

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679**  
**NELLA PIATTAFORMA CONCILIAWEB**

Gentile Utente,

con il presente documento, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con sede a Napoli, Centro Direzionale Isola B5, in qualità di **Titolare del trattamento dei dati** (di seguito anche “Titolare” o “Autorità”), ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679, recante il “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali” (di seguito anche RGPD), intende informarLa sui termini e sulle modalità del trattamento dei Suoi dati personali svolto tramite la piattaforma ConciliaWeb (di seguito anche “ConciliaWeb”) al fine dello svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (di seguito complessivamente indicate come “Conciliazioni”) svolte secondo il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i..

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Titolare del trattamento svolto tramite il portale delle segnalazioni è l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con sede a Napoli, Centro Direzionale Isola B5. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali è la dott.ssa Maria Pia Caruso, che può essere contattata al numero tel. 06.69644128, via e-mail all’indirizzo [rpdc@agcom.it](mailto:rpdc@agcom.it) nonché scrivendo alla sede dell’Autorità, all’attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

**TIPOLOGIE DI DATI TRATTATI**

I dati trattati sono quelli forniti dagli interessati. Per lo svolgimento delle procedure vengono trattati i dati minimi strettamente necessari per identificare le parti e i relativi dati di contatto per rendere possibili le comunicazioni verso e tra le parti della controversia e ai fini della relativa risoluzione. L’identificazione delle parti può avvenire tramite l’utilizzo di un *account* del Sistema Pubblico di Identità Digitale (di seguito anche “SPID”) o tramite Carta di Identità Elettronica (CIE). Fino al 30 settembre 2021, per i procedimenti avviati prima del 1° marzo 2021 l’accesso alla piattaforma potrà avvenire anche tramite le credenziali (CF e password) già esistenti.

Se **accede al sistema tramite SPID**, il Titolare tratta i suoi dati conferiti al gestore accreditato al rilascio dell’utenza del Sistema Pubblico di Identità Digitale.

Se **accede al sistema tramite CIE**, il Titolare tratta i dati forniti dall’utente nella sezione “Verifica CIE”.

Se **accede al sistema tramite eIDAS**, il Titolare tratta i suoi dati conferiti al gestore accreditato al rilascio dell’utenza del Sistema Elettronico di Identificazione Europeo.

**In tutti i casi vengono, altresì, trattate** le seguenti tipologie di dati:

*dati bancari* - dati identificativi del Suo conto corrente bancario, se forniti;

*dati della controversia* - dati e informazioni contenute nell'istanza introduttiva e nella documentazione eventualmente presentata, ivi incluse le informazioni relative allo stato dei pagamenti;

*dati di contatto* - numero di telefono, indirizzo di posta elettronica e/o di posta elettronica certificata, ove forniti;

*dati impresa* - ragione sociale, forma giuridica, telefono, PEC, email, indirizzo qualora lei agisse come rappresentante legale;

*dati idonei a rivelare lo stato di salute* - dati contenuti in certificazioni mediche eventualmente presentate al fine del riconoscimento di specifici benefici;

*videoriprese* - audio e video generati nel corso delle sessioni di videoconferenza tramite la piattaforma Microsoft Teams.

#### **FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento delle diverse tipologie di dati è volto unicamente alla Sua autenticazione alla piattaforma ConciliaWeb e allo svolgimento delle procedure con il fine di risolvere la controversia tra la parte attrice e la/le parte/parti convenute.

La base giuridica del trattamento è l'art. 6, par. 1, lett. d), del RGPD, essendo il trattamento necessario per l'esercizio di pubblici poteri di cui è investita l'Autorità dalla legge n. 249/1997. Il trattamento dei dati particolari di cui all'art. 9 del RGPD si basa sull'art. 9, par. 2, lett. f), essendo il trattamento necessario per accertare un Suo diritto nel corso delle Conciliazioni.

Il Titolare Le chiede il consenso per mantenere attivo il Suo *account* anche dopo la conclusione della Conciliazione, al fine di semplificare la gestione delle utenze e impregiudicati i termini di conservazione dei dati.

#### **MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

I Suoi dati sono trattati su ConciliaWeb esclusivamente in formato elettronico e con l'ausilio di strumenti automatizzati.

Eventuali copie analogiche dei documenti presenti su ConciliaWeb saranno distrutte immediatamente dopo la conclusione della Conciliazione e non saranno in alcun caso soggette ad archiviazione.

Al fine dello svolgimento delle Conciliazione e dei trattamenti di dati tramite ConciliaWeb, l'Autorità si avvale, ai termini di legge, dei Comitati Regionali e Provinciali per le Comunicazioni, all'uopo designati responsabili ai sensi dell'ex art.28 del RGPD. Il Comitato responsabile del trattamento dei Suoi dati è quello territorialmente competente ai sensi della delibera n. 203/18/CONS.

L'Autorità si riserva di individuare altri soggetti cui demandare talune specifiche attività di trattamento, che saranno preventivamente designati responsabili ex art.28 del RGPD.

#### **COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI**

I Suoi dati non saranno mai comunicati o diffusi a soggetti terzi e i dati inseriti nell'istanza e nel relativo fascicolo elettronico saranno visibili a tutte le parti della controversia

L'Autorità non risponde dell'eventuale utilizzo dei dati difforme rispetto alle suddette finalità conciliative del trattamento da parte di incaricati dei responsabili ex art.28 GDPR e degli operatori convenuti, e invita gli interessati a segnalare prontamente eventuali difformità, compilando il modulo

di assistenza presente nella Homepage Conciliaweb. I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su *server* ubicati all'interno dell'Unione Europea.

#### **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

Tutti i Suoi dati personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra, saranno conservati nei termini di legge e, comunque, e, comunque, per massimo 20 anni dal momento della ricezione.

In caso di Suo espresso consenso, l'Autorità manterrà attiva la Sua utenza anche dopo tale termine, qualora si trovasse nella necessità di avviare una nuova Conciliazione.

#### **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

In relazione ai dati personali da Lei forniti, ai sensi degli articoli 15-22 del GDPR, ha il diritto di:

- (i) accedere e chiederne copia;
- (ii) richiedere la rettifica;
- (iii) richiedere la cancellazione. Si rende comunque noto che, accedendo alla sezione "Profilo/Privacy" del proprio account, l'utente può procedere in autonomia alla cancellazione di quest'ultimo mediante la funzionalità "Elimina Profilo". Detta operazione è consentita se non ci sono procedimenti in corso. Nel caso ci siano procedimenti in corso, l'utilizzo della funzionalità richiede la rinuncia espressa alla prosecuzione di tutti i procedimenti/provvedimenti temporanei riferiti al richiedente;
- (iv) ottenere la limitazione del trattamento;
- (v) opporsi al trattamento;
- (vi) ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;
- (vii) proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art 77 del GDPR. A tal fine potrà utilizzare il modello messo a disposizione dal Garante per la protezione dei dati personali di cui al link: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>.

Per l'esercizio dei Suoi diritti o per la revoca del consenso potrà contattare il RPD, la dott.ssa Maria Pia Caruso, scrivendo al seguente indirizzo e-mail [rp@agcom.it](mailto:rp@agcom.it) o chiamando al numero tel. 06.69644128, nonché alla sede dell'Autorità, all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

La Sua richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al RGPD.

Questa Informativa è stata redatta il 21 ottobre 2024