



acquedotto
pugliese

l'acqua, bene comune

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, a titolo esemplificativo e non esaustivo: 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 (Esecuzione contrattuale):

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 (Consenso):

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” (Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell’interessato):

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 (Esecuzione 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), gestione appuntamenti presso i Front Office (anche attraverso App e servizi dedicati) 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 (Obbligo di Legge):

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 (Legittimo Interesse e Obbligo di Legge):

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” (Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell’interessato):

l’accesso, a coloro che ne facciano esplicita richiesta, alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare sui siti agpwateracademy.it e agpwateracademyyoung.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 (Obbligo di Legge):

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 impreveduti 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 di Legge):

obbligo sancito da ARERA (Delibera 655/2015) al cui adempimento il Titolare è tenuto;

J) Registrazione delle telefonate di contrattualistica (Consenso):

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” (Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell’interessato):

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” (Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell’interessato).

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.

Nelle attività la base giuridica è il “legittimo interesse” (art. 6, comma 1, lettera f), GDPR, considerando C47, GDPR) di AQP, i dati verranno utilizzati per valutare le caratteristiche



degli utenti che hanno interesse per le sue attività istituzionali e di analizzare, anche anonimamente, la loro opinione al fine di migliorare, integrare o modificare la qualità e la gamma dei servizi messi a disposizione, nonché adeguare anche le proprie iniziative verso gli Utenti.

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.

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 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 ribadisce, infine, che la mancata indicazione di dati personali facoltativi non comporterà alcun obbligo o 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;
- 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

I Suoi dati personali non saranno trasferiti all'estero in Paesi diversi da quelli appartenenti all'Unione Europea, a meno che questi non assicurino livelli di tutela delle persone adeguati nel rispetto di quanto previsto dall'art. 45 paragrafo 1 del GDPR.

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).

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 agosto 2023