

CODICE DI COMPORTAMENTO CCFORM

A) SCOPO

Questo Codice di comportamento fa parte del contratto tra l'operatore del CCform e le aziende che si registrano con esso (d'ora in avanti denominate "aziende registrate") e utilizzano il sistema basato sul modulo di reclamo.

Il Codice è obbligatorio e spiega le norme che le aziende registrate devono rispettare.

B) INTRODUZIONE

CCform è l'acronimo di Consumer Complaints Form for Online Resolution Mechanisms (Modulo di reclamo a disposizione del cliente per la risoluzione on-line dei problemi).

CCform è un sistema basato su un Modulo di reclamo a disposizione di consumatori e aziende il cui scopo è cercare di risolvere qualsiasi tipo di problema sorto nell'ambito del rapporto azienda-consumatore.

CCform è studiato per aumentare la soddisfazione dei clienti e per aiutare questi ultimi ad evitare l'adozione di sistemi alternativi ad alto costo per la risoluzione dei reclami, come le cause legali.

Uno strumento a disposizione dei consumatori – I consumatori possono inoltrare i propri reclami a qualsiasi azienda:

- se l'azienda si è precedentemente registrata nel sistema, il modulo di reclamo compilato le viene direttamente trasmesso;
- se l'azienda è sconosciuta alla Piattaforma CCform, l'inoltro del reclamo non può avvenire in modo automatico: per prima cosa, la Piattaforma cerca di individuare l'azienda per registrarla, prima di inoltrare il reclamo. In caso negativo, il reclamo non può essere inoltrato e la Piattaforma prova, se possibile, a suggerire all'autore del reclamo una serie di alternative per ottenere soddisfazione.

Un servizio gratuito per i consumatori – CCform è gratuito per i consumatori. I suoi costi sono pagati dalle aziende che si registrano con il sistema CCform.

Gli utilizzatori devono sapere che per utilizzare il modulo di reclamo è sufficiente avere una connessione a Internet e un indirizzo e-mail e che i costi saranno a carico del destinatario.

Un sistema volontario – Nessuno è obbligato a partecipare al processo di risoluzione, né l'autore del reclamo, né l'azienda. L'autore del reclamo è garantito nei confronti dell'azienda solo nel caso in cui questa sia registrata presso la Piattaforma CCform: in questo caso, l'azienda è impegnata a seguire il procedimento di risoluzione.

L'autore di un reclamo può abbandonare il procedimento in qualsiasi momento: registrare un reclamo non comporta l'obbligo di seguire il processo sino alla conclusione.

C) QUESTO CODICE

Sezioni principali:

1. Definizioni
2. Visibilità e trasparenza
3. Trattamento del reclamo
4. Elaborazione dei dati personali
5. Norme sugli ampliamenti
6. Applicazione

1. DEFINIZIONI

- 1.1 **Reclamo** – Un reclamo è una richiesta formulata da una persona e inoltrata ad un'azienda e relativa a qualsiasi problema connesso con la sua attività commerciale.
In un reclamo, i consumatori possono indicare una soluzione per la controversia, ma possono anche non richiedere nulla e attendere un'offerta da parte dell'azienda.
Scopo del reclamo – Non vi sono limiti agli scopi di un reclamo. Questi possono riguardare sia problemi contrattuali che non e possono essere di tipo generale o specifico.
Origine del reclamo – I reclami possono basarsi su un rapporto di persona con il venditore, sulla vendita a distanza (ad es. un ordine per corrispondenza) o su transazioni via Internet, oppure on-line.
- 1.2 **Autore del reclamo** – L'autore del reclamo è la persona che compila il reclamo utilizzando il CCform. Ciò significa una persona fisica che agisce per scopi privati, che esulano dalla propria attività commerciale o professione.
Paese di residenza dell'autore del reclamo – Il paese di residenza non ha effetti sull'accettazione del reclamo. Chiunque, ovunque risieda (all'interno dell'Unione europea o al di fuori di essa) può utilizzare il modulo di reclamo.
- 1.3 **Azienda registrata** – L'azienda è l'entità (commerciante) alla quale il reclamo è rivolto. Questa "entità" può essere costituita da un'organizzazione, un ente senza scopo di lucro, un ente governativo, ecc., che offre prodotti o servizi ai consumatori. Per comodità, ci si riferisce al destinatario di un reclamo come "all'azienda".

