

## Chi siamo e cosa facciamo dei suoi dati personali

Abbanoa S.p.A., con sede legale in Via Straullu 35 08100 Nuoro in qualità di titolare del trattamento nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore, si preoccupa della riservatezza dei suoi dati personali e di garantire ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Abbanoa S.p.A. mette in pratica policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che le sono riconosciuti dalla normativa applicabile.

Abbanoa S.p.A. ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei suoi dati personali.

## Responsabile della protezione dei dati (RPD)

Abbanoa S.p.A. ha nominato un responsabile della protezione dei dati che può contattare se ha domande sulle policy e le prassi adottate da Abbanoa S.p.A.. I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti: rpd@abbanoa.it

## Come raccogliamo e trattiamo i suoi dati e per quali finalità

Abbanoa S.p.A. raccoglie e/o riceve le informazioni che la riguardano, quali:

- nome; cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale o partita iva; indirizzo fisico;
- indirizzo telematico;
- numero di telefono fisso;
- numero di telefono mobile;
- modalità di pagamento;
- attestazione ISEE;
- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice cliente);
- dati sull'immobile oggetto della fornitura.

L'eventuale trattamento di dati appartenenti a categorie particolari, tra cui rientrano, a titolo esemplificativo, i dati idonei a rivelare lo stato di salute, potrà avvenire solo previo suo esplicito consenso. In mancanza del rilascio da parte sua del consenso al trattamento dei suoi dati particolari, questi non potranno essere considerati ai fini delle prerogative ad essi collegate.

Abbanoa può aver raccolto i suoi dati attraverso le Società che sono in essa confluite a seguito della fusione dell'anno 2005 (ESAF, SIINOS, SIM. GOVOSSAI) o Comuni ed altri soggetti che hanno aderito alla gestione unica del servizio idrico integrato.

Essi servono ad Abbanoa S.p.A. per dar seguito alla gestione del contratto di fornitura di servizi di cui al Servizio Idrico Integrato e all'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento a cui Abbanoa S.p.A. è tenuta in funzione dell'attività esercitata. La comunicazione dei suoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per il corretto svolgimento del servizio prestato e anche per rispondere a determinati obblighi di legge o prescritti per il controllo e la vigilanza dell'attività svolta da Abbanoa S.p.A. nei confronti delle autorità competenti.

Abbanoa non trasferisce i suoi dati personali all'estero.

I suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Le informazioni personali che la riguardano saranno trattate per:

1) registrazione al sito web istituzionale:

Accedere, mediante registrazione, ai servizi on-line ("Sportello on line") mediante la creazione di un account utente ("indirizzo di posta elettronica, dati anagrafici e la password mediante i relativi moduli di registrazione on-line) utile alla fruizione dei servizi offerti dal Titolare del trattamento mediante il sito ed accedere al portale on line;

2) gestione del rapporto contrattuale:

Il trattamento dei suoi dati personali avviene per dar corso alle attività necessarie a consentire la conclusione del contratto di fornitura, preliminari e conseguenti alla sua sottoscrizione, quali la:

- conclusione del contratto di fornitura dei servizi e adempimento agli obblighi precontrattuali, contrattuali, amministrativo-contabili e fiscali, derivanti dal rapporto in essere, compresa l'erogazione di servizi on-line presenti sul Sito (es. per la gestione di richieste di contratto e voltura);
  - assistenza clienti, gestione dei reclami, segnalazioni e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi, anche attraverso il Numero verde dedicato;
  - gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);
- 3) conseguenti adempimenti in dipendenza del contratto anche normativi

Gli obblighi a cui il Titolare deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano, sono, tra l'altro quelli di:

- di tenuta della contabilità;

- comunicazioni agli Enti quali ad esempio: Comuni, Amministrazione finanziaria, ARERA, Regioni, Autorità di Settore, ASL, Guardia di Finanza, etc;

4) per la comunicazione a terzi e destinatari

Il trattamento dei suoi dati personali avviene in dipendenza del contratto e degli obblighi, anche di legge e/o regolamentari, che ne derivano. I suoi dati saranno comunicati a terzi/destinatari nei casi in cui:

- a. sia necessario per l'adempimento degli obblighi dipendenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei suoi diritti, per la denuncia alle autorità di controllo, etc.);
- b. per fini amministrativi a società di revisione e certificazione del bilancio;
- c. ad istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti;
- d. a società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito;
- e. a società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.) per la gestione dei rapporti coi clienti
- f. società incaricate dei servizi di postalizzazione per l'invio di comunicazioni e fatture.

