

## INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

\*\*\*

1

Gentile Utente,

La informiamo che ai sensi dell'art.16 del TFUE e dell'art.8 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea ogni persona ha diritto alla protezione dei dati di carattere personale<sup>1</sup> che la riguardano, a prescindere dalla nazionalità o residenza. I dati devono essere trattati<sup>2</sup> secondo il principio di lealtà, per finalità determinate e in base al consenso della persona interessata o ad altro fondamento legittimo previsto dalla legge.

### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

*Art.13, par.1, lett. a*

Conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, **Acquedotto Lucano S.p.a.**, (*nel seguito per brevità “Titolare”*), con sede in Potenza (PZ), via Pasquale Grippo, tel. 0971.392.360, e-mail [protocollo@pec.acquedottolucano.it](mailto:protocollo@pec.acquedottolucano.it), in qualità di Titolare del trattamento<sup>3</sup>, Le rilascia le informazioni relative al trattamento che verrà effettuato, di seguito analiticamente descritto, in relazione ai Suoi dati personali o a quelli del soggetto del quale Lei esercita la rappresentanza legale, nonché ai diritti che potrà in qualsiasi momento esercitare.

I suoi dati saranno trattati secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, sicurezza e riservatezza. Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 GDPR 2016/ 679.

<sup>1</sup> **Dato di carattere personale:** è “qualsiasi informazione, ovvero qualsiasi termine linguistico, simbolo grafico, immagine, formato video, formato audio, fotogramma, descrizione ecc., riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale”. Cfr. art. 4, n.1, R.UE. 679/2016.

<sup>2</sup> **Trattamento:** “qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione”. Cfr. art. 4, n.2, R.UE. 679/2016.

<sup>3</sup> **Titolare del trattamento:** “la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri”. Cfr. art. 4, n.7, R.UE. 679/2016



## DATA PROTECTION OFFICER

Art.13, par.1, lett. b

Le rendiamo noti, inoltre, i dati di contatto del Responsabile della Protezione Dati (RPD – DPO):  
Avv. Maria Grazia Dalessandro Via Pasquale Grippo – 85100 Potenza – mail [dpo@acquedottolucano.it](mailto:dpo@acquedottolucano.it) pec [protocollo@pec.acquedottolucano.it](mailto:protocollo@pec.acquedottolucano.it)

## FINALITÀ SPECIFICHE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Art.13, par.1, lett. c

I dati personali da Lei forniti sono necessari per le seguenti specifiche finalità:

- a) esecuzione degli obblighi previsti per la gestione di tutti gli adempimenti potenzialmente derivabili da obblighi legali, normativi e regolamentari, per rispondere a una richiesta ufficiale di un'autorità pubblica o giudiziaria;
- b) esecuzione degli obblighi previsti dal contratto;
- c) finalità connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato (elaborazione dati qualitativi e quantitativi di portata, elaborazione dati spaziali, consumi idrici ed energetici);
- d) rateizzazione (sulla base della Delibera Generale ARERA e della Delibera di Acquedotto Lucano N. 291 dello 1.12.2016);
- e) assegnazione del bonus sociale sulla base dell'indicatore ISEE;
- f) espletamento delle finalità contabili e fiscali, secondo quanto previsto dalla legge;
- g) invio di mail ed *sms* a fini commerciali legati al contratto di utenza e, nello specifico, per richiedere l'autorizzazione all'invio della bolletta in formato elettronico e/o l'addebito in conto corrente<sup>4</sup>, per la registrazione audio della conversazione telefonica: Acquedotto Lucano procederà sempre ad informarLa sulla possibilità di registrare la conversazione telefonica. Ove Lei non desiderasse interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione.
- h) registrazione e monitoraggio della qualità contrattuale del SII<sup>5</sup>; svolgimento di verifiche e attività di controllo da parte delle funzioni competenti della Società;

<sup>4</sup> Si specifica che il suindicato trattamento di dati personali comuni (nello specifico, codice cliente, nome e cognome / ragione sociale, codice fiscale/P.IVA, *e-mail/pec*, numero di cellulare e iban) avverrà per il tramite dell'applicazione ADA, strumento acquisito al patrimonio informatico di AL S.p.A., da parte di personale appositamente autorizzato al trattamento *ex art. 29, GDPR*.

