

UTENTI/CLIENTELA E TERZI

	A. CATEGORIE DI DATI: dati comuni: nome, cognome, codice fiscale, domicilio, documento identificativo, n. componenti nucleo familiare, dati catastali dell'immobile, titolo inerente la disponibilità dell'immobile, dati di regolarità edilizia-urbanistica), pagamenti, intestatari c/c per addebito sepa, morosità/consumi/rateizzazioni, dati di contatto come ad es. email e tel, dati audio in caso di fruizione del call center con registrazione vocale chiamata utente (tramite numeri verdi servizio clienti e guasti/pronto intervento), dati audio-video fruizione sportello digitale, ma senza registrazione dati giudiziari: provvedimento giudiziario costituente titolo di disponibilità dell'immobile, reato contestato in caso di manomissioni, illeciti, allacci abusivi ecc... dati particolari: informazioni inerenti l'erogazione del bonus idrico in favore degli utenti cd. "diretti" e degli utenti cd. "indiretti", in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento per conto di ARERA/Acquirente Unico.
	B. TITOLARE DEL TRATTAMENTO e RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI: - Il Titolare del Trattamento dei dati personali è: Sii Scpa - via l° Maggio 65, 05100 Terni, tel. 0744479911, E.mail: segreteria@siiato2.it; PEC: segreteriasii@arubapec.it. - Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO ai sensi degli artt. 37 – 39 del Reg. UE 2016/679, è stato nominato ed è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: privacy@siiato2.it.
	C. FONTE DEI DATI PERSONALI: I dati in nostro possesso sono forniti alla società Sii direttamente dall'utente, o personalmente o per il tramite di persona delegata. I dati possono essere acquisiti direttamente dal nostro personale autorizzato, o dal personale di società terze regolarmente contrattualizzate che operano in qualità di Responsabili Esterni del Trattamento, o da Arera/Acquirente Unico.
	D. FINALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA: I dati personali sono trattati dal Titolare per le seguenti finalità: - a- Gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale con l'utente, ivi compresi gli aspetti amministrativi, contabili, fiscali, recupero del credito, e commerciali; - b- gestione di reclamo, contestazione, conciliazione, segnalazione, richiesta risarcitoria, e/o contenzioso; - c- gestione operativa e/o tecnica in merito ai servizi erogati (es. allacci, assistenza, riparazione guasti, pronto interventi ecc.); - d- gestione delle informazioni inerenti agli obblighi o alle scadenze contrattuali, alle modalità di erogazione del servizio o ad eventuali esigenze operative aziendali; - e- gestione dei procedimenti penali attivi nei confronti dei trasgressori a tutela della società; - f- gestione degli indennizzi, espropri, servitù; - g- ricerca storica e ricerca statistica; - h- customer satisfaction, volta al miglioramento del servizio reso anche in termini di qualità tecnica; - i- miglioramento continuo del servizio reso all'utenza, anche mediante possibili interviste telefoniche effettuate da soggetti terzi autorizzati. Le basi giuridiche risiedono: -nell'esecuzione del contratto stipulato per l'erogazione del servizio richiesto o nell'esecuzione di misure pre-contrattuali adottate su richiesta dell'interessato ex art. 6 lett. b GDPR per le finalità a,b,c,d; -negli adempimenti degli obblighi di legge e dalle disposizioni dell'autorità di settore ex art. 6 lettera c per le finalità a,b,c,f,g,h,i GDPR ed ex art.10 GDPR per la finalità e (ad es per l'attività di registrazione delle telefonate servizio clienti base giuridica art. 5 co. 6 e 7 del D.lgs. 206/2005 c.d. Codice del Consumo, per le chiamate della segnalazione guasti/pronto intervento v. Delibera Arera 655/2015/R/IDR, 547/2019/R/idr e 917/2017/r/idr)

UTENTI/CLIENTELA E TERZI

	E. DESTINATARI DEI DATI: I dati di natura personale forniti saranno comunicati a destinatari, che tratteranno i dati in qualità di responsabili (ex art. 28 del Reg. UE 2016/679), o in qualità di Titolari autonomi e/o in qualità di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile (ex art. 29 del Reg. UE 2016/679), per le finalità sopra indicate. Precisamente, i dati saranno comunicati a: - soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo, delle reti di comunicazione, dell'infrastruttura e dei servizi informatici; - gestori e/o manutentori di piattaforme, soggetti che forniscono servizi di contact center, phone collection, call center di segnalazione guasti, recupero crediti, supporto e manutenzione sw RQTI Custom, autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: uffici tecnici ed amministrativi dei Comuni e delle Province dei territori in cui sono situate le reti di distribuzione dei servizi richiesti, Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Anagrafe Tributaria, Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria), nonché ai legali nominati per la gestione del contenzioso.
	F. TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI: I dati raccolti non sono oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi al di fuori dello Spazio Economico Europeo.
	G. PERIODO 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.). - Nel caso in cui le registrazioni non costituiscano prova del perfezionamento del contratto o della negoziazione di eventuali modifiche, i dati audio potranno essere conservati al massimo per 6 anni.
	H. DIRITTI DELL'INTERESSATO: All'utente, rispetto ai dati in possesso di SII Servizio Idrico Integrato, 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@siiato2.it 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.
	I. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI 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, SII Servizio Idrico Integrato, 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.