Università Catania Prot. n. 0012394 del 03/02/2021 - [UOR: SI000092 - Classif. III/5]

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 2020/2021.
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.
Il Master prevede la fattiva collaborazione e il sostegno finanziario del **C**onsiglio **N**azionale dei **C**onsumatori e degli **U**tenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

1. Obiettivi

II 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:
- Analisti di mercato e della customer satisfaction;
- Esperto in attività di tutela dei consumatori;
- Esperti legali in imprese;
- Specialisti della customer service;
- Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi;
- Specialisti delle relazioni pubbliche e della comunicazione aziendale.

3. Destinatari

Gli aspiranti corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di I livello (ed equiparati):
Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione, Sociologia, Servizio Sociale, Scienze della Comunicazione, Scienze Politiche e Relazioni Internazionali, Scienze dei Servizi Giuridici, Scienze Economiche, Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale, Scienze del Turismo, Scienze e Tecniche Psicologiche.

In alternativa, i corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di vecchio ordinamento (ed equipollenti):
Sociologia, Scienze Politiche, Giurisprudenza, Economia e Commercio, Scienze della Comunicazione, Relazioni Pubbliche, Scienze della Formazione.

Possono accedere altresì coloro che, in possesso di un titolo di studio universitario diverso da quelli specificati, abbiano conoscenze e comprovata esperienza professionale ritenute affini al profilo del Master. Il Consiglio Scientifico si riserva di decidere l'ammissione alla selezione sulla base dell'analisi del curriculum formativo e professionale dei candidati e di un eventuale colloquio conoscitivo.

4. Struttura del Master

Il Master si articolerà in 1500 ore complessive nell'arco di 12 mesi, così ripartite:
- n. 338 ore di didattica frontale ed esercitazioni;
- n. 862 ore di studio individuale (di cui 75 per la preparazione della prova finale);
- n. 300 ore di stage in azienda.

Le lezioni occuperanno di norma tra 15 e 20 ore settimanali nei giorni di venerdì e sabato. 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. Le attività didattiche saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni in presenza (circa il 75%) che in FAD (circa il 25%) attraverso la piattaforma Microsoft teams messa a disposizione dall'Ateneo.
Qualora i protocolli di sicurezza legati al COVID-19 lo rendano necessario, è previsto un eventuale ampliamento della percentuale di lezioni erogati in FAD, nonché un'eventuale ridefinizione della distribuzione settimanale dell'orario.
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 otto 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 - La trasformazione dei modelli produttivi e della regolazione dell'economia
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 e operativo

6. Sede formativa

La sede formativa del Master è 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**, si 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**
- nel Portale Studenti, entrare nella sezione "TEST D'INGRESSO, PARTECIPAZIONE A BANDI, IMMATRICOLAZIONE E ISCRIZIONE", selezionare la voce "**Master**" cliccare su "**Concorsi di ammissione**" scegliendo il titolo del master al quale si intende partecipare
- compilare l'istanza di partecipazione con tutti i dati richiesti dal sistema e allegare i documenti di seguito elencati:

- 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; 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);
- Curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo;

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.
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 (Regolamento Didattico d'Ateneo).
Al termine della procedura verrà generata la tassa di partecipazione al master fissata in **€ 40,00*(Euro quaranta/00)**. Il versamento della suddetta tassa potrà essere effettuato attraverso il sistema **pagoPA®,** con le seguenti modalità:

a. Utilizzando il portale studenti alla voce "**tasse e contributi**" cliccare su "pagamenti da effettuare" e proseguire con il **pagamento on-line** (bottone **"Paga ora"**): scegliendo tra gli strumenti di pagamento disponibili: carta di credito o debito o prepagata sui principali circuiti (Visa, MasterCard, VPay, Maestro, CartaSi, ecc);
b. oppure, procedere alla **stampa dell'Avviso di Pagamento** ("**Bollettino"**) e pagare presso i prestatori di servizio di pagamento aderenti al sistema PagoPA tramite i canali da questi messi a disposizione (come ad esempio: tabaccherie con circuito Banca ITB, Sisal e Lottomatica ATM, APP da smartphone, presso gli istituti di credito che hanno abilitato lo sportello fisico, ecc). L'elenco dei punti abilitati a ricevere pagamenti tramite pagoPA® è disponibile alla pagina https://www.unict.it/elencopsp.
Per poter effettuare il pagamento occorre utilizzare il **Numero Avviso di Pagamento** oppure il **QR Code**, presenti sulla stampa dell'avviso di pagamento.
c. È possibile anche cliccare su "**Invia avviso di pagamento (bollettino) in mail**" e procedere come al punto precedente.

