



## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DI ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A.**

Ai sensi della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679), il trattamento delle informazioni che riguardano gli utenti dei servizi offerti da Acquedotto Pugliese S.p.A., sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, a tutelando la riservatezza e i diritti degli stessi.

### **1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (DPO)**

#### Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento per i servizi offerti è l'Acquedotto Pugliese S.p.A., con sede in viale Cognetti 36. - 70121 Bari ("AQP spa").

Il Titolare tutela la riservatezza dei 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 ti 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 tuoi dati personali.

#### Responsabile della Protezione dei Dati personali

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo Acquedotto Pugliese SpA.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una email a: [dpo@aqp.it](mailto:dpo@aqp.it)

### **2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E I DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che riguardano il Utente quali: nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente, ISEE, 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, certificazioni di eredità, etc. Essi sono utilizzati 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.

Acquedotto Pugliese SpA tratterà i dati personali e le informazioni raccolte per specifiche finalità quali:

#### **A) registrazione al sito web istituzionale:**

accedere, mediante registrazione, ai servizi on-line ("Sportello on line") mediante la creazione di un account utente (indirizzo di posta elettronica, dati anagrafici e la password mediante i relativi moduli di registrazione on-line) utile alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare del trattamento mediante il sito ed accedere al portale on line ;

**B) gestione del rapporto contrattuale:**

- conclusione del contratto di fornitura dei servizi e adempimento agli obblighi precontrattuali, contrattuali, amministrativo-contabili e fiscali, derivanti dal rapporto in essere, compresa l'erogazione di servizi on-line presenti sul Sito (es. per la gestione di richieste di contratto e voltura);
- assistenza clienti, gestione dei reclami, segnalazioni e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi, anche attraverso il Numero verde dedicato;
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);

**C) conseguenti adempimenti in dipendenza del contratto anche normativi**

- 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: Comuni, Agenzia delle entrate, Società di Recupero del credito, ARERA, Regioni, Autorità di Settore, ASL etc;

**D) attività di customer satisfaction:**

Il trattamento dei dati personali avviene per valutare il grado di soddisfazione con riguardo ai servizi che il Titolare svolge 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. Il trattamento dei 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;
- newsletter per le aziende che hanno richiesto tale servizio

**E) finalità di sicurezza informatica**

Il trattamento dei dati personali può avvenire 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 imprevedibili 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 Acquedotto Pugliese 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.

**F) gestione della ricezione dei curriculum vitae inviati dall'utente dalla sezione "lavora per aqp"**

### **3. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DI UN EVENTUALE RIFIUTO DI COMUNICARLI**

Il conferimento dei dati personali richiesti da AQP è necessario per il perseguimento delle finalità sopra indicate. L'eventuale rifiuto di indicare i dati necessari a tali scopi potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le richieste dell'utente ovvero di fornire gli altri servizi disponibili o, ancora, di adempiere correttamente agli obblighi contrattuali (o precontrattuali), di legge e/o di regolamento.

La comunicazione ad AQP di ulteriori dati, diversi da quelli il cui conferimento è obbligatorio, ai fini dell'adempimento dei propri obblighi legali o contrattuali ovvero per la

fornitura di determinati servizi su richiesta è, invece, facoltativa e non comporta alcuna conseguenza per la fruizione dei servizi.

A seconda dei casi e, qualora necessario, di volta in volta gli Utenti dei servizi saranno informati del carattere obbligatorio o facoltativo del conferimento dei dati personali. Sarà evidenziato il carattere obbligatorio o facoltativo della comunicazione dei dati, mediante un avviso o un apposito carattere alle informazioni di natura obbligatoria. Si ricorda, infine, che la mancata indicazione di dati personali facoltativi non comporterà alcun obbligo né alcuno svantaggio.

#### **4. TRATTAMENTO DEI DATI DEI PERSONALI**

I dati personali forniti saranno:

- trattati dal personale dipendente di AQP, appositamente autorizzato, per la gestione delle pratiche necessarie all'espletamento del servizio richiesto;
- ad Amministrazioni pubbliche (es. comunali e regionali), Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Guardia di Finanza, Ufficio Igiene, Autorità di vigilanza e controllo ed in genere a tutti gli organi preposti a verifiche e controlli circa la regolarità degli adempimenti di cui alle finalità anzi indicate;
- società terze o altri soggetti che svolgono attività in nome e per conto di AQP;

In ogni caso, nessun dato personale sarà diffuso.

