

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RESA AGLI UTENTI  
DELLO SPORTELLO DIGITALE  
AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REG. (UE) 2016/679  
(INTEGRAZIONE DELL'INFORMATIVA CONTRATTUALE)**

La presente informativa viene resa da Acea Molise S.r.l., con sede in Roma (RM), P.le Ostiense n. 2, pec: [acea.molisesrl@pec.aceaspa.it](mailto:acea.molisesrl@pec.aceaspa.it), in qualità di Titolare del trattamento (di seguito, il “**Titolare**”), ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 “*General Data Protection Regulation*” (di seguito, il “**GDPR**”), al fine di illustrarle le caratteristiche specifiche del trattamento dei suoi dati personali conseguente all’utilizzo del servizio di video-appointamento offerto tramite lo Sportello Digitale. Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto del GDPR, della normativa di armonizzazione italiana e dei provvedimenti adottati dall’Autorità Garante Privacy (complessivamente, la “Normativa\Disciplina Privacy”).

**1. Fonte dei dati personali**

I dati sono acquisiti direttamente presso di lei o presso persona da lei delegata.

**2. Oggetto, finalità e basi giuridiche del trattamento**

Tratteremo i seguenti dati personali, suoi e/o della persona da lei eventualmente delegata (a) **anagrafici** (nome, cognome); (b) di **contatto** (indirizzo mail e numero di cellulare); (c) **identificativi** (documento di identità, codice fiscale) e di **verifica univoca** (immagini del volto e audio della voce); (d) inerenti al **servizio richiesto** (tipologia di operazione, data e ora dell’appointamento). Tali dati saranno trattati al solo scopo di erogare i servizi dello Sportello Digitale.

In particolare:

FINALITA'	BASE GIURIDICA
Gestione delle richieste di appuntamenti presentate tramite lo Sportello Digitale (calendarizzazione e smistamento delle richieste agli operatori).	Esecuzione del contratto e delle richieste precontrattuali dei Clienti\potenziali Clienti
Esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto con il Cliente, ivi compreso l’invio di e-mail di conferma dell’appointamento richiesto, nonché di altre comunicazioni a contenuto informativo (ad esempio: e-mail relativa ai documenti da esibire durante la video call per ottenere il servizio richiesto, e-mail/sms contenente il link alla sessione video; telefonata di conferma disponibilità al video appuntamento).	Esecuzione del contratto e delle richieste precontrattuali dei Clienti\potenziali Clienti
Registrazione e conservazione dei dati personali e delle sole immagini necessarie, al fine di ottenere evidenza dell’identità del Cliente ( <i>Web Identification</i> ) e della volontà dello stesso di richiedere un determinato servizio/stipulare un determinato contratto.	Legittimo interesse ( <i>customer care</i> e univoca identificazione dell’interessato)
Adempimento di obblighi imposti da disposizioni di legge e regolamentari, nazionali e comunitarie (es. Codice del consumo...).	Adempimento obblighi di legge

La richiesta del Servizio di video-appuntamento implica l'identificazione del Cliente o del delegato tramite un'operazione di riconoscimento a distanza nel corso di una sessione audio/video registrata con operatore a mezzo webcam (cd. *Web Identification*). **In ogni caso, il riconoscimento non avverrà tramite strumenti automatizzati, ma sarà effettuato manualmente da un operatore.**

### 3. Modalità di trattamento

I suoi dati saranno:

- trattati in modo lecito, trasparente e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per finalità determinate, esplicite e legittime;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- adeguati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento.

Il trattamento dei dati personali per ciascuna delle finalità menzionate avrà luogo in forma automatizzata e telematica (e-mail, web, sms, sistemi automatizzati di chiamata senza operatore) e/o tradizionale (supporti cartacei, posta ordinaria o comunicazione telefonica non automatizzata), con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, in ogni caso, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati nello spazio europeo, gestite da fornitori terzi nominati dal Titolare, Responsabili del trattamento.

### 4. Tempi di conservazione dei dati personali

FINALITA'	TEMPISTICA DI CONSERVAZIONE
Gestione delle richieste di appuntamenti presentate tramite lo Sportello Digitale (calendarizzazione e smistamento delle richieste agli operatori).	In funzione della pratica oggetto di appuntamento
Esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto con il Cliente, dalla presentazione di reclamo o da altre richieste di informazione, ivi compreso l'invio di e-mail di conferma dell'appuntamento richiesto, nonché di altre comunicazioni a contenuto informativo (ad esempio: e-mail relativa ai documenti da esibire durante la video call per ottenere il servizio richiesto, e-mail/sms contenente il link alla sessione video; telefonata di conferma disponibilità al video appuntamento).	10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.)
Registrazione e conservazione dei dati personali e delle sole immagini necessarie, al fine di ottenere evidenza dell'identità del Cliente ( <i>Web Identification</i> ) o della volontà dello stesso di richiedere un determinato servizio/stipulare un determinato contratto.	In funzione della pratica richiesta, o 10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.)
Adempimento di obblighi imposti da disposizioni di legge e regolamentari, nazionali e comunitarie (es. Codice del consumo...).	10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.)

Decorsi i citati termini, i dati vengono distrutti, cancellati o trasformati in forma non intellegibile, sempre che non sussistano ulteriori esigenze che giustifichino la loro conservazione.

#### **5. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati.**

Il conferimento dei suoi dati è necessario. L'eventuale rifiuto determinerebbe l'impossibilità di accedere al servizio di Sportello Digitale.

Laddove il Cliente - o la persona delegata - non desidera conferire la propria immagine tramite webcam, potrà sempre interagire con la Titolare tramite i canali alternativi:

- sportelli fisici del Titolare, dislocati sul territorio regionale
- portale web
- call center, ai numeri reperibili al link <https://www.gruppo.acea.it/contatti/acea-acqua/acea-molise>

#### **6. Comunicazione e diffusione**

Nell'ambito dell'attività di trattamento dei suoi dati, gli stessi potranno essere portati a conoscenza esclusivamente:

- ✓ del personale di Acea Molise S.r.l. autorizzato ed istruito al trattamento dal Titolare al fine di evitare perdite, distruzione, accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti dei dati stessi.
- ✓ di società terze che forniscono servizi strumentali al raggiungimento delle sopra elencate finalità. Queste ultime saranno designate Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR ed agiranno sotto la direzione e il controllo del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile inoltrando richiesta al Titolare tramite la seguente casella di posta [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it);
- ✓ degli amministratori di sistema, qualora la loro attività riguardi anche indirettamente servizi o sistemi che trattano o che permettono il trattamento di informazioni di carattere personale dei clienti; se è interessato a conoscere i nominativi degli amministratori di sistema che trattano i suoi dati personali, può rivolgersi a [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it).

#### **7. Data Protection Officer e diritti dell'interessato**

In qualità di Interessato, lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR tra i quali rientrano a titolo esemplificativo il diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, o di opposizione a lei riconosciuti dalla legge in qualità di dipendente/collaboratore del Titolare del trattamento, mediante comunicazione indirizzata al *Data Protection Officer* al seguente indirizzo e-mail: [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it) ovvero al Titolare del trattamento inviando una raccomandata a/r al seguente indirizzo: Piazzale Ostiense n.2 – 0154 Roma.

Le ricordiamo, inoltre, che nel caso di riscontro carente o insufficiente da parte nostra, potrà sempre proporre segnalazione o reclamo all'Autorità Garante italiana per la protezione dei dati personali (per maggiori informazioni si rinvia al portale istituzionale dell'Autorità [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).