

## **Informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679**

La presente informativa, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 “*General Data Protection Regulation*” (di seguito, il “**GDPR**”), permette di conoscere la nostra politica sulla privacy al fine di comprendere come le informazioni personali vengano gestite per fornire i nostri servizi.

Il trattamento dei dati personali avverrà nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di armonizzazione italiana e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali (complessivamente di seguito, la “**Normativa privacy**”).

Acea Ato5 S.p.A., in qualità di Titolare del Trattamento (di seguito, il “**Titolare**”) con sede legale in Viale Roma snc – 03100 Frosinone, nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, domiciliato per la carica in Viale Roma snc – 03100 Frosinone, indirizzo PEC: [segreteria.aceaat5@pec.aceaspa.it](mailto:segreteria.aceaat5@pec.aceaspa.it), ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del GDPR, La informa sulle tipologie di dati raccolti, nonché sulle modalità e finalità dei trattamenti svolti.

### **I. Fonte dei dati personali trattati.**

I Suoi dati personali raccolti sono stati forniti direttamente da Lei ovvero raccolti presso soggetti terzi (in occasione del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dai Comuni dell’ATO5 Lazio Meridionale - Frosinone al Gestore unico Acea ATO5).

Altresì, i suoi dati personali potranno essere raccolti, al fine di garantirne l’aggiornamento e l’accuratezza, da fonti accessibili al pubblico ai sensi dell’art. 14.2 lett. f) del GDPR, ovvero presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti sottoposti ad un regime giuridico di piena conoscibilità da parte di chiunque, fermi restando i limiti di legge per la conoscibilità e pubblicità dei dati.

Saranno, inoltre, trattati secondo le finalità qui di seguito dichiarate anche i dati personali forniti in fase di eventuale registrazione al portale My Acea di cui si riporta di seguito il link <https://my.aceea.it/myaceea/it/signup>, in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l’una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l’altra all’erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell’account sul portale stesso.

## 2. Dati personali oggetto di trattamento.

I dati personali conferiti da Lei o da un soggetto delegato, attraverso la compilazione del Modulo di Delega, o raccolti presso soggetti terzi, ovvero forniti in fase di eventuale registrazione al portale My Acea, saranno trattati, da parte del Titolare del trattamento, adottando le misure di tipo tecnico ed organizzativo adeguate al rischio del trattamento nel rispetto della Normativa Privacy, ed in particolare secondo i principi di cui all'art. 32 del GDPR.

In particolare i dati personali raccolti (di seguito, i “**Dati**”) consisteranno in:

- Dati anagrafici (es. nome, cognome);
- Dati identificativi (es. CF, P.IVA, dati catastali);
- Dati relativi al/ai contratti di fornitura (es. codice cliente, tipo e caratteristiche attività, consumi, numero componenti del nucleo familiare);
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la segnalazione guasti, la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura, c.d. “Vocal Order”, nonché dati relativi alle registrazioni previste dalla normativa e regolamenti anche di settore (es. il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato c.d. “RQSII”, la Carta dei Servizi);
- Dati amministrativi, fiscali e contabili (es. coordinate bancarie, ISEE);
- Dati di contatto (es. Indirizzo, e-mail/PEC, n° telefonico);
- Dati che appartengono a categorie particolari (es. stato di salute per le finalità di cui al successivo art. 3 lettera j).

## 3. Finalità del trattamento e base giuridica.

I Dati, forniti direttamente da Lei, nonché da un soggetto delegato, o raccolti presso soggetti terzi, ovvero forniti in fase di eventuale registrazione al portale My Acea, saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) consentire la finalizzazione del contratto di fornitura e delle relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento nonché le conseguenti prestazioni ed obbligazioni, conformemente alla normativa e regolamenti di settore, nonché per consentire l'erogazione del servizio e per le connesse finalità che rientrano nei compiti di interesse pubblico del Titolare del trattamento. Altresì, consentire tutte le formalità amministrative e contabili, la

gestione tecnico-commerciale dell'utenza, l'esercizio e manutenzione della rete, la manutenzione e lettura dei contatori, la fatturazione del consumo ed ogni eventuale rettifica e comunicazioni, le quali potranno avvenire mediante modalità automatizzate di contatto come l'invio di sms/e-mail per finalità strettamente correlate all'erogazione del servizio di fornitura e non per finalità di marketing (es. per consentire la visualizzazione dell'ultima fattura);