#### **5. TRASFERIMENTO DEI DATI**

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i server utilizzati sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

#### **6. MODALITÀ DI TRATTAMENTO.**

I dati personali dell'Utente saranno trattati con strumenti automatizzati e non automatizzati, assicurando l'impiego di misure di sicurezza e organizzative adeguate, nonché garantendo la riservatezza dei dati medesimi.

Le telefonate al Numero verde saranno registrate per la verifica della qualità del servizio e una migliore gestione delle segnalazione e/o dei reclami (a tutela degli operatori telefonici e per la difesa in giudizio di AQP).

#### **7. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati raccolti saranno conservati per tutta la durata dei servizi richiesti e, anche dopo la cessazione, per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da essi derivanti, salvo il caso in cui l'Utente abbia rilasciato esplicito consenso in relazione ad alcuni dei servizi offerti; in questo ultimo caso, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.

Pertanto, i criteri utilizzati per determinare il periodo di conservazione sono stabiliti da:

- specifiche norme di legge, che regolamentano l'attività di AQP;

- dalla normativa fiscale per quanto riguarda il trattamento dei dati amministrativo-contabili (10 anni); in particolare, per i dati finanziari (ad es. pagamenti, rimborsi, etc.) viene applicato il periodo di conservazione richiesto dalle leggi fiscali e contabili applicabili;
- nel caso in cui l'Utente abbia rilasciato esplicito consenso, il trattamento potrà avere durata fino a revoca dello stesso.

I dati personali, infine, potranno essere conservati anche fino al tempo permesso dalla legge italiana a tutela degli interessi legittimi di AQP (art. 2947, co. 1 e 3 c.c.).

## **8. DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO: COME ACCEDERE, CORREGGERE E CANCELLARE LE INFORMAZIONI PERSONALI**

L'utente ha i diritti previsti dalla nuova normativa europea sul trattamento dei dati personali e precisamente:

a) di avere conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai medesimi dati e a tutte le informazioni relative al trattamento stesso;

b) di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo e di integrare quelli incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;

c) di ottenere la cancellazione dei suoi dati personali se:

- i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati,
- i dati sono stati trattati illecitamente,
- i dati devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale,
- ha revocato il consenso,
- si oppone al trattamento;

d) di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- se si contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario ad AQP per verificare detta esattezza;
- se il trattamento è illecito, ci si oppone alla cancellazione dei dati personali e si chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- qualora i dati personali siano necessari per l'accertamento o l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria dell'interessato, benché AQP non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento;
- se l'interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi di AQP rispetto ai suoi;

e) di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano e di trasmettere tali dati ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte AQP;

f) di opporsi, in tutto o in parte al trattamento; qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto inoltre di opporsi al trattamento, salvo i casi in cui sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;



g) di revocare, in qualsiasi momento, il consenso prestato (in questi casi la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca);

h) di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (per maggiori dettagli sulle modalità si consiglia di visitare il sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

I predetti diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inoltrata ad AQP o al Responsabile della Protezione dei Dati inviando:

- una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [dpo@aqp.it](mailto:dpo@aqp.it)
- una raccomandata a.r. al seguente indirizzo “Acquedotto Pugliese S.p.A. – Titolare trattamento dati, con sede in viale Cognetti 36. - 70121 Bari”.

## **9. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI ALLA PRESENTE INFORMATIVA**

AQP avrà cura di modificare o semplicemente aggiornare, in tutto o in parte, la presente informativa sul trattamento dei dati anche in considerazione della modifica delle norme di legge o di regolamento che regolano questa materia e proteggono i diritti degli utenti dei servizi. Le modifiche e gli aggiornamenti, agli utenti dei servizi saranno resi disponibili nella sezione “Società Trasparente” non appena adottati.

Ultimo aggiornamento maggio 2018