

### Chi siamo e cosa facciamo dei suoi dati personali?

Acque S.p.A., d'ora innanzi Titolare del trattamento, tutela la riservatezza dei suoi dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Titolare mette in pratica a tal fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che le sono riconosciuti dalla normativa applicabile. Il Titolare ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei suoi dati personali.

Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (DPO) che può contattare se ha domande sulle policy e le prassi adottate. I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti:

[dpo@acque.net](mailto:dpo@acque.net)

### Come raccoglie e tratta i suoi dati Acque S.p.A.?

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che la riguardano, quali: nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, accessi logici, numero di componenti nucleo familiare, numero di conto corrente, dati relativi al patrimonio immobiliare catasto e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, dati relativa ad attività commerciale e/o professionale, autocertificazioni di eredità, etc. Si precisa che potrebbero essere trattati anche dati relativi alle condanne penali e ai reati nel caso di contenzioso. Essi servono al Titolare per dar seguito alla gestione del contratto di fornitura e all'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento a cui il Titolare è tenuto in funzione dell'attività esercitata. La comunicazione dei suoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per il corretto svolgimento del servizio o per migliorare i servizi che il Titolare le offre, e anche per rispondere a determinati obblighi di legge o prescritti per il controllo e la vigilanza dell'attività svolta. Ogni comunicazione che non risponde a tali finalità sarà sottoposta al suo consenso. I suoi dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico o logico, numero di telefono mobile e/o fisso) potranno essere trattati anche per finalità di customer satisfaction con riguardo ai servizi che il Titolare le offre. Tale attività viene espletata dal Titolare per adempiere ad attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del Titolare del trattamento.

Il Titolare non trasferisce i suoi dati personali all'estero. I suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Le informazioni personali che la riguardano saranno trattate per:

#### 1) la gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi

Il trattamento dei suoi dati personali avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti alla sua fornitura, in merito alla gestione di tutti gli aspetti del servizio, quali la fatturazione, la gestione del pagamento, la trattazione dei reclami e/o le segnalazioni al servizio di assistenza tecnica, nonché per l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali, la registrazione e l'archiviazione dei suoi dati personali.

Gli obblighi a cui il Titolare deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano, sono, tra l'altro quelli di:

- di tenuta della contabilità;
- comunicazioni agli Enti quali ad esempio Anagrafe Tributaria, Comuni, Agenzia delle entrate, Società di Recupero del credito, ARERA, Regioni, Autorità di Settore, etc.;
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.).

I suoi dati personali vengono altresì trattati per prevenire frodi anche contrattuali. Infine, i suoi dati (quali numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico) saranno trattati per fornirle assistenza sui servizi oggetto del contratto.

I suoi dati personali potranno essere altresì utilizzati per inoltrarle specifiche comunicazioni e informazioni inerenti agli obblighi o le scadenze contrattuali, le modalità di erogazione del servizio o eventuali esigenze operative

aziendali. Fatti salvi i principi di necessità, pertinenza e non eccedenza, tali avvisi potranno essere effettuati a mezzo cartaceo, telefonico (numerazione fissa o mobile con chiamata diretta, preregistrata e/o sms) o telematico (posta elettronica).

Per i contratti di fornitura preesistenti all'affidamento del servizio ad Acque S.p.A. quale gestore unico di Ambito, i suoi dati, se non successivamente rettificati, potrebbero essere stati raccolti dai precedenti gestori (Comuni, Aziende di pubblico servizio)

## **2) per la comunicazione a terzi e destinatari**

Il trattamento dei suoi dati personali avviene in dipendenza del contratto e degli obblighi, anche di legge e/o regolamentari, che ne derivano.

I suoi dati non saranno comunicati a terzi/destinatari per loro finalità autonome, a meno che alternativamente:

1. lei ne dia autorizzazione espressa;
2. sia necessario per l'adempimento degli obblighi dipendenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei suoi diritti, per la denuncia alle autorità di controllo, etc.);
3. la comunicazione avvenga nei confronti delle società del gruppo di cui il Titolare fa parte, per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.);
4. la comunicazione avvenga nei confronti dell'amministrazione finanziaria, e degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi derivanti dalla specificità dell'attività esercitata;
5. non siano delegati o non abbiano titolo, legalmente riconosciuto, a ricevere i suoi dati personali. È il caso per esempio di familiari, conviventi o rappresentanti legali (curatori, tutori etc.).

## **3) La registrazione al sito web societario**

Il trattamento dei suoi dati personali, nello specifico i dati indicati nel form di registrazione con Acque S.p.A. da lei volontariamente trasmessi all'atto della registrazione al sito del Titolare sono trattati per dar corso alla sua richiesta di creare un account personale utile alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare del trattamento mediante il sito ed accedere al portale on line (p.e. pagamento fattura e sportello online).

## **4) per finalità di sicurezza informatica**

La Acque S.p.A. tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i suoi dati personali, anche informatici (es. accessi logici) o di traffico raccolti o ottenuti nel caso di servizi esposti sul sito web di Acque S.p.A. in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisti o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

A tali fini la Acque S.p.A. prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (data breach) nel rispetto degli obblighi di legge al cui adempimento è tenuta.

