziazione paritetica si intende instaurata all'atto in cui la piattaforma ODR di cui al Regolamento (UE) n. 524/2013 o il punto di contatto ODR ECC\_NET Italia comunica alla Segreteria la presentazione di una domanda di negoziazione paritetica.

4. Instaurata la domanda di negoziazione paritetica secondo la procedura prevista dal Regolamento (UE) n. 524/2013, il consumatore dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.

5. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro, e tratta il caso seguendo le regole procedurali della piattaforma ODR, avendo cura, al termine, di redigere il verbale di esito definitivo da inviare alle parti per la reciproca sottoscrizione.

6. Il verbale acquisisce efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. La durata della procedura è fissata in 90 giorni dall'invio della domanda da parte del consumatore o dell'Associazione di riferimento



## PROCEDURA ELETTRONICA

### Art. 11 – Domanda di negoziazione paritetica e avvio dell'ADR

1. Il consumatore può avvalersi della Procedura di Negoziazione Paritetica anche a mezzo posta elettronica.
2. Dopo aver presentato reclamo all'azienda, dal giorno successivo alla scadenza dei termini di cui al precedente articolo 7, il consumatore può presentare domanda di negoziazione paritetica, consegnando la domanda debitamente compilata e completa di allegati allo sportello di Via Chiaravalle, 8 (20122 - Milano) oppure a mezzo posta elettronica scrivendo a: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) da una casella email di sua titolarità o di titolarità dell'Associazione Consumatori che ha ricevuto delega di gestione del caso.
3. La domanda è da considerarsi:
  - Irrricevibile:
    - se non è sottoscritta dal consumatore;
    - se non è compilata in ogni sua parte;
    - se non è corredata da un documento di identità del richiedente.
  - Improcedibile:
    - se il consumatore non ha presentato il reclamo al Merchant ai sensi dei punti 1 e 2;
    - se non corredata da documentazione di reclamo a supporto della richiesta;
    - se presentata dopo 12 mesi dall'invio del reclamo;
    - se la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale.
  - Inammissibile:
    - se riguarda controversie che esulano dalla materia del commercio elettronico e delle vendite online, a distanza;
    - se riguarda controversie espressamente escluse dalla procedura come dichiarato nel testo delle Disposizioni Generali del presente Regolamento;
    - se il soggetto non è consumatore;
    - se il soggetto non è persona fisica;
    - se il soggetto agisce per tutelare un interesse di cui è titolare un terzo.
    - se l'oggetto della domanda di Negoziazione Paritetica è diverso dall'oggetto del reclamo.

### Art. 12 – Procedimento di Negoziazione Paritetica

1. La Segreteria, ricevuta la domanda, iscrive ogni procedimento su un apposito registro anche in formato elettronico, attribuendo ad essa un numero progressivo.
2. la Segreteria è tenuta a valutare la ricevibilità della domanda secondo le norme contenute del precedente art. 11, e a convocare la Commissione di Negoziazione Paritetica entro 10 giorni.
3. Con la compilazione della domanda, il consumatore conferisce al conciliatore dell'Associazione un mandato di rappresentanza ed assistenza gratuito, al fine di individuare una proposta per la composizione della controversia.
4. Con l'adesione alla procedura, l'azienda conferisce mandato specifico a Netcomm al fine di individuare una proposta per la composizione della controversia oggetto della domanda.
5. Il consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Segreteria

la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.

6. Dopo la presentazione della domanda di Negoziazione Paritetica, il componente della Commissione che rappresenta il consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato.

7. Le riunioni della Commissione di Negoziazione Paritetica sono riservate e segrete, così come le informazioni fornite nel corso delle sedute.

8. A tale proposito, le Parti si impegnano a non rivelare, ovvero pubblicare, o comunque rendere disponibili a terzi qualsiasi documento ovvero informazione o circostanza di cui siano venuti a conoscenza in occasione della procedura di Negoziazione Paritetica. Sono fatti salvi gli obblighi di legge.