Infine, **utilizzando la propria Home Banking** (una volta verificato che l'istituto di pagamento aderisce a pagoPA) seguendo la seguente procedura:

d) accedere alla sezione pagamenti con il circuito CBILL o pagoPA;

e) selezionare l'Università di Catania nell'elenco delle Aziende;
f) inserire il **Numero Avviso** e l'importo e procedere con il pagamento.

*** tale quota non è rimborsabile in caso di mancata selezione.**

Non è consentito effettuare il pagamento con modalità diverse da quelle sopra indicate, pena l'esclusione dalla partecipazione alle prove.
La partecipazione alla selezione è subordinata al corretto pagamento della tassa entro le ore 23.59 del 22 marzo 2021.

8. Informativa sul trattamento dei dati personali

Per l'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei candidati - ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 - si rinvia 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 30 aprile 2021.**
Considerato quanto stabilito in premessa e all'art. 11, si procederà alla selezione e alla formazione di un'apposita graduatoria 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 41):

- per la laurea fino a un massimo di *punti 16* in base alla votazione: punti 1 per voto di laurea fino a 90; punti 5 per voto di laurea compreso tra 91 e 100; punti 10 per voto di laurea compreso tra 101 e 105; punti 15 per voto di laurea compreso tra 106 e 110; punti 16 per voto di laurea uguale a 110 con lode;
- per una tesi di laurea su temi attinenti agli insegnamenti del Master fino a *punti 6*;
- per ulteriori titoli di studio (seconda laurea, specializzazione, dottorato di ricerca, master universitario) fino a *punti 6*;
- documentata esperienza formativa (diverse da quelle già valutate per i primi due punti) e/o professionale in attività attinenti agli insegnamenti del Master, punti 1 per ciascun periodo non inferiore a mesi sei con un massimo di *punti 8*;
- 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 eventuale 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 degli ammessi secondo i criteri stabiliti dal presente bando verrà pubblicata entro giorno **2 aprile 2021** sul sito web dell'ateneo alla pagina http://www.unict.it/it/didattica/master-universitari
Tutti i candidati sono ammessi con riserva alla procedura di selezione e alla frequenza del Master.
L'Amministrazione può disporre in ogni momento, con provvedimento motivato, l'esclusione per difetto dei requisiti prescritti. Tale provvedimento verrà comunicato all'interessato mediante indirizzo di posta elettronica, già comunicato in fase di registrazione al suddetto master.

10.Quota di partecipazione e modalità di versamento

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in € 2.356,00 (duemilatrecentocinquantanove/00) così ripartiti:

- € 856,00 all'atto dell'iscrizione (tale somma include il contributo annuale d'Ateneo di € 356,00)
- € 750,00 (2ª quota di partecipazione) a trenta giorni dall'inizio del corso
- € 750,00 (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 di iscrizione e di partecipazione non devono essere versate in caso di assegnazione di borsa di studio come definito dal punto 11.

11.Borse di Studio

Sulla base dei titoli presentati in sede di ammissione, i candidati potranno concorrere all'assegnazione di borse di studio.
Il Consiglio **N**azionale dei **C**onsumatori e degli **U**tenti (CNCU) **finanzia per un numero di 15 partecipanti la copertura totale del costo di partecipazione al Master, incluso il contributo annuale d'Ateneo di importo pari a €356,00. Le borse saranno corrisposte secondo la graduatoria risultante dal presente bando.**

