

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 Ato2 SpA, con sede in Roma (RM), P.le Ostiense n. 2, pec: acea.ato2@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-appuntamento 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’appuntamento). 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'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).	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 una procedura 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 (in particolare, per la modulistica, v. <https://www.gruppo.aceait/al-servizio-delle-persone/acqua/aceait-2/tutti-i-moduli-per-le-tue-richieste>)
- call center, ai numeri reperibili al link <https://www.gruppo.aceait/contatti/aceait-acqua/aceait-2>

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 Ato2 SpA 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;
- ✓ 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.

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 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).
