

## **Informativa sulla privacy relativa al trattamento dei dati personali nelle indagini rivolte agli utenti/ clienti**

La protezione della privacy è della massima importanza per l'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale («EUIPO» o «titolare del trattamento»). L'Ufficio si impegna a rispettare e proteggere i dati personali e a garantire i diritti degli interessati. Tutti i dati personali, ossia i dati che possono identificare gli interessati, direttamente o indirettamente, saranno trattati in modo corretto, lecito e con la dovuta cautela.

Il trattamento è soggetto al regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE.

Le informazioni contenute nella presente comunicazione sono fornite ai sensi degli articoli 15 e 16 del regolamento (UE) 2018/1725.

### **1. Quali sono la natura e la finalità del trattamento?**

Le indagini vengono condotte per telefono o sono trasmesse su invito per posta elettronica agli utenti attivi dei servizi dell'EUIPO (vale a dire quelli che hanno usufruito e potrebbero utilizzare uno specifico servizio dell'EUIPO). Le risposte alle domande delle indagini online sono fornite volontariamente e registrate al fine di raccogliere dati relativi alla soddisfazione nei confronti dei servizi oggetto dell'indagine. A seguito del trattamento viene elaborata una relazione statistica.

I riscontri degli utenti contribuiscono a individuare le misure di follow up e le azioni da intraprendere per migliorare la qualità dei servizi offerti dall'EUIPO e per misurare la soddisfazione degli utenti per categorie (ossia per paesi, segmenti e servizi di MUE/DMUE utilizzati).

Il trattamento dei dati non è destinato ad essere utilizzato per alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

### **2. Quali dati personali sono soggetti al trattamento?**

Le categorie di dati personali trattati sono le seguenti:

- i dati demografici attuali sugli utenti dei servizi dell'EUIPO: volumi relativi a MUE/DMUE, paese, segmenti (ad esempio titolari, «key user» e rappresentanti), carenze, modulo utilizzato per l'archiviazione provenienti da PER, CRM, OWS e altri sistemi esistenti;
- i dati identificativi (nome, numero di telefono, numero d'identificazione dell'EUIPO e indirizzo di posta elettronica degli utenti);
- le risposte alle domande;
- altri dati: posizione/funzione, numero di dipendenti, durata del rapporto professionale con l'Ufficio, paese di origine, numero di titolari dei diritti.

### 3. Chi è responsabile del trattamento dei dati?

Il trattamento dei dati personali è svolto sotto la responsabilità del direttore del Dipartimento Sostegno Operativo, che agisce in veste di titolare del trattamento delegato dell'EUIPO. I dati personali sono trattati dal Caposervizio **Clienti e gestione dei riscontri**, il servizio **Clienti e gestione dei riscontri** e da BERENT Deutschland GmbH quale fornitore esterno di servizi («BERENT»).

### 4. Chi ha accesso ai dati personali e a chi vengono comunicati?

I dati personali sono resi noti ai seguenti destinatari:

- personale interno dell'EUIPO autorizzato in seno al Dipartimento Sostegno Operativo (il servizio **Clienti e gestione dei riscontri**), incaricato di analizzare i risultati dell'indagine;
- il personale del fornitore esterno di servizi che contribuisce alla realizzazione dell'indagine, incaricato di raccogliere i risultati e di analizzare i dati grezzi al fine di elaborare statistiche e cifre in collaborazione con il servizio **Clienti e gestione dei riscontri**.

Le informazioni saranno trasmesse unicamente alle persone indispensabili per l'attuazione di tali misure in base al principio della «necessità di sapere». I dati non sono usati per altre finalità né sono comunicati ad altri destinatari; inoltre non sono destinati a essere trasferiti a paesi terzi.

### 5. Come proteggiamo e salvaguardiamo i dati?

Adottiamo misure tecniche e organizzative adeguate al fine di salvaguardare e proteggere i dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita, dall'alterazione e dalla divulgazione o dall'accesso non autorizzati. La relazione statistica è anonima e viene trasmessa esclusivamente in modo da non consentire che le risposte individuali siano identificabili.

Tutti i dati personali relativi alle procedure di indagine sulla soddisfazione degli utenti sono conservati in applicazioni sicure, conformemente alle norme di sicurezza dell'Ufficio, e in specifiche cartelle elettroniche accessibili unicamente ai suddetti destinatari.