Ulteriori borse di studio a copertura totale delle spese di iscrizione, incluso il contributo annuale d'Ateneo, finanziate dall'INPS per i master executive, potranno essere corrisposte ai dipendenti della pubblica amministrazione iscritti alla **Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, previo esito positivo della proposta di accredito e convenzionamento presentata dall'Ateneo. Le modalità di assegnazione delle eventuali borse concesse saranno in tal caso comunicate con successivo avviso pubblicato nella sezione del sito web dedicata al Master.**

12.Iscrizione

Entro il termine **del 12 aprile 2021** 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 "**TEST D'INGRESSO, PARTECIPAZIONE A BANDI, IMMATRICOLAZIONE E ISCRIZIONE"** e di seguito **"Domanda di immatricolazione"** e seguire le indicazioni per l'immatricolazione;

Al termine della procedura di immatricolazione verrà generata la tassa di iscrizione di € 856,00, da pagare entro il **16 aprile 2021.** Il versamento della suddetta tassa potrà essere effettuato attraverso il sistema **pagoPA®,** con le seguenti modalità:

a) Utilizzando il portale studenti alla voce "**tasse e contributi**" cliccare su "pagamenti da effettuare" e proseguire con il **pagamento on-line** (bottone **"Paga ora"**): scegliendo tra gli strumenti di pagamento disponibili: carta di credito o debito o prepagata sui principali circuiti (Visa, MasterCard, VPay, Maestro, CartaSi, ecc);
b) oppure, procedere alla **stampa dell'Avviso di Pagamento** ("**Bollettino"**) e pagare presso i prestatori di servizio di pagamento aderenti al sistema PagoPA tramite i canali da questi messi a disposizione (come ad esempio: tabaccherie con circuito Banca ITB, Sisal e Lottomatica ATM, APP da smartphone, presso gli istituti di credito che hanno abilitato lo sportello fisico, ecc). L'elenco dei punti

abilitati a ricevere pagamenti tramite pagoPA® è disponibile alla pagina https://www.unict.it/elencopsp.
Per poter effettuare il pagamento occorre utilizzare il **Numero Avviso di Pagamento** oppure il **QR Code** o i **Codici a Barre**, presenti sulla stampa dell'avviso di pagamento.

c) È possibile anche cliccare su **"Invia avviso di pagamento (bollettino) in mail**" e procedere come al punto precedente.

Infine, **utilizzando la propria Home Banking** (una volta verificato che l'istituto di pagamento aderisce a pagoPA) seguendo la seguente procedura:

d) accedere alla sezione pagamenti con il circuito CBILL o pagoPA;
e) selezionare l'Università di Catania nell'elenco delle Aziende;
f) inserire il **Numero Avviso** e l'importo e procedere con il pagamento.

A pagamento avvenuto, accedendo (con Codice fiscale e IUV) al **"Portale dei Pagamenti pagoPA® dell'Università di Catania"** (https://www.unict.it/portalepagamenti) sarà possibile ottenere la quietanza del pagamento effettuato.
I servizi erogati da Università degli Studi di Catania sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sia per i pagamenti attivati presso l'amministrazione, sia per i pagamenti attivati presso i PSP.
PagoPA® è un sistema pubblico - fatto di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione e dai PSP aderenti all'iniziativa - che garantisce a privati e aziende di effettuare pagamenti elettronici alla PA in modo sicuro e affidabile, semplice e in totale trasparenza nei costi di commissione. Si tratta di un'iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri alla quale tutte le PA sono obbligate ad aderire
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, entrambe di importo pari a € 750,00 potranno essere versate con le stesse modalità di pagamento eseguite per il pagamento della prima quota.
Gli assegnatari delle Borse di studio CNCU (ed eventuali INPS) saranno esonerati dal pagamento della tassa di iscrizione e delle successive quote di partecipazione.

13. 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.