2. VISIBILITÀ E TRASPARENZA

- 2.1 Le aziende registrate devono sempre mantenere il **logo CCform** sul modulo di reclamo, anche in caso di ampliamento di quest'ultimo.
- 2.2 Per quanto riguarda la trasparenza, le aziende registrate devono:
- 2.2.1 fornire **informazioni sul CCform** con i propri mezzi e fare un riferimento diretto ai propri siti web sulla Guida per l'utilizzatore e il consumatore;
 - 2.2.2 presentare **CCform** come uno dei canali da utilizzare per i reclami;
 - 2.2.3 fornire un **recapito interno** (un indirizzo e-mail e/o un numero di telefono), al quale possano essere inoltrate richieste e domande relative ai reclami;
 - 2.2.4 le aziende registrate sono invitate a **riportare il logo CCform** sul proprio materiale pubblicitario, sia on-line che off-line, per indicare ai consumatori il canale preferito per la risoluzione dei reclami;
 - 2.2.5 seguire delle **norme per il rispetto della privacy** con un'adeguata informazione per quanto riguarda il trattamento dei dati personali all'interno dell'azienda; le norme per il rispetto della privacy sono contenute nel paragrafo 4 che segue.

3. PROCEDIMENTO DI RECLAMO – OBBLIGHI PER LE AZIENDE REGISTRATE

- 3.1 Le aziende registrate devono processare i reclami ricevuti in completa **buona fede** e devono compiere tutti gli sforzi possibili per individuare le soluzioni appropriate per la risoluzione dei problemi, nel rispetto dei legittimi interessi degli autori dei reclami.
- 3.2 Tramite il procedimento di risoluzione, le aziende registrate devono rispettare le **legislazioni nazionali e quella europea** e impegnarsi nella ricerca di una soluzione che rispetti i requisiti legali. Le fonti di informazione sono indicate sul sito web della Piattaforma CCform nella sezione relativa ai collegamenti utili.
- 3.3 Le aziende registrate accettano di processare i reclami ricevuti **rispettando i 7 punti di verifica** stabiliti dalla Piattaforma. Ogni punto di verifica deve essere superato entro limiti di tempo ragionevoli stabiliti dall'azienda e indicati come "obiettivi di risposta autodefiniti". Per motivi pragmatici e di efficienza è comunque possibile prevedere eccezioni, a condizione che siano giustificate da un risparmio di tempo introdotto nel corso del procedimento e dagli interessi dell'autore del reclamo
- 3.4 I punti di verifica relativi ad un reclamo sono i seguenti.

- *Punto di verifica 1 - ricevimento del reclamo*: l'azienda viene informata dalla Piattaforma dell'avvenuta registrazione di un reclamo. Essa provvede a ricevere il reclamo dal sito web della Piattaforma.

Le aziende registrate hanno l'obbligo di inviare una **ricevuta di ritorno** all'autore del reclamo lo stesso giorno del ricevimento.

La ricevuta di ritorno deve contenere un'indicazione dei tempi entro i quali l'azienda intende fornire una risposta all'autore del reclamo.

- *Punto di verifica 2 - riconoscimento che il reclamo è stato indirizzato correttamente*: l'azienda riconosce di essere il giusto destinatario del reclamo e che non vi sono errori nell'inoltro di quest'ultimo.

- *Punto di verifica 3 - riconoscimento che il reclamo è accettabile*: l'azienda riconosce che il reclamo è valido. Questo significa che il reclamo è pertinente alle attività commerciali dell'azienda.

- *Punto di verifica 4 - presentazione di un'offerta all'autore del reclamo*: l'azienda presenta un'offerta all'autore del reclamo nel tentativo di risolvere il problema: questa offerta può tenere conto di una richiesta del consumatore oppure essere totalmente nuova.

- *Punto di verifica 5 - accordo con l'autore del reclamo sulla risoluzione*: se l'autore del reclamo accetta l'offerta dell'azienda, questa concorda la risoluzione. Notare che questo punto di verifica può essere suddiviso in più fasi ricorrenti tra l'autore del reclamo e l'azienda prima che un accordo sia raggiunto.

- *Punto di verifica 6 - conferma che un accordo è stato raggiunto*: dopo che l'autore del reclamo ha concordato la risoluzione, l'azienda deve applicare l'accordo. Questo punto di verifica ha lo scopo di accertare che l'azienda applichi effettivamente la risoluzione concordata. Notare che se la risoluzione non viene applicata, i consumatori possono informare la Piattaforma che, a sua volta, può procedere contro l'azienda per mancato rispetto del Codice di comportamento.