- b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;
- c) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria ovvero ad una richiesta proveniente da organi di vigilanza e controllo o da altre autorità a ciò legittimate;
- d) gestire il contenzioso (es. inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie);
- e) svolgere attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi offerti collegati al rapporto contrattuale secondo le previsioni di cui alla Carta dei Servizi (es. controllo della qualità dei servizi offerti dalla Società e ottimizzazione degli stessi mediante analisi dei consumi, nonché indagini di customer satisfaction);
- f) per finalità connesse alla tutela del rischio del credito, all'identificazione del cliente e per l'esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati forniti e la solvibilità, anche in corso di rapporto;
- g) per finalità ulteriori e non incompatibili connesse alla gestione della fornitura erogata dal Titolare;
- h) consentire la comunicazione dei Dati alle Società facenti parte del Gruppo Acea per finalità diverse da quelle di marketing come meglio esplicitato nel successivo art. 5 della presente informativa;
- i) per finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c..
- j) per consentire l'erogazione di agevolazioni anche tariffarie (es. bonus sociale idrico) e la gestione delle utenze non disalimentabili, ai sensi della normativa di settore.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire le finalità di cui al punto a), b) e g) risiede nel contratto da Lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da Lei effettuate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento della finalità di cui al punto a), b) e g) è da considerarsi **obbligatorio**; conseguentemente, un Suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva

richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale, e quindi non consentirà allo stesso di erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire le finalità di cui alla lettera c) risiede nella necessità di adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria ovvero ad una richiesta proveniente da organi di vigilanza e controllo o da altre autorità a ciò legittimate. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento delle finalità di cui al punto c) è da considerarsi **obbligatorio**; conseguentemente, un Suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale.

La base giuridica per effettuare il trattamento e realizzare le finalità di cui al punto d) ed f) risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nell'espletamento delle attività legate al contenzioso nonché nell'accertare la solvibilità dei propri clienti o dei prospect. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento delle finalità di cui al punto d) ed f) è da considerarsi **obbligatorio**; conseguentemente, un Suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una Sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi non consentirà al Titolare di instaurare o proseguire alcun rapporto contrattuale.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire le finalità di cui alla lettera e) risiede nella necessità del rispetto delle previsioni della Carta dei Servizi, misura a tutela dell'utente del Servizio Idrico integrato, che è allegata ed è parte integrante della vigente Convenzione di Gestione del S.I.I. nell'A.T.O. 5 Lazio Meridionale – Frosinone. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento delle finalità di cui al punto e) è da considerarsi **obbligatorio**. L'utente, tuttavia, potrà esercitare il legittimo diritto di cancellazione qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire la finalità di cui alla lettera h) risiede nel legittimo interesse del titolare. Rispetto a tali finalità, pertanto, non sarà necessario il suo consenso. Il conferimento dei Dati per il perseguimento di tale finalità è quindi da considerarsi **obbligatorio**.

La base giuridica per perseguire le finalità di cui alla lettera i) risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare del Trattamento al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di *due diligence* e prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione. Saranno oggetto di trattamento per le predette finalità i dati esclusivamente necessari in forma quanto più possibile aggregata/anonima.

La base giuridica per effettuare il trattamento e perseguire le finalità di cui alla lettera j) risiede nella necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria. Il conferimento dei Dati per il perseguimento delle finalità di cui alla suddetta lettera j) è da considerarsi **obbligatorio**; conseguentemente, un suo rifiuto a conferire i Dati ovvero una sua successiva richiesta di cancellazione degli stessi, qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto, non consentirà al Titolare di erogare il servizio richiesto.

#### 4. **Modalità di trattamento dei dati personali e periodo di conservazione.**

Il trattamento dei Dati personali raccolti sarà effettuato, sia manualmente, sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, ed è svolto dal Titolare, e/o da terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di Responsabili del trattamento dei dati personali (di seguito, i "**Responsabili del trattamento**").

