UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA
Protocollo Generale
30 GEN. 2017
Prot. 9675 Tit. III Cl. 5
Rep. Decreti n°. 290

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA

IL RETTORE

- Vista la Legge del 19 novembre 1990, n.341 e in particolare gli articoli 6 e 7, concernenti la riforma degli ordinamenti didattici universitari;
- Visto il vigente Statuto dell'Università degli Studi di Catania;
- vista la Legge del 14 gennaio 1999, n.4 e in particolare l'articolo 1, comma 15.a.;
- visto il D.M. del 22 ottobre, n. 270 del 2004" Modifiche del Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli Atenei" (D.M.509/99);
- visto il Regolamento Didattico di Ateneo emanato con D.R. 4502 del 24 aprile 2009, come modificato dal D.R. 3735 del 16 ottobre 2012, dal D. R. n. 1021 del 30 marzo e dal D.R. n. 2634 del 6 agosto 2015;
- visto il Regolamento Master emanato con D.R. n° 2811 del 30 luglio 2012;
- vista la delibera del Consiglio del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania del 21 aprile 2016, nella quale viene approvata l'istituzione del Master di I livello in **"Customer care e tutela dei consumatori"** per l'a.a. 2016/2017;
- visto il verbale, trasmesso con nota prot. n. 63825 del 3 giugno 2016, con il quale il Nucleo di Valutazione comunica che nella seduta del 31 maggio 2016 ha espresso parere positivo all'istituzione del suddetto master;
- vista la delibera del Senato Accademico del 26 luglio 2016 con la quale si esprime parere favorevole all'istituzione del suddetto master;
- vista la delibera del Consiglio di Amministrazione del 02 agosto 2016 che approva l'istituzione del suddetto Master;
- viste le Convenzione tra l'Università degli Studi di Catania e l'INPS- Direzione Regionale Sicilia- finalizzate a disciplinare l'erogazione delle borse di studio per i dipendenti pubblici e per i figli dei dipendenti pubblici;
- vista la nota del coordinatore del 28 novembre 2016, con la quale viene fissata la tempistica delle varie attività del master

DECRETA

- E' istituito il Master di I livello in **"Customer care e tutela dei consumatori"** per l' a.a. 2016/17.
- E' emanato contestualmente il relativo bando-che sarà pubblicato nell'Albo on-line d'Ateneo- da considerarsi parte integrante del presente decreto.

P.R. *Il Rettore* IL DECANO
Prof. Salvatore Brullo

Master Universitario di I livello in

CUSTOMER CARE E TUTELA DEI CONSUMATORI

BANDO

Sono aperti i termini per la presentazione delle domande di partecipazione al Master Universitario di primo livello in ***"Customer Care e Tutela dei Consumatori"*** per l'anno accademico 2016/2017. Il numero massimo di partecipanti è di 30 **laureati,** seguendo una graduatoria di merito. Il Master sarà attivato se si raggiungerà un numero minimo di 10 allievi.

1. Obiettivi

Il Master in "Customer Care e Tutela dei Consumatori" si pone come scopo la formazione di personale specializzato, da una parte, nella difesa degli interessi collettivi e individuali dei consumatori, dall'altra, nella gestione di specifiche mission aziendali che promuovano il brand, la politica e il first statement o la filosofia delle aziende.

Al termine del Master lo studente sarà in grado di: conoscere il quadro legislativo in favore dei consumatori e le scelte aziendali in materia di rapporti con i consumatori; partecipare alla elaborazione e attuazione delle politiche aziendali finalizzate all'integrazione del consumatore nella catena del valore aziendale; collaborare alla progettazione e gestione di interventi di miglioramento dei processi e delle procedure istituzionali e aziendali, riguardanti soprattutto la relazione con il cliente/utente; collaborare alla gestione di un sistema premiante di miglioramento continuo nei settori delle utilities, della sanità, dei servizi pubblici; collaborare alla progettazione e gestione dei processi di miglioramento di qualità e di ricerca; gestire un sistema di relazioni tra le imprese, la Pubblica Amministrazione e le Autorità di regolazione; supportare il Marketing nell'attività di comunicazione con il consumatore e nei processi di fidelizzazione della clientela.

