

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia vuole garantire che il trattamento dei dati personali dei propri associati e degli utenti si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e alla protezione dei dati personali. A tale fine, Federconsumatori Friuli Venezia Giulia ha predisposto un settore del sito internet interamente dedicato alla Privacy, con indicazioni anche concernenti le modalità di gestione del sito. Si tratta di un'informativa resa anche ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Preghiamo pertanto gli utenti di prendere visione della seguente Privacy Policy.

1. Il Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali eventualmente trattati è:

per FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

Borgo Aquileia n. 3/B – 33057 Palmanova (UD)

Tel: (+39) 0432.935548; Fax: (+39) 0432.1632084; E-mail: federconsumatori.fvg@gmail.com

nella persona della Sig.ra Barbara Puschiasis.

per FEDERCONSUMATORI TRIESTE

Via Matteotti n. 3 – 34138 TRIESTE

Tel: (+39) 040.773190; Fax: (+39) 040.9772002; E-mail: federconsumatori.ts@virgilio.it

nella persona del Sig. Angelo D'Adamo.

per FEDERCONSUMATORI UDINE

Via Torino, 64 – 33100 UDINE

Tel: (+39) 0432.45673; Fax: (+39) 0432.1632088; E-mail: federcud@tin.it

nella persona del Sig. Wannì Ferrari.

per FEDERCONSUMATORI PORDENONE

Via San Valentino, 20/A – 33170 PORDENONE

Tel e Fax: (+39) 0434.247175; E-mail: federconsumatoripn@gmail.com

nella persona del Sig. Gianfranco Tamburini.

per FEDERCONSUMATORI GORIZIA

Via XXV Aprile, 48 – 34074 Monfalcone (GO)

Tel e Fax: (+39) 0481.790434; E-mail: federgo@libero.it

nella persona del sig. Marco Valent.

Nella presente Privacy Policy vengono descritti i meccanismi di raccolta e trattamento dei dati adottati. L'Associazione Federconsumatori Friuli Venezia Giulia, nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Codice Privacy, con la presente informa che la citata normativa prevede la disciplina volta a tutelare i soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti di ogni cittadino che comunica dati personali all'Associazione. I dati personali verranno infatti trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Raccolta delle informazioni e dei dati

Dati forniti volontariamente dall'utente

La presente Privacy Policy si applica ai dati personali raccolti attraverso il nostro sito Internet ovvero attraverso le comunicazioni, le richieste o i quesiti pervenuti in maniera esplicita e volontaria per via telefonica, e-mail o fax, ovvero nel corso degli incontri con gli operatori presso lo sportello regionale, gli sportelli provinciali o quelli periferici dell'Associazione. Tramite il processo volontario di Iscrizione/Partecipazione all'associazione o la compilazione volontaria del modulo Ideeconsumatori, Federconsumatori Friuli Venezia Giulia raccoglie dati personali quali: nome, cognome, indirizzo, recapiti telefonici o di posta elettronica, la quota versata degli iscritti, e ogni altra informazione contenuta nei moduli di iscrizione, nei documenti consegnati per le attività di assistenza e tutela e, più in generale, nelle pratiche trattate. Si precisa che detti dati saranno comunque trattati secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, con tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati. Specifiche informative di sintesi verranno inserite nelle comunicazioni e-mail provenienti da Federconsumatori Friuli Venezia Giulia. Si invitano gli utenti, nelle richieste o nei quesiti, a non inviare nominativi o altri dati personali di soggetti terzi, ove questi non siano strettamente necessari.

Finalità della raccolta

In conformità al principio sancito dall'art. 3 del D.lgs. 196/2003, Federconsumatori Friuli Venezia Giulia garantisce che l'utilizzo dei dati personali e identificativi degli interessati sarà limitato al caso in cui ciò risulti essere strettamente necessario per il conseguimento degli scopi per i quali i dati medesimi siano stati raccolti.

