

Documento informativo ai sensi e per gli effetti del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 679/2016

desideriamo informarVi che il Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito "GDPR") prevede il diritto alla protezione dei dati personali. In ossequio alla normativa vigente, il trattamento di tali dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, esattezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione delle finalità e della conservazione, nonché di tutela della Sua riservatezza e nel rispetto dei Vostri diritti.

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016, pertanto, si forniscono le seguenti informazioni:

Chi tratta i dati personali dei Clienti



Il titolare del trattamento è **Acquedotto Pugliese S.p.A. ("AQP")**, con sede in viale Cognetti 36, 70121 Bari

Abbiamo nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) per verificare la conformità dei nostri trattamenti sui dati personali a questa informativa e alla normativa italiana ed europea; lo stesso è contattabile 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.

Per quale motivo e per quali finalità trattiamo i dati personali dei Clienti



Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che riguardano l'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 catastato e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, dati relativi ad attività commerciale e/o professionale, certificazioni di eredità, etc. 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. AQP tratterà i dati personali e le informazioni raccolte per specifiche finalità quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: **gestione del rapporto contrattuale; conseguenti adempimenti in dipendenza del contratto, anche normativi; attività di Customer satisfaction; gestione delle chiamate di segnalazione guasto, dei servizi erogati attraverso il Numero Verde e degli appuntamenti presso i Front Office (anche attraverso App e servizi dedicati).**

Come trattiamo i dati personali dei Clienti



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).

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

Natura del conferimento e conseguenze in caso di rifiuto



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 del cliente, ovvero di fornire gli altri servizi disponibili o, ancora, di adempiere correttamente agli obblighi contrattuali (o precontrattuali), di legge e/o di regolamento.

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.

Per quanto tempo conserviamo i 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. 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.).

A chi comunichiamo i dati personali (destinatari e categorie dei destinatari)



I dati personali forniti saranno trattati da:

- personale dipendente di AQP, appositamente autorizzato, per la gestione delle pratiche necessarie all'espletamento del servizio richiesto;
- Amministrazioni Pubbliche;
- società terze o altri soggetti che svolgono attività in nome e per conto di AQP.

In ogni caso, nessun dato personale sarà diffuso.

Come garantiamo i diritti dei Clienti



In qualsiasi momento l'Utente ha il diritto di ottenere conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica, nonché il diritto di chiedere la cancellazione, la portabilità ad altro titolare, la trasformazione in forma anonima o la limitazione dei dati trattati, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento comunicandolo, in forma scritta, ad AQP all'indirizzo di posta del Responsabile della Protezione dei Dati: dpo@aqp.it o compilando l'apposito form presente al seguente link: <https://www.aqp.it/privacy-cookie/tutela-dati>.

Si ricorda, infine, che l'Utente ha sempre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per l'esercizio dei Suoi diritti o per qualsiasi altra questione relativa al trattamento dei Suoi dati personali (www.garanteprivacy.it, sezione "Modulistica/Reclamo").

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile 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.