



Informativa Clienti/Utenti

Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

Publiacqua S.p.A., con sede legale in 50126 Firenze, Via Villamagna 90/c, d'ora innanzi **"Titolare del trattamento"**, o **"Titolare"**, tutela la riservatezza dei tuoi 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 adeguate misure tecniche ed organizzative riguardanti la raccolta, l'utilizzo dei dati personali e l'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile. Il Titolare di conseguenza ha cura di aggiornare i regolamenti e le procedure 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 tuoi dati personali.

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

dpo@publiacqua.it

Quali sono le basi giuridiche del trattamento?

Il Titolare effettua il trattamento in base a esigenze di:

- **adempimento di obblighi contrattuali:** esecuzione di specifici compiti derivanti dall'instaurazione, gestione ed estinzione del rapporto di fornitura in essere;
- **adempimenti di obblighi di legge:** esecuzione di specifici compiti derivanti da previsioni di legge o di regolamento legate alla gestione del rapporto di fornitura, nonché per rispondere ad eventuali richieste dell'autorità giudiziaria o autorità ad essa assimilate;
- **legittimo interesse:** mirato a fornire alla clientela un efficiente servizio di Customer Care e per la prevenzione dalle frodi anche contrattuali.

Quali sono le finalità del trattamento?

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate al fine di assicurare:

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

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti alla tua fornitura, in merito alla gestione di tutti gli aspetti del servizio, quali:

- preventivazione;
- iniziative di singolarizzazione;
- letture e sostituzione dei contatori;
- pagamenti, incassi e fatturazione;
- gestione dei reclami e/o del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);
- gestione delle segnalazioni al servizio di assistenza tecnica e commerciale;
- segnalazione, attraverso i numeri telefonici di contatto fissi e/o mobili, di interruzioni del servizio e manutenzioni programmate.

I tuoi dati personali potranno essere altresì utilizzati per inoltrarti 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).

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

- tenuta della contabilità;
- comunicazioni agli Enti, quali ad esempio Anagrafe Tributaria, Comuni, Agenzia delle entrate, Autorità di settore, Regioni ecc.;
- erogazione di bonus sociali previsti dalle Autorità di settore (ARERA, AIT ecc.).

2) fruizione di servizi digitali di Customer Service

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per offrirti servizi attraverso canali di contatto digitali.

3) per l'attività di Customer Satisfaction

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per valutare il tuo grado di soddisfazione con riguardo ai servizi che il Titolare ti offre, oltre che per adempiere a previsioni normative di settore (p.e. Regolazione ARERA) che implicano la trasmettere i risultati in forma aggregata alle relative Autorità (per maggiori informazioni vedasi apposito paragrafo presente nella Carta dei Servizi di Publiacqua S.p.A.). Il contatto potrà avvenire utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

- e-mail;
- sms;
- contatto telefonico anche senza operatore;
- posta cartacea.

Come raccoglie e tratta i tuoi dati Publiacqua S.p.A.?

Il Titolare raccoglie e/o riceve i dati da te comunicati a seguito dell'instaurazione del rapporto contrattuale quali:

- **dati anagrafici** (nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo e indirizzo di residenza, certificazioni di eredità, atti di separazioni e divorzi, numero dei componenti il nucleo familiare);
- **dati identificativi** (codice fiscale o partita iva, documenti di identità);
- **dati di contatto** (indirizzo e-mail, numero di telefono fisso e/o mobile);
- **dati fiscali e contabili** (numero di conto corrente, ISEE, dati relativi al patrimonio immobiliare catastale e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura);
- **dati informatici** (accessi logici, log e indirizzo IP);
- **dati audio** (registrazioni delle chiamate al servizio di Customer Service);
- **categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR** tra cui dati relativi allo stato di salute risultanti da certificati medici per accedere ad eventuali trattamenti economici agevolati;
- **categorie di dati personali ex art. 10 GDPR** tra cui quelli relativi alle condanne penali, reati o all'applicazione di misure di sicurezza.

I tuoi dati personali potrebbero essere raccolti anche presso terzi quali, a titolo esemplificativo:

- a) altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza;
- b) elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti simili in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;
- c) enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il Titolare ha stabilito rapporti informativi (es. Anagrafe Nazionale, SGATE, Agenzia Entrate, Cerved).

Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?

I dati comunicati, raccolti o comunque ottenuti dal Titolare sono necessari per la corretta gestione del rapporto contrattuale e degli adempimenti, anche legali, che ne derivano, per cui il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alle attività relative al trattamento principale e agli adempimenti normativi connessi.

Il conferimento dei dati relativi all'utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione del Titolare è facoltativo, pur tuttavia la mancata trasmissione comporta l'impossibilità per il Titolare di dar corso all'erogazione dei servizi stessi.

A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

La comunicazione dei tuoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti al rapporto di fornitura instaurato.

In particolare la trasmissione potrà avvenire nei confronti di:

- a) altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza;
- b) società di revisione contabile;
- c) istituti bancari per la gestione di incassi e società collegate ai canali di pagamento;
- d) società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito;
- e) società di recupero del credito;
- f) società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici);
- g) enti e autorità di controllo competenti;
- h) ditte recapitiste;
- i) compagnie assicurative;
- j) società di rilevazione e certificazione della qualità;
- k) altri soggetti terzi/destinatari/Responsabili Esterni che svolgono attività per conto del Titolare.

I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o comunicati a soggetti diversi da quelli sopra individuati.

Dove saranno trasferiti i tuoi dati?

Il Titolare non trasferisce i tuoi dati personali all'estero verso paesi terzi; alcuni specifici trattamenti legati all'utilizzo di infrastrutture e servizi digitali possono essere ospitati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?

Il trattamento dei dati che ti riguardano avviene attraverso supporti cartacei e strumenti digitali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità del Titolare e allo scopo autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai tuoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che ti riguardano.

I tuoi dati personali, soprattutto quelli appartenenti a categorie particolari, sono trattati separatamente dagli altri anche mediante metodi di pseudonimizzazione o di aggregazione che non permettano di identificarti in modo agevole.

Il Titolare, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, verifica periodicamente che:

- le misure di sicurezza tecniche ed organizzative relative agli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati siano efficaci, in buono stato e costantemente aggiornate;
- i tuoi dati non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati oltre il necessario;
- i tuoi dati siano conservati con adeguate garanzie di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti;

- i tuoi dati siano conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto di fornitura che hai stipulato con il Titolare ed in particolare non oltre il tempo preventivamente prestabilito.

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

I dati relativi alle registrazioni audio riferiti ai servizi di Customer Service e quelli relativi alla mancata accettazione di un preventivo saranno conservati fino a cinque anni successivi alla data di raccolta.

È fatta salva la conservazione per un periodo superiore in relazione a richieste della pubblica autorità.

È fatta salva la conservazione dei dati personali, anche particolari, per un periodo superiore, nei limiti del termine di prescrizione dei diritti, in relazione ad esigenze connesse all'esercizio del diritto di difesa in caso di controversie.

Quali sono i tuoi diritti?

Compatibilmente con le finalità ed i limiti stabiliti per il trattamento dei dati personali che ti riguardano, i diritti che ti sono riconosciuti per consentirti di avere sempre il controllo dei tuoi dati sono:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione del trattamento;
- opposizione al trattamento;
- portabilità.

I tuoi diritti ti sono garantiti senza oneri e formalità particolari per la richiesta del loro esercizio che si intende essenzialmente a titolo gratuito. Tu hai diritto:

- ad ottenere una copia, anche in formato elettronico, dei dati di cui hai chiesto l'accesso. In caso dovessi richiedere ulteriori copie, il Titolare può addebitarti un contributo spese ragionevole;
- ad ottenere la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o anche l'aggiornamento e la rettifica dei tuoi dati personali e che alla tua richiesta si adeguino anche i terzi/destinatari nell'eventualità ricevano i tuoi dati, a meno che non prevalgano motivi legittimi superiori rispetto a quelli che hanno determinato la tua richiesta;
- ad ottenere ogni comunicazione utile in merito alle attività svolta a seguito dell'esercizio dei tuoi diritti senza ritardo e comunque, entro un mese dalla tua richiesta, salvo proroga, motivata, fino a due mesi che ti dovrà essere debitamente comunicata.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta potrai rivolgerti all'indirizzo:

privacy@publiacqua.it

A chi puoi proporre reclamo?

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero all'Autorità Garante per la protezione dati personali.