L'Associazione Federconsumatori Friuli Venezia Giulia utilizza i dati personali raccolti allo scopo di offrire i propri servizi di consulenza e assistenza al consumatore e utente, per conseguire gli scopi istituzionali, nonché per finalità statistiche e per assolvere agli obblighi eventualmente previsti dalle leggi nazionali e regionali.

Modalità del trattamento

I dati acquisiti verranno trattati, al fine di conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti, principalmente con strumenti elettronici, informatici e telematici e saranno memorizzati sia su supporti informatici, sia su supporti cartacei, nonché su ogni altro tipo di supporto idoneo, con l'impegno, da parte dell'interessato, di comunicare tempestivamente la necessità di eventuali correzioni, integrazioni e/o aggiornamenti.

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 11, 31 e seguenti del Codice della Privacy e mediante l'adozione delle misure minime di sicurezza previste dal disciplinare tecnico (All. B al D. Lgs. 196/2003), volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati.

2. Ambito di comunicazione e diffusione dei dati

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia non raccoglie o ricava dati personali o informazioni ottenute al fine di diffonderli a soggetti esterni, fatti salvi eventuali obblighi di legge, né si presta all'invio di posta elettronica per conto di terzi.

Collegamenti con siti terzi

Si prega di notare che il sito internet www.federconsumatori-fvg.it contiene collegamenti (links) ad altri siti web i quali non sono governati dalla presente Privacy Policy. Si precisa infatti che le informazioni che seguono non si applicano ad altri siti, prodotti o servizi non forniti direttamente da Federconsumatori FVG, né ad altri siti web

eventualmente consultati dall'utente tramite link e/o attività poste in essere da terzi. Si suggerisce pertanto di consultare le norme sulla riservatezza delle singole associazioni, enti o società con le quali si entra in contatto prima di comunicare agli stessi informazioni personali.

Rifiuto di conferire i dati

Il Titolare rende noto che l'eventuale mancata comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità di garantire la congruità del trattamento stesso.

Cookies

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del sito web di Federconsumatori Friuli Venezia Giulia acquisiscono, nel corso del loro normale utilizzo, una serie di informazioni personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet (ad esempio, l'indirizzo IP dell'utente o il domain name del computer utilizzato per accedere al sito web, l'URL delle risorse richieste, l'orario della richiesta o il tempo della sessione, il metodo utilizzato per sottoporre la query al server, la dimensione dei file ricevuti in risposta alla richiesta, il codice numerico concernente lo status della risposta data dal server ed altro tipo di informazioni riguardo al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente).

Nessun dato personale degli utenti viene in proposito acquisito dal Sito. Non viene fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né vengono utilizzati c.d. "cookies persistenti" di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti.

3. Diritti degli interessati

Comunicazioni a mezzo posta o e-mail

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia fornisce a tutti gli interessati un semplice strumento per potersi opporre all'invio di comunicazioni ricevute via e-mail o a mezzo posta. Gli interessati possono infatti richiedere in qualunque momento di interrompere l'invio di tali informative, comunicazioni, opuscoli, semplicemente rivolgendosi al Titolare del trattamento.

Tutela dei dati personali

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati, di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne la comunicazione, l'aggiornamento, l'integrazione (art. 7 D.Lgs. 196/2003). Ai sensi del medesimo articolo essi hanno il diritto di chiedere la rettificazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento e in generale di esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 7 del Codice della Privacy, che si riproduce integralmente di seguito.

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali

Art. 7

Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

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

Il sottoscritto interessato, con la firma apposta alla presente conferma di essere stato preventivamente informato dal titolare circa:

- a) Le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) La natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) Le conseguenze in un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) I soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili od incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- e) I diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs n. 196/2003;
- f) Gli estremi identificativi del titolare e del responsabile.