9. La procedura è libera e volontaria, pertanto può essere abbandonata senza motivo, in qualunque momento, da ciascuna delle parti, previa specifica comunicazione espressa alla Segreteria Tecnica.

### **Art. 13 – Conclusione della procedura di Negoziazione Paritetica e redazione del verbale**

1. Al termine del procedimento, la Segreteria redige un verbale con una proposta di Negoziazione Paritetica che viene sottoscritto dai conciliatori. Il verbale è inviato dalla Segreteria al consumatore entro 5 giorni. Se questi accetta nei successivi 10 giorni lavorativi, la procedura si conclude, e il verbale acquisisce efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..

2. Viene redatto un verbale di mancata Negoziazione Paritetica nei seguenti casi:

- a. mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione;
- b. mancata accettazione da parte del consumatore della proposta formulata dalla Commissione;
- c. mancato re-invio del verbale contenente la proposta formulata dalla Commissione nel termine di 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso (salvo diversi accordi).

3. Salvo diverse intese fra le parti, il verbale, positivo o negativo, deve essere sottoscritto e rispedito alla Segreteria Tecnica entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso da parte di quest'ultima.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 14 – Bilinguismo**

1. Al fine di agevolare la fruizione del servizio di Negoziazione Paritetica ai consumatori stranieri che acquistano online dai Merchant esponenti il Sigillo Netcomm, il presente Regolamento e la procedura di Negoziazione Paritetica sono disponibili anche in lingua inglese su richiesta svolta all'indirizzo: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it).

Allegati:

A) Modulo domanda di conciliazione

**Allegato A - DOMANDA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA**

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

Via Chiaravalle, 8  
20122 Milano (MI)  
Fax: 02 87181126  
Email: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it)

**Il sottoscritto** (dati obbligatori)

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo: Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefono (o cellulare) \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

**Premesso che**

In data \_\_\_\_\_ ha presentato reclamo all'Impresa \_\_\_\_\_,

sito web: \_\_\_\_\_ 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](http://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 Chiaravalle, 8 - 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.consorzionetcomm.it](http://www.consorzionetcomm.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.consorzionetcomm.it](http://www.consorzionetcomm.it) ("Sito"), di proprietà e gestito da Consorzio Netcomm (P. IVA e C.F. 04989210960), con sede legale a Milano, via Chiaravalle, 8 ("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 Chiaravalle, 8, 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 Chiaravalle, 8 ("Consorzio Netcomm") e Netcomm Services S.r.l. (P. IVA e C.F. 07403820967), con sede legale a Milano, via Chiaravalle, 8, 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](mailto: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 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 Chiaravalle, 8  
20122 Milano (MI)

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

**CONSORZIO NETCOMM**

Via Chiaravalle, 8  
20122 Milano (MI)

## **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.

Sottoscrivono il protocollo d'intesa:

ACU *Franco Bruschi*

ADICONSUM *Roberto Lischia*

ADOC *Roberto Lischia*

ADUSBEP

ALTROCONSUMO *Luca Cerignoni*

ASSOCIAZIONE UTENTI RADIO TELEVISIVI

ASSOCONSUM *Lele Penofoli*

ASSOUTENTI *Franco Lischia*

CASA DEL CONSUMATORE *Giovanni Lischia*

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

CITTADINANZATTIVA *Andrea*

CODACONS *Andrea*  
00186 ROMA

CODICI *Giovanni*

CONFCONSUMATORI *Mario*

FEDERCONSUMATORI *Luigi*

LEGA CONSUMATORI *Pietro*

LEGA CONSUMATORI  
20147 MILANO - Tel. 02.48303659 - Fax 02.48303659  
N° 08071054

~~MOVIMENTO CONSUMATORI~~ *Marco*

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO *Luca*

UDICON *N. Di. Con.*  
Presidente Nazionale  
Dott. Denis Domenico Nesci

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI *Unione Nazionale Consumatori*  
Presidente Nazionale  
Dott. Denis Domenico Nesci

Per Consorzio Netcomm, Ing. Roberto Lischia:  
*Roberto Lischia*

Sottoscritto in Milano, il 20 febbraio 2018