Il fornitore esterno di servizi che collabora alla realizzazione dell'indagine sottoscrive clausole di riservatezza e di protezione dei dati.

Il suddetto fornitore di servizi si impegna a rispettare le linee guida di cui alla norma ISO 20252:2012 e i codici ESOMAR, MRS e BVM. I responsabili del fornitore di servizi sono membri delle summenzionate associazioni di ricerca e, come tali, sono obbligati a svolgere ogni attività in conformità con le norme e i regolamenti di tali codici.

**6. In che modo è possibile accedere ai propri dati e, all'occorrenza, rettificarli? In che modo è possibile ricevere i propri dati? In che modo è possibile chiedere di cancellare i propri dati personali, oppure limitarne il trattamento / opporsi allo stesso?**

Gli interessati hanno il diritto di consultare, rettificare, cancellare e ricevere i propri dati personali, di limitarne il trattamento e di opporsi allo stesso nei casi previsti dagli articoli da 17 a 24 del regolamento (UE) 2018/1725.

Il diritto di rettifica si applica solo a dati fattuali inesatti o incompleti trattati nell'ambito delle indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Per l'esercizio di tali diritti, gli interessati sono invitati a inviare un'esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento delegato.

La richiesta sarà evasa gratuitamente e senza indebito ritardo, di solito entro un mese dal suo ricevimento. Tuttavia, a norma dell'articolo 14, paragrafo 3, del regolamento (UE) 2018/1725, tale termine può essere prorogato di due mesi, ove necessario, tenendo conto della complessità e del numero delle richieste. L'interessato sarà informato in merito a un'eventuale proroga, unitamente ai motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta.

**7. Qual è la base giuridica per il trattamento dei dati?**

I dati personali sono trattati sulla base dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2018/1725, il quale stabilisce che «il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito svolto nell'interesse pubblico o nell'esercizio di pubblici poteri di cui sono investiti l'istituzione o l'organo dell'Unione».

I dati personali sono raccolti e trattati conformemente ai seguenti strumenti giuridici:

- articolo 2 della decisione n. ADM-24-11 REV sulla struttura interna dell'Ufficio;
- decisione n. ADM-00-37 del Presidente dell'Ufficio, del 9 luglio 2001, relativa all'adozione di un codice di buona condotta amministrativa;
- articolo 151, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2017/1001;
- articolo 151, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) 2017/1001.

**8. Per quanto tempo sono conservati i dati?**

I dati personali sono conservati soltanto per il tempo necessario a conseguire la finalità del trattamento.

I dati sono conservati esclusivamente in tabelle Excel e ulteriori strumenti interni nel sistema di gestione dei contenuti dell'EUIPO per un periodo massimo di due anni, in quanto gli utenti possono essere contattati a fini di follow-up. I dati contenuti nelle relazioni sono conservati a tempo indeterminato nel suddetto sistema di gestione dei contenuti dell'EUIPO, in quanto le relazioni non contengono dati personali.

## INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI/SULLA PRIVACY

Infine, le informazioni contenute nella tabella Excel prive di dati personali sono conservate a tempo indeterminato in quanto la tabella è anonima, cosa che rende impossibile risalire a un utente.

In caso di ricorso formale tutti i dati detenuti al momento di tale ricorso dovrebbero essere conservati fino alla conclusione del procedimento.

### **9. Recapiti**

Per qualsiasi domanda in merito al trattamento dei propri dati personali, è possibile rivolgersi al titolare del trattamento, nonché direttore del Dipartimento Sostegno Operativo, al seguente indirizzo di posta elettronica: [DPOexternalusers@euipo.europa.eu](mailto:DPOexternalusers@euipo.europa.eu).

È possibile inoltre contattare il responsabile della protezione dei dati dell'EUIPO al seguente indirizzo di posta elettronica: [DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu](mailto:DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu).

### **Mezzi di ricorso**

Se la richiesta non è stata evasa adeguatamente dal titolare del trattamento e/o dal responsabile della protezione dei dati, è possibile presentare un reclamo al Garante europeo della protezione dei dati al seguente indirizzo: [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).