2. Prospettive occupazionali

Il Master si propone di formare i seguenti profili professionali:

- Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate (Consulente in marketing e pubblicità, Esperto in Relazioni Pubbliche e Istituzionali, Addetto ufficio alle relazioni con le associazioni dei consumatori, Social Media Manager, CSR manager).
- Esperto in attività di tutela dei consumatori presso associazioni di consumatori o presso Enti e Autorità addetti alla tutela dei consumatori.
- Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (Addetto Urp e attività di desk e accoglienza prezzo enti, negozi, alberghi e società di servizi).
- Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (Sales manager, Product manager, Operatore Customer Service).
- Analisti di mercato (Analista di prodotto, Addetto al Monitoraggio della qualità, Esperto in rilevazioni e analisi della customer satisfaction).
- Esperti legali in imprese (Impiegato ufficio legale e gestione dei reclami presso aziende e enti pubblici, Responsabile sportello per la tutela dei consumatori presso associazioni no profit, Mediatore legale).

3. Destinatari

Gli aspiranti corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di I livello in:

Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione, Scienze Sociologiche, Scienze del Servizio Sociale, Scienze dell'Amministrazione, Comunicazione e Relazioni Pubbliche, Scienze della Comunicazione, Politica e Relazioni Internazionali, Scienze Giuridiche, Scienze Economiche, Economia Aziendale, Economia e Gestione dei Servizi Turistici, oppure del titolo di laurea del vecchio ordinamento in: Scienze Politiche, Giurisprudenza, Economia e Commercio.
Potranno essere presi in considerazione come ulteriori titoli per l'accesso al master, lauree magistrali o lauree vecchio ordinamento affini alle lauree triennali sopra menzionate.

4. Struttura del Master
Il Master si articolerà in 1500 ore complessive nell'arco di 12 mesi, così ripartite:

- n. 400 ore di didattica frontale, studio guidato ed esercitazioni;
- n. 800 ore di studio individuale;
- n. 300 ore di stage in azienda.

Le attività d'aula saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni teoriche sia esercitazioni laboratoriali. Le lezioni in aula occuperanno 15 ore settimanali nei giorni di venerdì e sabato e si terranno presso i locali del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania. La frequenza è obbligatoria. È consentito un massimo di assenze pari al 20% del monte ore complessivo delle attività previste dal master. Alle lezioni saranno affiancati incontri seminariali con esperti, professionisti e docenti esterni.
Il Master consente di acquisire **60 crediti formativi,** spendibili nei corsi di laurea magistrale o in ambito lavorativo.

5. Piano didattico
L'organizzazione didattica del Master è articolata in quattro Insegnamenti e moduli integrati, secondo la seguente ripartizione:
Insegnamento 1: Principi ed analisi del quadro giuridico
Modulo 1 - La regolazione del conflitto e la tutela del consumatore
Modulo 2 - Cittadino e tutela del contribuente
Insegnamento 2: Consumatore e azienda
Modulo 1 - Le trasformazione dei modelli produttivi e del welfare state
Modulo 2 - L'analisi del consumo e del consumerismo
Insegnamento 3: Comunicazione e relazioni istituzionali
Modulo 1 - La comunicazione aziendale e i nuovi media
Modulo 2 - Pubbliche relazioni e lobbying dei consumatori
Insegnamento 4: Analisi del mercato e della qualità
Modulo 1 - Analisi dei costi e misurazione della customer care
Modulo 2 - Marketing strategico

6. Sede formativa
Il Master si svolgerà presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali di Catania, in aule opportunamente attrezzate per le esigenze specifiche delle singole materie di insegnamento.