<sup>5</sup> I gestori operanti su più ambiti territoriali procedono al monitoraggio e alla registrazione dei dati di qualità in maniera disaggregata per singolo ambito territoriale;-i gestori provvedano a comunicare i dati di qualità e le ulteriori informazioni concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità anche agli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio;-qualora i gestori si trovino ad operare su più ambiti territoriali, sia garantita agli Enti di governo dell'ambito la facoltà di fissare standard di qualità ulteriori rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità, garantendo uniformità di trattamento all'interno dei diversi contesti di competenza, al fine di semplificare gli oneri amministrativi e gestionali gravanti sui gestori, assicurando al contempo la verificabilità del rispetto degli standard medesimi da parte dell'utenza (richiamo a quanto previsto dagli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo e dall'ARERA nella delibera 655/2015/r/idr, attraverso il Contact Service, con l'acquisizione ed il trattamento dei relativi dati personali ai fini contrattuali, per l'evasione delle richieste di attivazione contratto (art.10), riattivazione e subentro (art.11), disattivazione (art.14), richiesta preventivo (art. 7), voltura, esito verifica misuratore (art. 28) e gestione appuntamenti.



## BASE GIURIDICA

*Art.13, par.1, lett. d*

Il trattamento dei Suoi dati personali, forniti per il perseguimento delle finalità indicate ai punti da a) a f), si fonda sulla base legittima prevista dal Regolamento UE, 679/2016, all'art. 6, par. 1, lett. b (*"il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso"*). Il trattamento dei Suoi dati personali, forniti per il perseguimento della finalità indicata al punto g), si fonda sulla base legittima prevista dal Regolamento UE, 679/2016, all'art. 6, par. 1, lett. a (*"l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità"*). La finalità di cui al punto h) avviene sulla base della delibera ARERA, n. 655/2015/r/idr e si fonda sulla base legittima prevista dal Regolamento UE, 679/2016, all'art. 6, par. 1, lett. f (*"il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore"*).

3

## NATURA E CATEGORIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI

Costituiscono oggetto di trattamento le seguenti categorie di dati personali<sup>6</sup> comuni, inerenti lo svolgimento o l'erogazione della prestazione richiesta: dati anagrafici, dati di contatto, dati contabili o fiscali, indicatore ISEE, differentemente trattati in relazione alle finalità di cui sopra.

## MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PER LA REGISTRAZIONE AUDIO DELLA CONVERSAZIONE TELEFONICA

La registrazione delle telefonate avviene a mezzo di sistemi automatizzati che registrano le chiamate, ove Lei abbia espresso specifico consenso, adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dalla vigente normativa sulla protezione dei dati personali. I file audio così generati saranno accessibili soltanto a soggetti espressamente autorizzati al trattamento dei dati personali. Nello svolgimento delle attività di trattamento, la Società si impegna, ove applicabile, a: assicurare l'esattezza e l'aggiornamento dei dati trattati; b) notificare al soggetto interessato, nei tempi e nelle casistiche previste dalla normativa cogente, eventuali violazioni dei dati personali; c) garantire la conformità delle operazioni di trattamento alle applicabili disposizioni di legge.