Le richieste relative all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003 devono essere rivolte al Titolare del trattamento dati:

- per FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA, con sede in Borgo Aquileia n. 3/B, 33057 Palmanova (UD), tel: (+39) 0432.935548, fax: (+39) 0432.1632084, oppure all'indirizzo e-mail: federconsumatori.fvg@gmail.com
- per FEDERCONSUMATORI TRIESTE, con sede in Via Matteotti n. 3 – 34138 TRIESTE; tel: (+39) 040.773190; fax: (+39) 040.9772002; oppure all'indirizzo e-mail: federconsumatori.ts@virgilio.it
- per FEDERCONSUMATORI UDINE, con sede in Via Torino, 64 – 33100 UDINE; tel: (+39) 0432.45673; fax: (+39) 0432.1632088; oppure all'indirizzo e-mail: federcud@tin.it
- per FEDERCONSUMATORI PORDENONE, con sede in Via San Valentino, 20/A – 33170 PORDENONE; tel e fax: (+39) 0434.247175; oppure all'indirizzo e-mail: federconsumatoripn@gmail.com
- per FEDERCONSUMATORI GORIZIA, con sede in Via XXV Aprile, 48– 34074 Monfalcone (GO); tel e fax: (+39) 0481.790434; oppure all'indirizzo e-mail: federgo@libero.it

4. Modifiche alla Privacy Policy

Nel caso in cui vengano apportate modifiche alla presente Privacy Policy, la versione modificata sarà contenuta in questo sito, pertanto preghiamo gli interessati di voler effettuare periodici controlli, al fine di verificare eventuali aggiornamenti o revisioni che si fossero resi necessari, in particolare prima di fornire ogni nuovo dato personale.

La presente Privacy Policy è stata da ultimo aggiornata in data 17 febbraio 2016.



Mission Federconsumatori Friuli – Venezia Giulia è un'associazione senza scopo di lucro che ha come obiettivi prioritari l'informazione e la tutela dei Cittadini Consumatori.

Partecipazione e orientamento agli Utenti selezioniamo e formiamo collaboratori motivati ad accrescere e mantenere aggiornata la propria professionalità all'interno dei metodi e delle procedure definite da Federconsumatori. Intendiamo disporre sempre di personale orientato ad assistere e affiancare il Cittadino con caparbia, senza lesinare suggerimenti e consigli, manifestando reale interesse nel considerare tutte le richieste che vengono sottoposte, illustrandone al più limiti di attuazione o possibilità di intervento.

Coinvolgimento dei Collaboratori gli operatori volontari costituiscono l'anima e il successo della nostra Associazione e il loro pieno coinvolgimento permette di ottimizzare le capacità individuali nel raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati. Basiamo i rapporti con i nostri operatori su principi di reciproca trasparenza e correttezza, assicurandoci e monitorando nel contempo che il loro operato soddisfi i criteri di puntualità, professionalità e qualità definiti all'interno del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.

Miglioramento continuo mettiamo a disposizione le risorse adeguate a garantire miglioramento continuo nella resa del servizio agli Utenti e nelle modalità di aggiornamento o allerta dei Cittadini rispetto alla principali problematicità che minacciano i diritti dei Consumatori.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse tutti contribuiamo al raggiungimento degli obiettivi tecnici ed economici prefissati mediante il riconoscimento e l'attuazione di iniziative mirate alla riduzione dei costi e all'ottimizzazione di spazi e risorse.

Leadership il Presidente Regionale, i Presidenti Provinciali e il Consiglio dei Soci si riuniscono con continuità per garantire unità d'indirizzo, coerenza nelle decisioni e inoltre si impegnano a mantenere ottimale, all'interno di tutta l'Organizzazione un sereno clima di collaborazione volto a coinvolgere e

rendere partecipe tutto il personale e collaboratori degli obiettivi di qualità e risultati prefissati dalla Presidenza.

Approccio basato su processi un risultato desiderato si ottiene, a parità di efficacia, con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite tutte organicamente come un unico processo. La scelta di una gestione aziendale in sintonia con i principi della Norma ISO 9001:2008 appare coerente e in sintonia con quanto ribadito all'interno di questo documento

Pieno rispetto delle leggi tutti i membri dell'Organizzazione – dirigenti, dipendenti e volontari – si impegnano a osservare sempre il pieno rispetto di tutta la normativa e disposizioni di carattere cogente applicabili all'attività e servizi resi dall'Associazione. La Direzione si impegna a garantire l'aggiornamento costante della propria struttura organizzativa in riferimento ai requisiti di legge e ne verifica il continuo recepimento ed attuazione da parte di tutto il personale dipendente e volontario.