7. Modalità di ammissione
Per partecipare al concorso lo studente deve presentare domanda **unicamente online** collegandosi all'indirizzo www.unict.it.
Una volta collegato con l'home-page dell'Università di Catania **www.unict.it**, dovrà cliccare sulla voce **"Portale Studenti"** e rispettare le seguenti indicazioni:

- eseguire la procedura di **registrazione** per tutti coloro che **non** sono in possesso del PIN e successivamente effettuare il **login;**
- entrati nel Portale studenti cliccare sulla voce "**Prove di ammissione**", successivamente "**selezione per master**", scegliere il master e inserire nel modulo on-line tutti i dati richiesti;
- verificare la correttezza dei dati inseriti e **confermare;**
- **stampare** il modulo per il versamento della tassa di partecipazione, fissato in **€ 40,00 (Euro quaranta/00),** da pagare esclusivamente presso gli sportelli della **BANCA UNICREDIT** o on line (dal portale studenti cliccando sul Servizio "Pagamenti on-line") con carta di credito VISA o MASTERCARD.
  *Il versamento presso gli sportelli della **BANCA UNICREDIT** potrà avvenire non prima che siano trascorse **tre ore** dal momento in cui è stata confermata la domanda elettronica.*
- inserire gli **allegati.**
  Lo studente, a pena di esclusione, entro il **15 febbraio 2017** deve inserire tutta la documentazione di seguito richiesta.

Non è consentito effettuare il pagamento con modalità diverse da quelle sopra indicate, pena l'esclusione dalla partecipazione alle prove.
La partecipazione alle prove è subordinata al corretto pagamento della tassa entro le ore 23.59 del 15 febbraio 2017

DOCUMENTI DA ALLEGARE
SOLO FORMATO PDF

- Ricevuta di pagamento di € 40,00*.
- Autocertificazione resa ai sensi del D.P.R. 445 del 28/12/2000 del titolo di studio posseduto, con l'indicazione del voto, sede e data di conseguimento e di ulteriori titoli preferenziali posseduti e utili ai fini della selezione e della formazione della graduatoria.
- Fotocopia "Dichiarazione di Valore" (per coloro che hanno conseguito il titolo universitario all'estero).
- Fotocopia di un documento di identità valido, debitamente sottoscritto e leggibile (carta d'identità - patente auto – passaporto).
- Fotocopia del Codice Fiscale.
- Curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo.

*** tale quota non è rimborsabile in caso di mancata selezione e/o attivazione**

I dati dichiarati, indispensabili ai fini concorsuali, comportano, se mancanti, incompleti e/o mendaci, l'esclusione motivata e la decadenza dal diritto alla partecipazione da parte del Comitato di Gestione del Master di cui all'art. 14 del presente bando.
I requisiti previsti dal presente bando dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione.

L'iscrizione al Master non è compatibile con la contemporanea iscrizione ad altri corsi di studio universitari (art. 25 del Regolamento Didattico d'Ateneo).

8. Informativa sul trattamento dei dati personali
Per l'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei candidati (art. 13 del d.lgs. n. 196 del 30/06/03 "Codice in materia dei dati personali") si rimanda all'Allegato 1 che fa parte integrante del presente bando.

9. Selezione e formazione della graduatoria

Requisiti indispensabili per l'ammissione alla selezione sono il possesso di una delle Lauree specificate come titoli di ammissibilità al punto 3 del presente bando. Il titolo di laurea può essere conseguito anche entro il 31 marzo 2017.
Nel caso in cui il numero degli aspiranti allievi fosse superiore al numero massimo dei posti previsti, verrà effettuata una selezione sulla base dei titoli presentati nella domanda di ammissione.

Ai titoli presentati nella domanda di ammissione verranno assegnati i seguenti punteggi (per un massimo complessivo di punti 25):

- per la laurea fino a un massimo di *punti 5* in base alla votazione: punti 1 da 100 a 104; 2 da 105 a 106; 3 da 107 a 108; 4 da 109 a 110; 5 per 110 con lode;
- per una tesi di laurea su temi attinenti gli insegnamenti del Master fino a *punti 6*;
- per ulteriori titoli di studio (seconda laurea, specializzazione, dottorato di ricerca) fino a *punti 4*;
- documentata esperienza in attività attinenti gli insegnamenti del Master, soggiorni per progetti formativi presso altre Università, per studi e tirocini attinenti gli insegnamenti del Master (non saranno prese in considerazione le esperienze di tirocinio svolte nell'ambito dei corsi di studio), punti 1 per ciascun periodo non inferiore a mesi sei con un massimo di punti 5;
- pubblicazioni scientifiche pertinenti le tematiche oggetto del Master: fino ad un massimo di punti 5.