La Società, inoltre, tratta i dati personali acquisiti nel completo rispetto del principio di correttezza, liceità e trasparenza. In ottemperanza al Regolamento, la Società configura ovvero, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo l'utilizzazione dei dati personali, in modo da escluderne il trattamento qualora le finalità perseguiti possano essere realizzate mediante, rispettivamente, dati anonimi od opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

<sup>6</sup> La informiamo che è vietato trattare dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, biometrici, relativi alla salute o alla vita e orientamento sessuale, se non nei casi in cui è stato da Lei manifestato esplicito consenso in relazione ad una o più finalità specifiche, ovvero nelle altre ipotesi espressamente previste dalla legge.



## **MANCATA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO**

*Art.13, par.2, lett.e*

Il conferimento dei Suoi dati personali relativi alle finalità sopra indicate ai punti da a) ad f) e h), ha natura obbligatoria, in quanto indispensabile per l'esecuzione del contratto; senza di esso, il Titolare non può dar luogo all'esecuzione degli obblighi contrattuali ivi specificati. Il conferimento dei Suoi dati personali relativi alla finalità di cui al punto g), invece, ha natura facoltativa, ma in mancanza di consenso il Titolare non potrà dar luogo all'esecuzione dell'invio della bolletta in formato elettronico e/o dell'addebito in conto corrente.

4

## **DESTINATARI<sup>7</sup> (o CATEGORIE DI DESTINARI) DI DATI PERSONALI**

*Art.13, par.1, lett.e*

I Suoi dati personali non saranno diffusi. Potranno essere trattati solo da contitolari, responsabili del trattamento o da dipendenti, collaboratori e consulenti che hanno ricevuto specifiche ed adeguate istruzioni ed apposite autorizzazioni. Le categorie di destinatari sono i seguenti:

- Ente di governo EGRIB.

Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trasferiti ad altri soggetti in virtù di obblighi di legge.

## **DURATA DEL TRATTAMENTO - PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

*Art.13, par.2, lett.a*

Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario al conseguimento delle finalità specifiche per le quali sono raccolti e trattati, ovvero fino alla cessazione del contratto di fornitura, quantificato in anni dieci.

Il periodo di conservazione ed archiviazione dei Suoi dati personali, in relazione alle finalità da a) a f), h), perciò, è pari ad anni dieci, decorso il quale, sarà valutata la possibilità di utilizzare ulteriormente i dati, nelle sole ipotesi in cui il trattamento risulti necessario e proporzionato alle finalità perseguitate.

In relazione alle finalità di cui al punto g) Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato e conservate per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono state raccolte. Nello specifico, il tempo massimo di conservazione non potrà eccedere il periodo di 5 anni dalla data di acquisizione delle registrazioni stesse al fine di gestire ed evadere le richieste delle autorità competenti, gestire eventuali contenziosi giudiziali e/o stragiudiziali nonché gestire e rispondere ad eventuali richieste di risarcimento del danno.

La Società ha adottato specifiche misure di sicurezza per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e per prevenirne la perdita, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati, nel rispetto del Regolamento.

<sup>7</sup> **Destinatario:** “la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o un altro organismo che riceve comunicazione di dati personali, che si tratti o meno di terzi. Tuttavia, le autorità pubbliche che possono ricevere comunicazione di dati personali nell'ambito di una specifica indagine conformemente al diritto dell'Unione o degli Stati membri non sono considerate destinatari; il trattamento di tali dati da parte di dette autorità pubbliche è conforme alle norme applicabili in materia di protezione dei dati secondo le finalità del trattamento”. Cfr. art. 4, n.9, R.UE. 679/2016



## ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO, COMPRESA LA PROFILAZIONE

Il Titolare del trattamento non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

Acquedotto Lucano suddivide unicamente per Profili di consumo relativi al Servizio Idrico Integrato (utenza domestica, commerciale, pubblica, sociosanitario e assistenziale, allevamento, agricola, antincendio, temporanea, subdistributori, fontanine).