Obiettivi generali tutti coloro che collaborano a vario titolo con la nostra Associazione sono tenuti a contribuire al raggiungimento degli obiettivi tecnici ed economici prefissati:

- 1. promozione dei diritti del cittadino consumatore,**
- 2. accrescimento del numero di nuovi associati e mantenimento della fiducia accordata da parte di coloro che rinnovano ogni anno l'iscrizione,**
- 3. diffusione e aggiornamento continuo della cittadinanza rispetto a tutte le possibili minacce di frode e lesione dei diritti dei consumatori;**
- 4. allargamento della base territoriale di intervento, accrescendo la disponibilità di operatori volontari nell'erogazione dei servizi di sportello e la capillarità nelle presenza degli sportelli sul territorio regionale**

Il Presidente Regionale
Barbara Puschiasis





ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ
www.certiquality.it
CERTIFICATO n. **16948**
CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

IT - 33057 PALMANOVA (UD) - BORGO AQUILEIA, 3/B

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 33057 PALMANOVA (UD) - BORGO AQUILEIA, 3/B

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CHE È CONFORME ALLA NORMA
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

UNI EN ISO 9001:2008

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE
CODE **EA 35**

Gestione e controllo di servizi volti alla tutela dei consumatori erogati da sportelli periferici.

Gestione pratiche di conciliazione.

Gestione e controllo di servizi volti alla tutela e alla informazione dei cittadini consumatori.

Management and control of services to the consumer protection provided by the peripheral branches.

Management practices of conciliation.

Management and control of services for the protection and information of citizens and consumers.

RIFERIRSI AL MANUALE DI GESTIONE QUALITÀ PER L'APPLICABILITÀ DEI REQUISITI DELLA NORMA
REFER TO MANAGEMENT SYSTEM MANUAL FOR DETAILS OF APPLICATION TO STANDARD REQUIREMENTS

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE
FIRST ISSUE 03/11/2011
EMISSIONE CORRENTE
CURRENT ISSUE 30/10/2014
DATA SCADENZA
EXPIRY DATE 29/10/2017

CERTIQUALITY S.r.l. - IL DIRETTORE GENERALE
Via G. Giardino 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY

CISQ è la Federazione Italiana di
Organismi di Certificazione dei
sistemi di gestione aziendale.

CISQ is the Italian Federation
of management system
Certification Bodies.



SGQ N° 008 A PRD N° 008 B
SGA N° 001 D DAP N° 003 H
SCR N° 002 F SSI N° 007 G
FSM N° 006 I SGE N° 001 M

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Per informazioni sulla validità del
certificato, visitate il sito
www.certiquality.it

For information concerning the validity
of the certificate, you can visit the site
www.certiquality.it

La validità del presente certificato è
subordinata a sorveglianza periodica
annuale ed al riesame completo del
Sistema di Gestione con periodicità
triennale

The validity of this certificate depends
on annual audit and on a complete
review every three years of the
Management System



www.cisq.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and its partner
CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

IT - 33057 PALMANOVA (UD) - BORGIO AQUILEIA, 3/B

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

for the following activities

Code **EA 35**

Management and control of services to the consumer protection provided by the peripheral branches.

Management practices of conciliation.

Management and control of services for the protection and information of citizens and consumers.

in the following operative units

IT - 33057 PALMANOVA (UD) - BORGIO AQUILEIA, 3/B

Issued on: **2014-10-30**

Certified since: **2011-11-03**

Expire on: **2017-10-29**

Registration number: **IT-62818**



Michael Drechsel

President of IQNET



Ing. Claudio Provetti

President of CISQ

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE-SIGE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com