14. Stage

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. Chi svolge attività lavorativa e non è nelle possibilità di effettuare tale periodo di formazione extra-aula sarà esonerato dallo stage e gli verrà affidato un project work 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.
Come per le edizioni precedenti, i tirocini potranno svolgersi, sulla base delle disponibilità aziendali, presso alcune delle seguenti strutture, a cui se ne potranno aggiungere altre in relazione a contatti già avviati e a disponibilità sopraggiunte:

CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (Ministero per lo Sviluppo Economico)
Adiconsum
AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Altroconsumo
ASP 3
Assoutenti
Az. Ospedaliero Universitaria Policlinico – Catania
Centro Porsche
Cittadinanza Attiva
Codici
Comersud
Compagnia della Bellezza
Comune di Catania
Confconsumatori
Federconsumatori
Ikea
I-press
Mangiatorella/Cavagrande
Marella Ferrera/Accademia Euromediterranea
Sidra
Tim

15.Consiglio scientifico

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

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Davide Arcidiacono	SPS/09	Ricercatore di 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

16.Norme comuni

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno informarsi presso l'Ufficio Master d'Ateneo, tel. 0957307953 e 0957307998, e presso la Segreteria organizzativa del Master in Via Vittorio Emanuele n. 8, terzo piano, Catania, tel. 095/70305207 e 095/70305211 oppure ai cell. 3475853622, 3485535462, 3384102397, in ore di ufficio o all'indirizzo e-mail: mastercustomercare@gmail.com.

17.Partner

- Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - Ministero dello Sviluppo Economico
- Adiconsum

- AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- Altroconsumo
- ASP Catania
- Assoutenti
- Banca Etica
- Banca d'Italia
- Cittadinanza Attiva
- Codici
- Confconsumatori
- Consumers' Forum
- Corecom Sicilia
- Federconsumatori
- Federfarma
- I-Press
- MEC
- Poste Italiane
- Sidra
- Tim
- Unione Nazionale Consumatori

18.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 Direttore del Master
Prof. M. Avola

AVOLA
MAURIZIO
02.02.2021
08:38:47 UTC

Il Dirigente dell'Area della Didattica
Dott. G. Caruso

CARUSO
GIUSEPPE
02.02.2021
09:32:57
UTC

Il Rettore
Prof F. Priolo

PRIOLO
FRANCESCO
02.02.2021
16:20:48
UTC

*Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. n. 82/2005 e ss.mm.i.i.

All.1

INFORMAZIONE E ACCESSO AI DATI PERSONALI

La presente informativa è resa ai sensi degli artt. 12,13,14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e dell'art. 13 del D.lgs.196/2003 in relazione ai dati personali di cui l'Università di Catania entra in possesso per lo svolgimento delle attività istituzionali.
Secondo la normativa di cui sopra, il trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato.

1) IDENTITA' E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Università degli studi di Catania con sede in piazza Università, 2 - 95131 CATANIA - e-mail: rettore@unict.it

2) DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

e-mail: rpd@unict.it
PEC: rpd@pec.unict.it

3) BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO E FINALITA'

Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza, necessità ed esattezza di cui all'art. 5 del GDPR, l'Università degli studi di Catania, in qualità di Titolare del trattamento, provvederà al trattamento dei dati personali forniti volontariamente, all'atto della partecipazione, dell'iscrizione e durante il percorso formativo, dall'interessato e relativi all'interessato e/o ai suoi familiari, o raccolti da terzi (INPS) o formati dall'Ateneo relativamente alla carriera dell'interessato stesso per le finalità connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali di pubblico interesse di cui è investito il titolare del trattamento.
In particolare, i dati di cui sopra saranno raccolti e trattati, con modalità manuale, cartacea e informatizzata, mediante il loro inserimento in archivi informatici e/o cartacei per la gestione amministrativa e didattica della carriera per il perseguimento delle seguenti finalità:

a) partecipazione al bando per l'ammissione al master di I livello in "**Customer care e tutela dei consumatori" a.a. 2020/21**
b) gestione della carriera
c) calcolo degli importi per le tasse dovute
d) conseguimento dell'attestato di frequenza
e) utilizzo dei servizi telematici e di posta elettronica
f) invio e comunicazioni inerenti il percorso formativo
g) accesso alle strutture di pertinenza del corso
h) procedimenti di natura disciplinare
i) archiviazione e conservazione dei dati inerenti il percorso formativo frequentato
j) fruizione di contributi, agevolazioni e servizi
k) statistiche senza possibilità di identificare l'utente.