La Commissione esaminatrice si riserva di accertare il possesso dei requisiti attraverso un colloquio motivazionale, disponendo di ulteriori punti fino a un massimo di 10.
A parità di punteggio complessivo, la graduatoria verrà determinata sulla base dell'età dei candidati, dal più giovane al più anziano (art. 2, comma 9, L. 16/06/1998 n. 191).

La graduatoria verrà pubblicata entro il **28 febbraio 2017** presso la sede del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania, nonché nel sito web www.unict.it, seguendo il percorso Didattica/Corsi Speciali e Master).

10. Quota di partecipazione e modalità di versamento
La quota di partecipazione al Corso è stabilita in € 2.208,00 (duemiladuecentootto/00) così ripartiti:
- € 858,00 all'atto dell'iscrizione (tale somma comprende € 202,00 per tassa d'iscrizione, € 140,00 per tassa diritto allo studio, € 16,00 per marca da bollo virtuale, € 500,00 1ª quota di partecipazione)
- € 675,00 (2ª quota di partecipazione) a trenta giorni dall'inizio del corso
- € 675,00 (3ª quota di partecipazione) a novanta giorni dall'inizio del corso

Le quote dovranno essere versate per intero anche in caso di abbandono del Master.
Le quote non devono essere versate in caso di assegnazione di borsa di studio come definito dai punti 11, 12 e 13.

11. Borse di Studio
I candidati potranno concorrere sulla base dei titoli presentati in sede di iscrizione all'assegnazione di borse di studio a copertura delle spese d'iscrizione.
In particolare:
a) **Tutti i candidati che non siano già titolari di altre borse possono partecipare all'assegnazione delle borse già finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti;**

b) **i dipendenti della pubblica amministrazione** iscritti alla **Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali** potranno candidarsi a **4 borse a copertura totale, finanziate dall'INPS per i master executive seguendo le modalità descritte al punto 12 per presente bando;**

c) **i figli e orfani di pensionati utenti** della **Gestione dipendenti pubblici** o di iscritti alla **Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali**, nonché i figli di iscritti alla **Gestione assistenza magistrale** (art. 11 dell'Avviso), **potranno candidarsi a 6 borse a copertura totale finanziate dall'INPS per i master di I e II livello seguendo le modalità descritte al punto 12 per presente bando.**

12. Candidature per l'assegnazione delle borse di studio INPS

I candidati - i dipendenti della pubblica amministrazione iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e i figli e orfani di pensionati utenti della Gestione dipendenti pubblici o di iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, nonché i figli di iscritti alla Gestione assistenza magistrale - interessati a concorrere per l'attribuzione delle borse stanziate dall'INPS Gestione dipendenti pubblici, oltre a presentare all'Ateneo la domanda di partecipazione al Master, dovranno inviare all'Inps, attraverso l'area riservata on line, domanda di partecipazione al corso. I termini di scadenza per la richiesta coincidono con quelli fissati dal bando pubblicato a cura dell'Università. Per le modalità di invio delle domande e per i dettagli inerenti la composizione delle graduatorie ai fini dell'attribuzione delle borse di studio, si rimanda ai bandi Inps per la partecipazione a Master Executive professionalizzanti 2016-17 e a Master di I e II livello, reperibili all'indirizzo Internet www.inps.it (avvisi e concorsi - iniziative Welfare – formazione Welfare).
Tutti coloro che partecipano alla procedura per la concessione di borse tramite la suddetta procedura dovranno inviare contestualmente all'iscrizione una mail con copia allegata della domanda di partecipazione INPS all'indirizzo della segreteria organizzative del corso: mastercustomercare@gmail.com.
Inoltre, per qualsiasi informazione in merito alla procedura d'iscrizione è possibile contattare direttamente la segreteria il mercoledì e venerdì mattina ai numeri 095/70305207 e 095/70305211 dalle 10 alle 13 oppure ai cell. 3384102397, 3883888768 e 3475853622 in ore di ufficio o all'indirizzo mail mastercustomercare@gmail.com.

