



INFORMATIVA ALLA CLIENTELA
in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016
in materia di protezione dei dati personali
(rev. 02 del 27 Maggio 2021)

In relazione alle pratiche finalizzate alla stipula del contratto di somministrazione del servizio idrico integrato e alla successiva gestione del rapporto di erogazione, i dati personali dell'utente sono trattati nel rispetto scrupoloso dei principi di integrità e riservatezza richiesti dalla normativa, e dei principi di correttezza e liceità di trattamento che Umbra Acque S.p.A. ha fatto propri.

1. DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

I dati in nostro possesso sono:

- forniti dall'utente, direttamente o per il tramite di persona delegata,
- raccolti successivamente dal nostro personale autorizzato presso enti pubblici terzi per il rispetto di specifici obblighi di legge,
- raccolti successivamente dal nostro personale autorizzato a seguito di istanze o comunicazioni dell'utente direttamente interessato.

I dati di cui sopra sono:

a. Dati finalizzati alla stipula e alla gestione del contratto, relativi all'utente, quali:

- dati anagrafici e copia del documento di identità;
- codice fiscale;
- dati di contatto, quali a titolo esemplificativo:
 - indirizzo utente e indirizzo a cui recapitare le fatture (se diverso dal precedente) ed eventuali relative variazioni;
 - recapiti (numero di telefono, fax, cellulare, e-mail) dell'utente e/o della persona da lui delegata;
- titolo giuridico sull'immobile (es. proprietario, locatario, erede intestatario, Amministratore condominiale, assegnatario casa familiare disposta dall'Autorità Giudiziaria da sentenza per la separazione/scioglimento degli effetti civili del matrimonio, ecc.);

- dati catastali, dati di regolarità edilizia ed urbanistica, identificativi dell'immobile presso il quale è richiesto il servizio e la tipologia di utenza (ad es, domestica residente, domestica non residente, ecc.);
- dati relativi al numero dei componenti il nucleo familiare;
- dati relativi ai consumi, ai pagamenti, ad eventuali rateizzazioni e alle insolvenze;
- dati dell'intestatario o dei cointestatari del conto corrente a cui addebitare le fatture e relative coordinate bancarie;
- registrazioni vocali qualora l'utente abbia usufruito o voglia usufruire di servizi telefonici;
- firma elettronica avanzata dell'utente;
- dati relativi alla gestione di utenze deboli destinatarie di agevolazioni tariffarie;
- dati relativi ad utenze con morosità;
- dati particolari di cui all'articolo 9 tra cui dati relativi allo stato di salute di utenti e/o persone fisiche che dimorano presso l'utente;
- dati relativi a condanne penali e reati di cui all'articolo 10 del succitato Regolamento.

b. Altri dati personali strettamente correlati alla gestione del rapporto contrattuale.

c. Altre informazioni riguardanti l'interessato qualora lo stesso richiede di usufruire del servizio di videochiamata e/o sportello digitale per la gestione degli aspetti contrattuali e/o altre informazioni ad esso connesse

2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali di cui sopra è finalizzato:

1. all'adempimento degli obblighi contrattuali;
2. all'adempimento degli obblighi contabili e fiscali;
3. alla gestione amministrativa del rapporto contrattuale;
4. alla gestione anagrafica dei clienti (registrazione e archiviazione dei dati personali riferiti ai clienti);
5. alla gestione del reclamo;
6. alla gestione dei pagamenti, dei crediti e del contenzioso;

7. al supporto tecnico in merito ai servizi erogati, all'assistenza e al servizio di riparazione guasti;
8. alla comunicazione di informazioni inerenti agli obblighi o le scadenze contrattuali, alle modalità di erogazione del servizio o a eventuali esigenze operative aziendali;
9. alla ricerca storica e alla ricerca statistica;
10. alla customer satisfaction, volta al miglioramento del servizio reso anche in termini di qualità tecnica;
11. al miglioramento continuo del servizio reso all'utenza

Ogni trattamento che non risponda alle suddette finalità sarà sottoposto al consenso dell'interessato.

3. OBBLIGATORIETA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le basi giuridiche per effettuare il trattamento e perseguire le finalità di cui ai punti 1-8 risiedono nell'esecuzione del contratto stipulato per l'erogazione del servizio richiesto, nell'esecuzione delle richieste pre-contrattuali e negli adempimenti ad essi connessi e quindi, in tal senso, obbligatori; il mancato conferimento dei suddetti dati personali non potrà dar seguito alla conclusione e gestione del contratto stesso.

Per quanto attiene la gestione della finalità di cui al punto 3, qualora l'operazione avvenisse in modo telefonico, trovano applicazione i Commi 6 e 7 dell'Art. 5 del D.lgs. 206/2005 (cd.Codice del Consumo).

La base giuridica per le finalità di cui ai punti 9 ,10, 11 è l'adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato cui appartiene il Titolare del trattamento, volte anche al continuo miglioramento del servizio reso all'utenza.

Per il servizio di videochiamata, la base giuridica del trattamento è il consenso dell'interessato, che presterà al momento dell'attivazione del servizio.