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà favorendo soluzioni ubicate all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE); in caso di trasferimento dei dati personali al di fuori dello SEE, il Titolare si impegna a garantire un livello di protezione adeguata e/o adottare le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

I Dati saranno conservati in modalità cartacea e/o informatica presso locali disponibili al Titolare. 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.

Il trattamento dei Dati avverrà per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al precedente paragrafo 3 della presente informativa, e verranno successivamente conservati in conformità con quanto previsto dalla legge per gli adempimenti in materia amministrativa contabile e per l'esercizio dei diritti e, comunque, per un periodo non superiore a 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale, salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolta in conformità a quanto previsto dall'art. 6.4 del GDPR.

#### 5. **Comunicazione dei dati personali.**

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati dell'interessato a soggetti terzi, a cui il Titolare affida lo svolgimento di determinate attività e che agiscono come Titolari autonomi del trattamento o che potranno essere all'uopo nominati quali Responsabili del trattamento dei dati personali. Con riguardo ai Titolari autonomi, qualora quest'ultimi intendessero utilizzare i Dati da Lei conferiti per ulteriori finalità rispetto a quelle indicate nella presente informativa, sarà onere del medesimo Titolare autonomo fornire idonea informativa privacy al riguardo. In particolare, i Dati potranno essere

ACEA ATO 5 S.p.A.

comunicati a società terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità e che forniscono servizi e lavori, operanti, tra l'altro, nei settori creditizio, assicurativo, finanziario, commerciale, , tecnico, IT, della consulenza (a titolo di esempio, società addette alla rilevazione dei consumi, società addette alla stampa e recapito delle bollette, società di recupero crediti, società che rilevano rischi nelle frodi), Università ed Enti di Ricerca, che agiranno in qualità di Responsabili del trattamento e saranno all'uopo nominati da Acea Ato5 SpA. Inoltre, i suoi Dati potranno essere comunicati a soggetti da questo delegati, ad Amministrazioni o Enti pubblici e ad Autorità di vigilanza e organismi di controllo.

Altresì, nell'ambito dell'attività di trattamento, i Suoi Dati personali potranno essere portati a conoscenza di persone autorizzate al trattamento alle quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo.

Da ultimo, i Suoi Dati potranno essere comunicati alle Società facenti parte del Gruppo Acea, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2359 c.c., nell'ambito dell'organizzazione funzionale del Titolare, anche in ragione del suo legittimo interesse alla circolazione dei Dati all'interno del proprio gruppo imprenditoriale. Tali operazioni di comunicazione dei Dati infra-gruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché finalità di efficientamento dei processi aziendali e di organizzazione imprenditoriale.

I Suoi dati non saranno oggetto di diffusione.

## **6. Titolare del trattamento dei dati personali.**

Il Titolare del trattamento relativamente ai dati forniti da Lei o da un soggetto delegato, ovvero raccolti presso soggetti terzi, ovvero forniti in fase di eventuale registrazione al portale My Acea, come indicato nel precedente art. 1 della presente informativa è ACEA ATO5 S.p.A., con sede legale in Viale Roma snc – 03100 Frosinone, Codice fiscale e partiva I.V.A 02267050603 nella persona del legale rappresentante pro tempore domiciliato per la carica presso la sede legale in Viale Roma snc – 03100 Frosinone – indirizzo PEC: [segreteria.aceaato5@pec.aceaspa.it](mailto:segreteria.aceaato5@pec.aceaspa.it).

## **7. Diritti esercitabili dall'interessato e Data Protection Officer.**

In qualità di interessato, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, potrà esercitare i Suoi diritti tra i quali rientrano il diritto di accesso ai dati personali, il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento oltre ad avere diritto alla portabilità dei dati qualora si fosse in presenza delle relative condizioni.



ACEA ATO 5 S.p.A.

Lei avrà anche il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Al fine di esercitare i propri diritti Lei potrà rivolgersi mediante comunicazione, alternativamente:

- al *Data Protection Officer* all'indirizzo mail: [privacy@aceaspa.it](mailto:privacy@aceaspa.it);
- al Titolare del Trattamento indirizzando una raccomandata a/r all'indirizzo Viale Roma snc – 03100 Frosinone.