- *Punto di verifica 7 - chiusura del caso di reclamo*: dopo che la risoluzione è stata applicata da parte dell'azienda, questa può dichiarare raggiunto il punto di verifica "reclamo chiuso". Gli autori del reclamo vengono informati del fatto.

- 3.5 L'azienda può contattare direttamente l'autore di un reclamo per richiedere ulteriori informazioni o delle prove (come la prova d'acquisto, ecc...). Le aziende registrate possono solo **richiedere delle prove** pertinenti alla risoluzione del reclamo. Essa deve indicare i mezzi mediante i quali l'autore del reclamo può fornire tali prove (fax, email,...) e non può richiedere all'autore del reclamo alcuna prova palesemente impossibile da produrre o imporre tempi impossibili da rispettare.
- 3.6 Allo scopo di individuare la **migliore soluzione possibile**, le aziende registrate devono:
- 3.6.1 seguire il sistema del numero di riferimento unico, per garantire che il reclamo possa essere facilmente individuato e seguito;
 - 3.6.2 le aziende registrate non possono respingere un reclamo senza buoni motivi: il principio della buona fede prevede l'obbligo di giustificare ogni rifiuto;
 - 3.6.3 le aziende registrate sono tenute a rispettare i punti di verifica sopra elencati;
 - 3.6.4 se tra l'autore del reclamo e l'azienda interessata è stata individuata una soluzione, l'azienda deve garantire che questa venga applicata;
 - 3.6.5 i paesi di residenza dell'autore del reclamo e dell'azienda non hanno alcuna influenza sull'accettazione del reclamo stesso.
- 3.7 Le aziende registrate si impegnano ad **applicare la soluzione individuata insieme all'autore del reclamo** entro un tempo ragionevole, in accordo con gli obiettivi di risposta autodefiniti.

4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 4.1. Il trattamento dei dati personali da parte delle aziende registrate deve rispettare le **norme europee sulla protezione dei dati e quelle in vigore nel paese interessato** e comprende i seguenti principi fondamentali.
- 4.2. **Informazione adeguata** – Sul sito web dell'azienda registrata deve essere possibile accedere facilmente alle norme che regolano il rispetto della privacy che garantiscono un'adeguata informazione per quanto riguarda il trattamento dei dati personali (se possibile, tramite un testo o un collegamento ipertestuale posto nella parte inferiore di ogni pagina del modulo).
- 4.3. **Scopo del trattamento** – I dati personali ricevuti tramite CCform devono essere trattati al solo scopo di gestire il reclamo. Nessun dato può essere raccolto o trattato per altri scopi non compatibili, come, ad esempio, ai fini di ricerche di mercato.
- 4.4. **Trasmissione di dati personali** – Nessun dato personale può essere trasmesso a terzi (ad es.: altre aziende...), se non con il consenso del consumatore, o nel caso in cui la trasmissione a terzi sia assolutamente necessaria per la risoluzione del reclamo.

- 4.5. **Qualità dei dati personali** – I dati personali devono essere pertinenti e non in eccesso rispetto a quanto necessario per la gestione del reclamo. La richiesta di dati può riguardare solo quelli necessari.
- 4.6. **Conservazione dei dati** – I dati personali raccolti nel corso di un procedimento di reclamo non devono essere conservati per più di quanto strettamente necessario a finalizzare il reclamo. I dati in forma anonima vengono conservati solo a fini statistici¹.
- 4.7. **Diritti delle persone alle quali si riferiscono i dati** – Le aziende devono garantire che l'autore del reclamo possa esercitare i propri diritti per quanto riguarda il trattamento dei dati personali, così come la possibilità di accedere e di richiedere rettifiche di dati errati o incompleti.
- 4.8. **Sicurezza dei dati** – Le aziende devono adottare adeguate misure di sicurezza per garantire la riservatezza dei dati personali da esse conservati.