## **5) per l'attività di customer satisfaction**

Il trattamento dei suoi dati personali avviene per valutare il suo grado di soddisfazione con riguardo ai servizi che il Titolare ti offre. Il trattamento dei suoi dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) può avvenire per:

- e-mail;
- sms;

- contatto telefonico anche senza operatore;
- posta cartacea.

Il trattamento in questione è svolto per adempiere a previsioni normative di settore (p.e. Regolazione ARERA) che richiedono espressamente al Titolare di valutare il grado di soddisfazione dell'Utente e di trasmettere i risultati in forma aggregata alle relative Autorità (per maggiori informazioni vedasi apposito paragrafo presente nella carta dei servizi di Acque S.p.A.).

#### **Che cosa succede se non fornisce i suoi dati?**

Il Titolare se non fornisce i suoi dati personali, Acque S.p.A. non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati né agli adempimenti che da essi dipendono.

Il Titolare ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione di determinati legittimi interessi che non pregiudicano il suo diritto alla riservatezza, come quelli che:

- permettono di prevenire incidenti informatici e la notificazione all'autorità di controllo o la comunicazione agli utenti, se necessarie, della violazione dei dati personali;
- permettono la comunicazione dei dati personali alle società del gruppo di appartenenza per fini amministrativi;
- permettono la comunicazione a terzi/destinatari per attività legate a quelle di gestione del contratto.

#### **Come e per quanto tempo vengono conservati i suoi dati?**

Il trattamento dei dati che la riguardano avviene attraverso mezzi e strumenti sia elettronici che manuali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità del Titolare allo scopo autorizzati e formati. Gli archivi cartacei e soprattutto elettronici dove i suoi dati sono archiviati e conservati vengono protetti mediante misure di sicurezza efficaci e adeguate a contrastare i rischi di violazione considerati dal Titolare. Lo stesso provvede alla verifica periodica e costante delle misure adottate, soprattutto per gli strumenti elettronici e telematici, a garanzia della riservatezza dei dati personali per loro tramite trattati, archiviati e conservati.

I dati personali vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e per l'adempimento degli obblighi, anche legali, che ne conseguono.

Gli archivi informatici si trovano all'interno dei confini dell'EU (e SEE) e non è prevista la loro connessione o interazione con database locati all'estero.

#### **Come**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai suoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che la riguardano.

I dati relativi alle condanne penali e ai reati sono eventualmente trattati separatamente dagli altri anche mediante metodi di pseudonimizzazione o di aggregazione che non permettano di identificarla in modo agevole.

Il Titolare verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i suoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

#### **Dove**

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate.

#### **Quanto tempo**

I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (art. 2946 cc.) o da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per

l'adempimento degli obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (art. 2220 c.c.), ai cui fini Il Titolare deve conservare solo i dati necessari per il loro perseguimento. Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i suoi dati, solo quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

E' fatto comunque salvo il suo diritto di opporsi in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla sua situazione particolare.

### Quali sono i suoi diritti?

In sostanza tu, in ogni momento e a titolo gratuito e senza oneri e formalità particolari per la sua richiesta, puoi;

- ottenere conferma del trattamento operato dal Titolare;
- accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine (quando i dati non sono ottenuti da te direttamente), le finalità e gli scopi del trattamento, i dati dei soggetti a cui essi sono comunicati, il periodo di conservazione dei suoi dati o i criteri utili per determinarlo;
- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. La revoca del consenso comunque non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
- aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre esatti e accurati;
- cancellare i suoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi anche di backup del Titolare nel caso, tra gli altri, in cui non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assume come illecito, e sempre se ne sussistano le condizioni previste per legge; e comunque se il trattamento non sia giustificato da un altro motivo ugualmente legittimo;
- limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove lei ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza. lei devi essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata;
- ottenere i suoi dati personali, se ricevuti e/o comunque trattati dal Titolare con il suo consenso e/o se il loro trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, in formato elettronico anche al fine di trasmetterli ad altro titolare del trattamento.

Il Titolare dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della sua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute dal Titolare. In tali casi il Titolare entro un mese dal ricevimento della sua richiesta, la informerà e la metterà al corrente dei motivi della proroga.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la sua richiesta deve rivolgersi al Titolare all'indirizzo [privacy@acque.net](mailto:privacy@acque.net).

### Come e quando può opporsi al trattamento dei suoi dati personali?

Per motivi relativi alla sua situazione particolare, può opporsi in ogni momento al trattamento dei suoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la sua richiesta al Titolare all'indirizzo [privacy@acque.net](mailto:privacy@acque.net).

lei hai diritto alla cancellazione dei suoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla sua richiesta, e comunque nel caso in cui lei si sia opposto al trattamento per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato).



## SISTEMA DI GESTIONE DI GRUPPO

### INFORMATIVA CLIENTI All.6 PI 1.11 REV.4 DEL 18.12.2023

#### **A chi puoi proporre reclamo?**

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, lei può presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri in Italia, dove ha la sua residenza abituale o lavori o se diverso nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) 2016/679.

Ogni aggiornamento della presente informativa le sarà comunicato tempestivamente e mediante mezzi congrui e altrettanto le sarà comunicato se il Titolare darà seguito al trattamento dei suoi dati per finalità ulteriori rispetto a quelle di cui alla presente informativa prima di procedervi e in tempo per prestare il suo consenso se necessario.