4. MODALITA' DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali può:

- essere operato sia manualmente (su supporto cartaceo) sia con strumenti informatici, telefonici (chiamata diretta e/o sms) o telematici (mail);
- essere operato mediante l'uso di programmi di gestione anagrafica, contabile e statistica;
- avvenire sia presso i nostri centri che presso società specializzate; nel qual caso tali realtà organizzative sono di norma nominate Responsabili esterni del trattamento, e perciò sono tenute al rispetto delle norme di riservatezza e di sicurezza definite dal Titolare del trattamento.

Le telefonate e/o le videochiamate registrate potranno essere riascoltate esclusivamente da personale interno alla Società specificatamente autorizzato e solo per specifiche motivate e pertinenti esigenze finalizzate alla risoluzione di possibili contraddittori tra l'interessato ed il personale della Società.

5. SOGGETTI DESTINATARI DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

© Ambito riconducibile a UMBRA ACQUE spa:

I dati personali saranno resi accessibili:

- solo a coloro i quali, all'interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta (uffici interni, operatori, ecc.).

Inoltre i dati possono essere utilizzati dai seguenti Responsabili esterni del trattamento che hanno sottoscritto un apposito contratto con Umbra Acque spa (quale addendum al contratto principale) che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati:

- società, studi e/o liberi professionisti che svolgono servizi bancari e finanziari e che gestiscono reti informatiche interbancarie;
- società che rilevano rischi di credito e di insolvenza;

- società che svolgono attività di recupero del credito;
- collaboratori, studi professionali e società che svolgono attività di revisione di contabilità e bilancio;
- società di elaborazione dati e di servizi informatici (gestione e manutenzione delle infrastrutture e servizi informatici);
- fornitori ed eventuali subfornitori per ragioni attinenti gli obblighi contrattuali assunti con l'utente;
- a società esterne che svolgono operazioni accessorie e sussidiarie al trattamento (come ad esempio la stampa delle fatture e spedizioni postali di massa);
- collaboratori o società che effettuano indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- studi legali e/o ai professionisti cui è affidata la gestione del contenzioso legale;
- società facenti parte del Gruppo ACEA S.p.A., con sede in Roma Piazzale Ostiense n. 2, 00154 Roma.

© Ambito non riconducibile a UMBRA ACQUE spa:

I dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri soggetti autonomi titolari del trattamento, in base a norme di legge o di regolamento, quali:

- uffici, organi e/o enti cui i dati personali riferiti agli utenti devono essere comunicati in adempimento ad obblighi normativi, quali:
- uffici tecnici ed amministrativi dei Comuni e delle Province dei territori in cui sono situate le reti di distribuzione dei servizi richiesti;
- strutture territorialmente responsabili (AURI Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico);
- Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- Anagrafe tributaria;
- Agenzia delle Entrate;
- pubbliche autorità competenti in materia di indagini giudiziarie.

6. TRASFERIMENTI DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI O ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI

In ottemperanza a quanto richiesto al Capo V del Regolamento Europeo sulla Protezione dei dati, si comunica che Umbra Acque spa, in qualità di Titolare del Trattamento, non prevede di trasferire i dati personali dei propri utenti al di fuori dei Paesi dell'Unione Europea.

7. MISURE DI SICUREZZA

Tutte le attività di trattamento e conservazione dei dati avvengono in un contesto disciplinato da misure di sicurezza a totale garanzia della protezione dei dati degli utenti e della protezione dei dati a questi riferiti.

A tale scopo, Umbra Acque S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a valutare l'adeguato livello di sicurezza in relazione ai rischi presentati dal trattamento dei dati e alla luce di tale valutazione si impegna a predisporre tutte le misure di sicurezza necessarie e adeguate - al fine di evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione, divulgazione non autorizzata o accesso in modo accidentale o illegale ai dati personali - attraverso strumenti quali, a titolo meramente esemplificativo, l'attribuzione di password di accesso, identificativi di utente e quant'altro richiesto in materia di sicurezza dei dati personali e tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679.

8. TEMPI DI CONSERVAZIONE

I dati personali raccolti saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte e conservati successivamente per il tempo necessario all'adempimento degli obblighi di legge, gestione del contenzioso, ma comunque nei limiti di legge.

In particolare:

- fino a dieci anni successivi alla conclusione del contratto di erogazione (art. 2946 c.c.) o da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (art. 2953 c.c.);
- dopo la conclusione del contratto per l'adempimento di obblighi di natura fiscale e contabile (art. 2220 c.c.).

9. ESERCIZIO DEI DIRITTI

All'utente, rispetto ai dati in possesso di Umbra Acque, è riconosciuto e assicurato il pieno esercizio dei diritti indicati dal Capo III "Diritti dell'interessato" del Regolamento UE 679/2016 quali:

- Diritto di accesso
- Diritto alla rettifica
- Diritto alla cancellazione
- Diritto alla limitazione del trattamento
- Diritto alla portabilità
- Diritto di opposizione

al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@umbraacque.com

E' riconosciuto inoltre il Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 Capo VIII del succitato Regolamento.

RIFERIMENTI AZIENDALI

La informiamo inoltre che:

Titolare del trattamento, Umbra Acque spa, è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: privacy@umbraacque.com

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP) è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: ufficiodpo@umbraacque.com

Il Titolare
UMBRA ACQUE S.p.A.