4) PARTICOLARI CATEGORIE DI DATI

Per le finalità istituzionali di cui sopra, in situazioni specifiche potranno essere raccolte e trattate, su istanza dell'interessato, particolari categorie di dati quali:
a) origine razziale ed etnica (per cittadini extracomunitari e per lo status di rifugiato)
b) stato di salute (in caso di gravidanza o per studenti diversamente abili)
c) dati giudiziari (per utenti e studenti detenuti)
d) vita sessuale (per eventuali rettificazioni di attribuzioni di sesso).

5) AMBITO DI COMUNICAZIONE E CATEGORIE DI SOGGETTI DESTINATARI

L'Università consente il trattamento dei dati personali, per le finalità di cui al punto 3), al personale e ai collaboratori dell'Ateneo autorizzati al trattamento in relazione alle loro funzioni e competenze ed adeguatamente istruiti dal Titolare.
Il Titolare potrà comunicare i dati personali all'esterno a soggetti terzi, la cui attività risulta necessaria al conseguimento delle finalità indicate al punto 3) della presente informativa o nel caso in cui la comunicazione a soggetti terzi sia prevista da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.
I dati conferiti all'Università potranno essere comunicati agli enti pubblici, nazionali, regionali e locali, con i quali l'Università ha rapporti di scambio di informazioni al fine di adempiere ai propri compiti istituzionali.
I dati potranno essere diffusi in relazione ad adempimenti di obblighi di legge o dietro specifiche richieste da parte dell'interessato prima della conclusione del rapporto.

6) TRASFERIMENTO DATI ALL'ESTERO

Il Titolare potrà trasferire i dati personali verso un paese con sede al di fuori dell'Unione europea qualora l'attività risulti necessaria al conseguimento delle finalità istituzionali indicate al punto 3) della presente informativa.
Il Titolare assicura fin d'ora che qualora si renda necessario il trasferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3), a Paesi extra UE o ad organizzazioni internazionali, esso potrà avvenire solo verso Paesi terzi rispetto ai quali esiste una decisione di adeguatezza della Commissione Europea (art.45 GDPR) oppure verso Paesi terzi che forniscono una delle garanzie indicate come adeguate dall'art.46 del GDPR.

7) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali saranno trattati secondo i principi previsti dall'art. 5, comma 1 lettera e) del Regolamento UE 2016/679.
I dati personali inerenti la carriera universitaria del corsista saranno conservati illimitatamente, in base agli obblighi di archiviazione imposti dalla normativa vigente.
I dati raccolti, non sottoposti a conservazione illimitata, saranno conservati per il tempo stabilito dalla normativa vigente o da Regolamento d'Ateneo o comunque per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.
I dati relativi a eventuali procedimenti disciplinari saranno conservati illimitatamente relativamente al provvedimento finale definitivo e per 5 anni in caso di revoca o annullamento del provvedimento finale.

I dati personali saranno trattati con l'impiego di misure di sicurezza idonee ad impedire l'accesso ai dati da parte di personale non autorizzato ed a garantire la riservatezza e l'integrità degli stessi.

8) CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali relativi ai servizi di cui al punto 3) è da ritenersi obbligatorio. L'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di svolgere le operazioni necessarie all'instaurazione del rapporto e all'erogazione dei servizi richiesti.

9) DIRITTI DELL'INTERESSATO E MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

L'interessato, ha diritto di richiedere all'Università degli Studi di Catania, quale Titolare del trattamento, ai sensi degli artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR:

- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art.15 del GDPR;
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Università e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- la limitazione del trattamento nelle ipotesi di cui all'art.18 del GDPR.

Ha inoltre il diritto:

- di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità e obbligatorietà del trattamento dati per poter fruire dei servizi offerti;
- di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi al Titolare all'indirizzo di posta rettorato@unict.it o PEC protocollo@pec.unict.it

Il Titolare è tenuto a rispondere entro un mese dalla data di ricezione della richiesta, termine che può essere esteso fino a tre mesi nel caso di particolare complessità dell'istanza.

10) RECLAMO

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali - www.garanteprivacy.it).

11) MODIFICHE ALL'INFORMATIVA

La presente informativa può subire variazioni e aggiornamenti.