I dati personali che Abbanoa S.p.A. tratta per tale finalità sono, tra gli altri:

-nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, dati finanziari del contratto, etc.

5) attività di verifica della soddisfazione del cliente:

Il trattamento dei dati personali avviene per valutare il grado di soddisfazione con riguardo ai servizi che il titolare svolge per adempiere a previsioni normative di settore (p.e. Regolazione ARERA) che richiedono espressamente al titolare di valutare il grado di soddisfazione del cliente e di trasmettere i risultati in forma aggregata alle relative Autorità. Il trattamento dei dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) può avvenire per:

- e-mail;
- sms;
- contatto telefonico;
- contatto a sportello;
- posta cartacea.

6) finalità di sicurezza informatica

Abbanoa tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i suoi dati personali, anche informatici (es. accessi logici) o di traffico raccolti o ottenuti nel caso di servizi esposti sul sito web di Abbanoa S.p.A. in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisti o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

A tali fini Abbanoa S.p.A. prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (data breach) nel rispetto degli obblighi di legge al cui adempimento è tenuta.

7) finalità di comunicazione

I suoi dati potrebbero essere trattati al fine di comunicarle, attraverso email o news letters, le novità relative ai servizi connessi alla fornitura del Servizio Idrico Integrato.

### Che cosa succede se non fornisce i suoi dati

Abbanoa S.p.A. se non fornisce i suoi dati personali relativi alle finalità di cui ai punti precedenti, non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati né agli adempimenti che da essi dipendono; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Abbanoa S.p.A. di erogarle i servizi richiesti.

Abbanoa S.p.A. ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione di determinati legittimi interessi che non pregiudicano il suo diritto alla riservatezza, come quelli che:

- permettono di prevenire incidenti informatici e la notificazione all'autorità di controllo o la comunicazione agli utenti, se necessarie, della violazione dei dati personali;
- permettono la comunicazione a terzi/destinatari per attività legate a quelle di gestione del contratto.

### Come e per quanto tempo vengono conservati i suoi dati

Il trattamento dei dati che la riguardano avviene attraverso mezzi e strumenti sia elettronici che manuali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità di Abbanoa S.p.A. e allo scopo autorizzati e formati.

Gli archivi cartacei e soprattutto elettronici dove i suoi dati sono archiviati e conservati vengono protetti mediante misure di sicurezza efficaci e adeguate a contrastare i rischi di violazione valutati da Abbanoa S.p.A..

Abbanoa S.p.A. provvede alla verifica periodica e costante delle misure adottate, soprattutto per gli strumenti elettronici e telematici, a garanzia della riservatezza dei dati personali per loro tramite trattati, archiviati e conservati.

I dati personali vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto e per

l'adempimento degli obblighi, anche legali, che ne conseguono.

Gli archivi informatici si trovano all'interno dei confini dell'UE (e dello spazio economico europeo SEE) e non è prevista la loro connessione o interazione con database locati all'estero.

Le telefonate al numero verde di pronto intervento saranno registrate per la verifica della qualità del servizio e una migliore gestione delle segnalazioni guasti.

**Come**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai suoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che la riguardano.

Abbanoia S.p.A. verifica:

- periodicamente gli strumenti mediante i quali i suoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante;
- che anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia, o non sia più, necessario il trattamento;
- che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

**Dove**

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

**Quanto tempo**

I dati personali trattati da Abbanoia S.p.A. vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (ai sensi dell'art. 2946 c.c.) e comunque da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per l'adempimento degli obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (ai sensi dell'art. 2220 c.c.), ai cui fini Abbanoia S.p.A. deve conservare solo i dati necessari per il perseguimento di tali finalità.

Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i suoi dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

**Quali sono i suoi diritti**

I diritti che le sono riconosciuti ti permettono di avere sempre il controllo dei suoi dati. I suoi diritti sono quelli di:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione del trattamento;
- opposizione al trattamento;
- portabilità.

I suoi diritti le sono garantiti senza oneri e formalità particolari per il loro esercizio che si intende essenzialmente a titolo gratuito.

Lei ha diritto:

- ad ottenere una copia, anche in formato elettronico, dei dati di cui ha chiesto l'accesso. In caso dovesse richiedere ulteriori copie, Abbanoia S.p.A. può addebitarle un contributo spese ragionevole;
- ad ottenere la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o anche l'aggiornamento e la rettifica dei suoi dati personali;
- in tali ipotesi, ha diritto di ottenere che altri titolari del trattamento a cui i suoi dati siano stati comunicati e comunque i destinatari degli stessi provvedano a cancellare, sospendere o interrompere il trattamento o a rettificare i suoi dati, nel rispetto della sua richiesta;
- ad ottenere ogni comunicazione utile in merito alle attività svolta a seguito dell'esercizio dei suoi diritti senza ritardo e comunque, entro un mese dalla sua richiesta, salvo proroga, motivata e fino a due mesi, che le dovrà essere debitamente comunicata.
- Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la sua richiesta si rivolga a Abbanoia S.p.A. all'indirizzo [rp@abbanoia.it](mailto:rp@abbanoia.it).

In sostanza, in ogni momento e a titolo gratuito e senza oneri e formalità particolari per la sua richiesta, può:

- ottenere conferma del trattamento operato da Abbanoia S.p.A.;
- accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine (quando i dati non sono ottenuti da lei direttamente), le finalità e gli scopi del trattamento, i dati dei soggetti a cui essi sono comunicati, il periodo di conservazione dei suoi dati o i criteri utili per determinarlo;
- aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre esatti e accurati;
- cancellare i suoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi anche di backup di Abbanoia S.p.A. nel caso, tra gli altri, in cui non



siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assume come illecito, e sempre se ne sussistano le condizioni previste per legge; e comunque se il trattamento non sia giustificato da un altro motivo ugualmente legittimo;

- limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario a Abbanoa S.p.A. per verificarne l'accuratezza. Sarà informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata;
- ottenere i suoi dati personali, se ricevuti e/o comunque trattati da Abbanoa S.p.A. se il loro trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, in formato elettronico anche al fine di trasmetterli ad altro titolare del trattamento.

Abbanoa S.p.A. dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della sua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute da Abbanoa S.p.A..

In tali casi Abbanoa S.p.A. entro un mese dal ricevimento della sua richiesta, la informerà e la metterà al corrente dei motivi della proroga.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la sua richiesta, si rivolga a Abbanoa S.p.A. all'indirizzo [rpd@abbanoa.it](mailto:rpd@abbanoa.it).

### Come e quando può opporsi al trattamento dei suoi dati personali

Per motivi relativi alla sua situazione particolare, può opporsi in ogni momento al trattamento dei suoi dati personali, se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la richiesta all'indirizzo [rpd@abbanoa.it](mailto:rpd@abbanoa.it). Ha diritto alla cancellazione dei suoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla sua richiesta o la necessità per l'accertamento, l'esercizio e la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

### A chi proporre reclamo

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, può presentare un reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati personali (seguendo le istruzioni rese dal Garante medesimo sul sito <https://www.garanteprivacy.it>), a meno che non risieda o non svolga la sua attività lavorativa in altro Stato membro. In tale ultimo caso, o in quello in cui la violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali avvenga in altro paese dell'Ue, la competenza a ricevere e conoscere il reclamo sarà delle autorità di controllo ivi stabilite.

Ogni aggiornamento della presente informativa le verrà prontamente comunicato e sarà reso disponibile nel sito internet di Abbanoa S.p.A. alla sezione privacy.