



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. (di seguito anche "AQP" o "Titolare"), con sede in viale Cognetti 36. - 70121 Bari.

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 S.p.A.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire:

- compilando l'apposito form presente al seguente link: <https://www.aqp.it/privacy-cookie/tutela-dati>;
- inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: 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 relativi 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 nonché per fornire i servizi di Newsletter e MyAQPaggiorna, solo previo richiesta dell'Utente e relativo consenso.

Acquedotto Pugliese S.p.A. tratterà i dati personali e le informazioni raccolte per specifiche finalità quali:

A) Registrazione al sito web istituzionale:

accedere, previa registrazione, ai servizi on-line ("AQP Facile – 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) Registrazione alla Newsletter e MyAQPaggiorna:

iscrizione ai servizi che consentono di rimanere sempre aggiornati sulle opportunità di lavoro e sulle iniziative promosse da AQP attraverso l'invio per posta elettronica, a coloro che ne facciano esplicita richiesta;

C) Pubblicazione su "La Voce Dell'Acqua":

invio di contenuti (articoli, contributi, ecc.) da parte degli Utenti per la pubblicazione su "La Voce dell'Acqua", periodico di informazione online di AQP;

D) Gestione del rapporto contrattuale:

- conclusione del contratto di fornitura dei servizi e adempimento degli 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) e l'invio di comunicazioni finalizzate al corretto svolgimento del rapporto contrattuale (es. aggiornamenti tariffari, scadenze, agevolazioni e servizi per le utenze);
- assistenza clienti, gestione dei reclami, segnalazioni e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi, anche attraverso i Numeri dedicati (Numero Verde), servizi di "call me back" (richiamami) e video appuntamenti (c.d. Sportello Digitale);
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);
- gestione delle richieste di risarcimento danni;

E) 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:

- tenuta della contabilità;
- comunicazioni ad Enti e Società quali ad esempio: Comuni, Agenzia delle entrate, Società di Recupero del credito, Assicurazioni, ARERA, Regioni, Autorità di Settore, ASL etc.;

F) 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, sia nel suo legittimo interesse al miglioramento dei servizi offerti alla clientela. 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;
- social network;

G) Attività di formazione (Water Academy):

l'accesso, a coloro che ne facciano esplicita richiesta, alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare sui siti aqpwateracademy.it e aqpwateracademyyoung.it (iscrizione, selezione ed erogazione di corsi di formazione), mediante la compilazione di un apposito form (indirizzo di posta elettronica, dati anagrafici);

H) Finalità di sicurezza informatica:

Tale trattamento può avvenire in misura strettamente necessaria e proporzionata a

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 tal fine AQP prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (Data Breach) nel rispetto degli obblighi di legge.

- I) Registrazione delle telefonate di Segnalazione guasto:**
obbligo sancito da ARERA (Delibera 655/2015) al cui adempimento il Titolare è tenuto;
- J) Registrazione delle telefonate di contrattualistica:**
Completamento delle richieste contrattuali attraverso il canale telefonico su richiesta degli utenti e previo consenso degli stessi (anche attraverso attività di “call me back”);
- K) Registrazione a “FontaninApp”:**
accedere, previa registrazione, ai servizi on-line (“FontaninApp”) mediante la creazione di un account utente (indirizzo di posta elettronica, dati anagrafici e la password mediante i relativi moduli di registrazione on-line) al fine di condividere immagini e contenuti;
- L) Gestione della ricezione dei curriculum vitae e delle candidature inviate dall'utente dalla sezione “Lavora con noi”.**

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 base giuridica del trattamento dei dati necessari per il perseguimento delle finalità suindicate è costituita dagli obblighi di legge e Regolamento, dall'esecuzione contrattuale e delle necessarie misure precontrattuali.

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 è, invece, facoltativa e non comporta alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi.

A seconda dei casi e, qualora necessario, di volta in volta, gli Utenti dei servizi saranno informati sul carattere obbligatorio o facoltativo del conferimento dei dati personali. Il carattere obbligatorio o facoltativo della comunicazione dei dati sarà evidenziato mediante un avviso o un apposito carattere speciale. Si ricorda, infine, che la mancata indicazione di dati personali facoltativi non comporterà alcun obbligo o svantaggio.

In relazione ai servizi per i quali il consenso costituisce la base giuridica, l'interessato potrà sempre revocare il proprio consenso, cliccando sull'apposito link di cancellazione (unsubscribe) che troverà all'interno (footer) di ogni comunicazione ricevuta o in un'apposita sezione del nostro sito.

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;
- trattati ed eventualmente comunicati 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 indicate;

- società terze o altri soggetti che svolgono attività in nome e per conto di AQP opportunamente individuare come Responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR.

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 Commerciale (800.085.853) saranno registrate, su richiesta degli Utenti, per la stipula di contratti telefonici e per una migliore gestione delle segnalazioni e/o dei reclami (a tutela degli operatori telefonici e per la difesa in giudizio di AQP SpA).

Le telefonate al Numero Verde Guasti (800.735.735) saranno sempre automaticamente registrate per adempiere alle disposizioni dell'ARERA (Delibera 655/2015).

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.

Alcuni dati potrebbero essere conservati in forma aggregata ed anonima ai soli fini statistici o per l'analisi e il miglioramento dei servizi offerti.

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 alla revoca dello stesso.

I dati personali, infine, potranno anche essere conservati 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

All'Utente sono riconosciuti tutti i diritti previsti dalla 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 ad un obbligo legale,
 - l'interessato ha revocato il consenso,
 - l'interessato 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 rimanda al sito: www.garanteprivacy.it, sezione "Modulistica/Reclamo").

I predetti diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inoltrata al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): compilando l'apposito form presente al seguente link: <https://www.aqp.it/privacy-cookie/tutela-dati> o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@aqp.it.

9. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI ALLA PRESENTE INFORMATIVA

AQP SpA 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 "[Privacy e cookie policy](#)" non appena adottati.

Ultimo aggiornamento ottobre 2021