5. NORME SUGLI AMPLIAMENTI

- 5.1. Gli ampliamenti del modulo devono rispettare il **principio della limitazione dello scopo** (vedere il precedente punto 4.3), intendendosi con ciò che è consentito l'ampliamento del modulo di reclamo CCform unicamente per inserire domande necessarie per aumentare l'efficienza del procedimento di reclamo.
- 5.2. I moduli ampliati devono essere **trasmessi alla Piattaforma CCform**, che provvede a metterli a disposizione degli autori di reclami e a condividerli nell'ambito della comunità CCform.
- 5.3. Il destinatario deve chiaramente **dichiarare sul suo modulo ampliato che si tratta di una versione personalizzata del CCform** e non del modulo di reclamo originale

6. APPLICAZIONE

- 6.1. **Ruolo di sorveglianza della Piattaforma / Comitato di sorveglianza** – Le aziende registrate accettano l'autorità della Piattaforma e del Comitato di sorveglianza per garantire il rispetto del Codice di comportamento.
- 6.2. Tutte le aziende registrate accettano di seguire i **principi** stabiliti nel presente Codice. In caso di violazione di questi principi, esse possono essere "ammonite" dal Comitato di sorveglianza e, in caso di mancato rispetto del parere di quest'ultimo, essere sanzionate come previsto dalle procedure descritte.

¹ La Piattaforma conserva le informazioni relative a ciascun reclamo nella sua banca dati protetta per un determinato periodo di tempo (questo periodo può essere quello previsto dalla legge). L'autore del reclamo può pertanto fare riferimento ad un reclamo e riaprirlo mediante il numero ad esso assegnato.

- 6.3. **Comitato di sorveglianza** – Il compito del Comitato di sorveglianza è quello di trattare tutti i casi che potrebbero avere effetti negativi sulla professionalità e, in particolare, quelli la cui origine risiede nel mancato rispetto del presente Codice.
- 6.4. **Composizione** – Il Comitato di sorveglianza è un comitato indipendente di controllo e verifica della conformità che garantisce l'autonomia della Piattaforma. È costituito da 5 persone: un legale esperto nel settore della mediazione e noto per la sua indipendenza, che presiede il Comitato, un rappresentante di un'associazione di consumatori, un rappresentante di un'associazione delle imprese, un tecnico informatico e un esperto scelto dal presidente che agisce come segretario del Comitato.
Oltre ai membri eletti, il presidente della Piattaforma è automaticamente un membro del comitato.
Questi membri, che non possono essere allo stesso tempo membri della Piattaforma, sono scelti tra i responsabili delle aziende registrate.
Il Comitato di sorveglianza può essere assistito da consulenti tecnici e legali.
- 6.5. **Competenze e responsabilità** – Il Comitato ha le seguenti competenze: gestire il contatto di emergenza che fornisce informazioni dettagliate sulle dispute tra aziende e autori di reclami; decidere quali azioni è necessario intraprendere nei confronti delle aziende che non rispettano i propri obblighi contrattuali; interpretare il Codice di comportamento CCform e apportare, se necessario, le opportune modifiche.
Chiunque, persona fisica e giuridica, può richiedere al Comitato di sorveglianza di intervenire in caso di palese violazione del presente Codice o nel caso in cui la disputa danneggi la professionalità.
La richiesta deve essere presentata per iscritto e deve includere tutti i documenti di supporto.
Il Comitato di sorveglianza può scegliere di agire per proprio conto.
- 6.6. **Funzioni** – Il Comitato di sorveglianza elegge un presidente e un vice-presidente.
Le funzioni di segreteria sono svolte dal Comitato.
Il Comitato di sorveglianza si incontra presso la sede principale della "Piattaforma" o in altro luogo idoneo.
Per la validità delle decisioni, è richiesta la presenza di almeno due terzi dei membri. Le decisioni vengono prese con una maggioranza di tre quarti dei votanti presenti.
Le delibere del Comitato di sorveglianza sono segrete e ai suoi membri è richiesto di rispettare la riservatezza professionale.
- 6.7. **Sanzioni** – Le aziende registrate accettano che il Comitato di sorveglianza possa imporre sanzioni in caso di ripetute violazioni del Codice di comportamento. Queste sanzioni possono portare all'espulsione dal procedimento CCform. Inoltre, in caso di violazione della legge, il Comitato di sorveglianza può decidere di denunciare l'azienda agli organismi competenti.
Il Comitato di sorveglianza decide, in funzione della gravità di ogni caso e dei danni causati, le penali da applicare, che possono essere costituite da:
- un avvertimento;
 - un rimprovero;
 - il temporaneo ritiro del logo CCform;
 - l'esclusione dal sistema.
- 6.8. **Notifica e pubblicità** – Il parere del Comitato di sorveglianza e le penali sono notificati all'azienda dal rappresentante del presidente della Piattaforma e comunicati a ciascuna delle aziende registrate.
In linea di principio non verrà data pubblicità esterna alle penali imposte, se non diversamente stabilito dai responsabili della Piattaforma.