13. Iscrizione
Entro il termine **del 15 marzo 2017**, tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno confermare l'iscrizione al Master ed effettuare il versamento della relativa tassa utilizzando la seguente modalità:

- on-line collegarsi al **"Portale Studenti"**
- effettuare il **login**
- entrati nella home page personale cliccare sulla voce **"Immatricolazione"** e seguire le indicazioni per l'immatricolazione
- effettuare la **conferma** dei dati;
- **stampare** il modulo per il versamento della tassa di iscrizione di € 858,00, da pagare entro il **15 marzo 2017** esclusivamente presso gli sportelli della **BANCA UNICREDIT** oppure on line (dal portale studenti, cliccando sul Servizio "Pagamenti on-line") con carta di credito VISA o MASTERCARD.

Non è consentito effettuare il pagamento con modalità diverse da quelle sopra indicate, pena l'esclusione dalla partecipazione alle prove

Il mancato pagamento entro il termine sopra indicato equivale a rinuncia all'iscrizione al corso di studio e comporta, pertanto, la perdita del diritto di ammissione al corso.
La seconda e la terza quota di partecipazione al master rispettivamente di € 675,00, potranno essere versate mediante disposizione di versamento generata dall'Ufficio Master dell'Area della Didattica dell'Università di Catania (sgarozzo@unict.it / venera.fasone@unict.it) e pagata esclusivamente presso una qualsiasi agenzia della **BANCA UNICREDIT**. È possibile effettuare il pagamento on line, dal portale studenti cliccando sul Servizio "Pagamenti on-line" con carta di credito VISA o MASTERCARD.
Gli assegnatari delle Borse di studio INPS saranno esonerati dal pagamento della tassa di iscrizione e delle successive quote di partecipazione.
Gli altri fruitori di borse di studio saranno esonerati dal pagamento delle quote di partecipazione (in relazione al numero di iscritti) con esclusione dei diritti di segreteria (pari a 358 euro). Ulteriori contributi potranno essere assegnati agli allievi che svolgono il tirocinio in sedi diverse da quella dell'Ateneo.

14. Valutazione degli allievi

In itinere

Il conseguimento dei crediti formativi è subordinato allo svolgimento delle prove di verifica del profitto come test ed esercitazioni in classe alla fine dei singoli insegnamenti.

Finale

A conclusione del Master, ciascun allievo dovrà sostenere un colloquio finale con un commissione appositamente formata dai docenti del corso.

15. Stage/Project Work

Il Master prevede 300 ore di **Stage** da svolgersi all'interno di enti o aziende presso cui gli allievi potranno mettere in pratica le competenze acquisite in aula, oppure chi svolge attività lavorativa e non è nelle possibilità di effettuare tale periodo di formazione extra-aula, verrà affidato un project work da sviluppare in collaborazione con l'azienda o ente in cui svolge la propria attività lavorativa che sia coerente con i temi e le finalità formative del corso.
Durante queste attività i corsisti saranno seguiti direttamente dai responsabili delle strutture coinvolte, allo scopo di individuare e sviluppare le attitudini di ogni singolo allievo. Obiettivo dello stage/project work è lo sviluppo di una tesina finale che sintetizzi e dimostri le capacità acquisite dall'allievo durante il Master.