## DIRITTI DELL'INTERESSATO

Le comunichiamo che potrà esercitare i diritti di cui al Reg. UE 2016/679, di seguito analiticamente descritti:

- **Diritto di accesso** *ex art. 15*  
Ha diritto di ottenere, dal Titolare del trattamento, la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali relativo ai Suoi dati, di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza ed in tal caso, di ottenere l'accesso ai suddetti dati. In ogni caso ha diritto di ricevere una copia dei dati personali oggetto di trattamento.
- **Diritto di rettifica** *ex art. 16*  
Ha diritto di ottenere, dal Titolare del trattamento, l'integrazione, l'aggiornamento nonché la rettifica dei Suoi dati personali senza ingiustificato ritardo.
- **Diritto alla cancellazione** *ex art. 17*  
Ha diritto di ottenere, dal Titolare del trattamento, la cancellazione dei dati personali che La riguardano, senza ingiustificato ritardo, nei casi in cui ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 17 (dati personali non più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti o trattati, revoca del consenso ed insussistenza di altro fondamento giuridico per il trattamento, dati personali trattati illecitamente, esercizio del diritto di opposizione, ecc.).
- **Diritto di limitazione del trattamento** *ex art. 18*  
Ha diritto di ottenere, dal Titolare, la limitazione del trattamento dei dati personali nei casi espressamente previsti dal Regolamento, ovvero quando: contesta l'esattezza dei dati, il trattamento è illecito e chiede che ne sia meramente limitato l'utilizzo, i dati sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o si è opposto al trattamento per motivi legittimi.  
Se il trattamento è limitato, i dati personali saranno trattati solo con il Suo esplicito consenso. Il Titolare è tenuto ad informarla prima che la limitazione sia revocata.
- **Diritto alla portabilità dei dati** *ex art. 20*  
Qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, ha garantito il diritto alla portabilità dei dati personali che la riguardano, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto, nonché la trasmissione diretta degli stessi ad altro titolare di trattamento, ove tecnicamente fattibile.
- **Diritto di opposizione** *ex art. 21*  
Ha diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento di dati personali che lo riguardano. Verrà, comunque, effettuato dal Titolare del trattamento un bilanciamento tra i Suoi interessi ed i motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento (tra cui, ad esempio, accertamento, esercizio e difesa di un diritto in sede giudiziaria, ecc.).



Le richieste per l'esercizio dei suindicati diritti vanno rivolte direttamente a:

- **Acquedotto Lucano S.p.a.,**
- pec [protocollo@pec.acquedottolucano.it](mailto:protocollo@pec.acquedottolucano.it),
- [mail dpo@acquedottolucano.it](mailto:mail_dpo@acquedottolucano.it)
- a mezzo posta, all'indirizzo: via Pasquale Grippo, Potenza (PZ)

La informiamo, inoltre, che può proporre **reclamo** motivato al Garante per la Protezione dei Dati Personalini (art. 57, par. 1, lett. f, Reg. 679/2016):

- via e-mail, all'indirizzo: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) / [urp@gpdp.it](mailto:urp@gpdp.it)
- via fax: 06 696773785
- oppure via posta, al Garante per la Protezione dei Dati Personalini, che ha sede in Roma (Italia), Piazza di Monte Citorio n. 121, cap 00186.

\*\*\*

ricevuta, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, l'informativa che precede, relativa all'utilizzazione dei miei dati personali da parte di **Acquedotto Lucano S.p.A.**, in relazione al trattamento dei miei dati personali, relativamente alla finalità di cui al punto **g**), ovvero

**invio di mail ed sms a fini commerciali legati al contratto di utenza e, nello specifico, per richiedere l'autorizzazione all'invio della bolletta in formato elettronico e/o l'addebito in conto corrente,**

acconsento

non consento

Luogo e data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_

**per la registrazione audio della conversazione telefonica (Acquedotto Lucano procederà sempre ad informarLa sulla possibilità di registrare la conversazione telefonica. Ove Lei non desiderasse interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di “continuazione della telefonata/assenso” alla registrazione).**

acconsento

non consento

Luogo e data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_