I tirocini potranno svolgersi in base alla disponibilità aziendali presso alcune di queste strutture, a cui se ne potranno aggiungere altre in relazione a contatti già avviati e a disponibilità sopraggiunte:

Ministero per lo Sviluppo Economico

Adiconsum

Altroconsumo

Cittadinanza Attiva

Codici

Confconsumatori

Federconsumatori

ASP 3 di Catania

Comune di Catania

Accademia Euro-medterranea-Studio Ferrera

Cavagrande-Mangiatorella

Centro Porche Catania

Compagnia della bellezza

Enel

Ikea

I-Press

Romano Palace Hotel

Sidra

Unicredit

Vodafone

Zappalà

Non è previsto alcun rimborso spese per lo svolgimento dello stage. Eventuali rimborsi sono previsti a discrezione dell'aziende/ente ospitante.

16. Comitato di gestione

Il coordinatore del Master è il Prof. Maurizio Avola del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania. Il comitato di gestione è costituito da:

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Maurizio Avola	SPS/09	Professore associato in Sociologia dei processi economici e del lavoro
Carmela Di Mauro	SECS-P/01	Professore associato in Economia politica
Delia La Rocca	IUS/01	Professore ordinario di Diritto privato
Guido Nicolosi	SPS/08	Professore associato in Sociologia dei processi culturali e comunicativi
Giuseppe Vecchio	IUS/01	Professore ordinario di Diritto privato

17. Norme comuni

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno informarsi presso la Segreteria organizzativa del Master in Via Vittorio Emanuele n. 8, terzo piano, Catania, nelle giornate di mercoledì e venerdì, tel. **095/70305207, 095/70305211, dalle 10 alle 13 oppure ai cell. 3384102397, 3883888768 e 3475853622 in ore di ufficio** o all'indirizzo e-mail: mastercustomercare@gmail.com.

18. Partner

- Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti del Ministero dello Sviluppo Economico
- Consumers forum
- Enel

- Poste Italiane
- Telecom Italia
- Unicredit
- Vodafone
- Adiconsum
- Adoc
- Altroconsumo
- Cittadinanza Attiva
- Codic
- Confconsumatori
- Consumer-Inst
- Federconsumatori
- Federfarma
- MEC
- ASP 3

19. Responsabile del procedimento
Ai sensi della legge 241/1990, responsabile del procedimento è Salvatore Garozzo, funzionario dell'Ufficio Master dell'Area della Didattica dell'Università degli Studi di Catania.

Catania,

Il Coordinatore
Maurizio Avola

Il Direttore generale
Dott. F. Portogheso

Il Rettore
Prof. S. Brullo

IL DECANO
Prof. Salvatore Brullo

Allegato n. 1

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30.06.03 n. 196
"Codice in materia di dati personali"

Finalità del trattamento.
Il trattamento dei dati personali richiesti è finalizzato all'ammissione dei candidati alla prova di selezione per le immatricolazioni al Master Universitario di I livello in **"Customer care e tutela dei consumatori "** a.a 2016/2017 e alla redazione della graduatoria di merito connessa alla prova medesima.

Modalità del trattamento e soggetti interessati.
Il trattamento dei dati personali è curato, in base ad una procedura informatizzata, dal CEA nella persona del Presidente e da unità designate dallo stesso Presidente tra il personale del medesimo Centro.
La graduatoria di merito, costituita con riferimento ai codici identificativi della prova e il punteggio conseguito, è pubblicata sul sito web dell'Università di Catania, http://www.unict.it/

Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto.
Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'attribuzione del punteggio e della posizione in graduatoria. La mancata acquisizione dei dati comporta l'esclusione dalla graduatoria.

Titolare del trattamento dei dati:
Università degli Studi di Catania, nella persona del Magnifico Rettore
Piazza Università, 2 – Catania

Responsabile del trattamento dei dati (art.29 del "Codice in materia dei dati personali"):
- Presidente del CEA, designato dal Titolare del trattamento dei dati;
- unità di personale del CEA, designati dal Presidente del CEA, in qualità di incaricati del trattamento dei dati;
- responsabili del procedimento, nominati dal Rettore di ciascuna università, rinvenibili nel rispettivo bando di concorso.

Diritti di cui all'art. 7 del d.lg. 196/2003: (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 finalita' e modalita' 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 qualita' 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 e' 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, ancorche' 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.