

Informativa contrattuale resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (ultimo aggiornamento: maggio 2024)

1

TITOLARE DEL TRATTAMENTO e DPO (Data Protection Officer)



Il Titolare del trattamento è Acea Ato5 S.p.A con sede legale in Viale Roma snc- 03100 Frosinone – Codice Fiscale e Partita Iva 02267050603, nella persona del legale rappresentante *pro tempore* domiciliato per la carica presso la sede legale– indirizzo PEC segreteria.aceaato5@pec.aceaspa.it – indirizzo mail dedicato alla privacy: Ato5_presidioprivacy@aceaspa.it.



Il Titolare si avvale di un Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) che si occupa di vigilare sul corretto trattamento dei Suoi dati in azienda. Per qualsiasi richiesta di informazioni sul trattamento dei suoi o per esercitare i suoi diritti di seguito elencati, potrà rivolgersi al DPO scrivendo a: privacy@aceaspa.it.

2

FONTI DEI DATI PERSONALI




- Alcuni dati personali sono stati forniti direttamente da Lei;
- In altri casi, i Suoi dati sono raccolti presso soggetti terzi (in occasione del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dai Comuni dell'ATO5 Lazio Meridionale- Frosinone al Gestore unico Acea Ato5 S.p.A).
- Inoltre, i suoi dati personali potranno essere raccolti 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, infine, trattati anche i dati personali forniti in fase di eventuale registrazione al portale My Acea (<https://my.acea.it/myacea/it/signup>).

3

DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO



- Dati anagrafici (es. nome, cognome);
- Dati identificativi (es. documento di identità, CF, P.IVA);
- Dati relativi al/ai contratti di fornitura ed all'utenza (es. codice cliente, tipo e caratteristiche attività, consumi, numero componenti del nucleo familiare, dati catastali);
- 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. "RQSI", 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 usufruire di agevolazioni tariffarie).

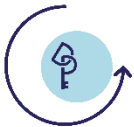
 Finalità	 Base giuridica	 Periodo di conservazione
Finalizzazione, esecuzione e adempimento del contratto di fornitura, ivi compresi i relativi adempimenti amministrativo - contabili;	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nel contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. B GDPR)	10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.). Per gli adempimenti contabili i 10 anni decorrono dalla data di fine esercizio in cui si è registrato l'evento contabile.
Gestione tecnico-commerciale dell'utenza; esercizio e manutenzione della rete; manutenzione e lettura dei contatori; fatturazione del consumo ed ogni eventuale rettifica e comunicazioni correlate;	La base giuridica per effettuare il risiede nel contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. B GDPR)	Durata del rapporto contrattuale e al termine fino a 10 anni decorrenti dalla scadenza del contratto - (art. 2946 c.c.; art. 8, L. 27 luglio 2000 n. 212; art. 2220 c.c.)
Gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;	La base giuridica per effettuare il risiede nel contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. B GDPR)	10 anni decorrenti dalla data di risoluzione del contratto
Adempimento di un obbligo di legge (normativa nazionale e comunitaria, regolamenti di settore ordini di autorità o organi di vigilanza)	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nella necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria (art. 6, par. 1 lett. C GDPR)	Tempistica prevista dalla normativa specifica oggetto di applicazione
Gestione del contenzioso (es. inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie);	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nell'espletamento delle attività legate al contenzioso (art. 6, par. 1 lett. F GDPR)	Secondo i termini prescizionali dei vari istituti (in genere fino a 10 anni dal passaggio in giudicato del provvedimento definitivo).
Attività di comunicazione e di miglioramento della qualità dei servizi offerti e collegati al rapporto contrattuale anche secondo le previsioni di cui alla Carta dei Servizi (es. invio di informative sulle novità dei servizi, controllo della qualità dei servizi offerti ottimizzazione degli stessi mediante analisi dei consumi, nonché indagini di customer satisfaction);	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nel legittimo interesse del Titolare, basato sul rispetto delle previsioni della Carta dei Servizi - allegata all'applicabile Convenzione di Gestione, misura a tutela dell'utente del Servizio Idrico Integrato (art. 6, par. 1 lett. F GDPR)	Durata del rapporto contrattuale

Tutela del rischio del credito, identificazione del cliente ed esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità dei Dati forniti e la solvibilità, anche in corso di rapporto;	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nel legittimo interesse del Titolare rinvenibile nella necessità di accertare la solvibilità dei propri clienti o dei prospect (art. 6, par. 1 lett. F GDPR).	10 anni decorrenti dalla data di fine esercizio in cui si è registrato l'evento contabile
Finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c.;	La base giuridica per effettuare il trattamento risiede nel perseguimento di un legittimo interesse del Titolare al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di <i>due diligence</i> e prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione (art. 6, par. 1 lett. F GDPR).	Durata dell'operazione straordinaria
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 risiede nella necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria (art. 6, par. 1 lett. C GDPR)	10 anni decorrenti dalla data di risoluzione del contratto

Il conferimento dei dati personali per tutte le finalità innanzi descritte è obbligatorio. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da Lei richiesto.

5

MODALITA' DI TRATTAMENTO



Il trattamento dei Dati raccolti è effettuato, sia manualmente, sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, ed è svolto dal Titolare, e/o da soggetti terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di responsabili del trattamento dei dati personali (di seguito, i "**Responsabili del trattamento**"). I dati saranno conservati in modalità cartacea e/o informatica presso i locali disponibili al Titolare.

6

TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI



La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno favorendo soluzioni ubicate all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

I Dati raccolti potranno essere conservati mediante l'utilizzo di piattaforme cloud, con server collocati nello spazio europeo, gestiti da fornitori terzi nominati responsabili del trattamento.

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.

7

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DI 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, a seconda dei casi, come Titolari autonomi del trattamento o Responsabili del trattamento. In particolare:

- **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.
- **Responsabili del trattamento:** i Dati potranno essere 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.
- **Amministrazioni o Enti pubblici e ad Autorità** di vigilanza e organismi di controllo.
- persone autorizzate al trattamento che agiscono nell'ambito dell'organizzazione del Titolare, alle quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo
- **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 infragruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché finalità di efficientamento dei processi aziendali e di organizzazione imprenditoriale.

I Suoi Dati non saranno oggetto di diffusione.

8

GESTIONE DEI COOKIE



Per le attività svolte dall'Utente sul Sito Web (dominio my.acea.it/acqua e relativi sottodomini), si rinvia alla cookie policy consultabile al seguente link: [Cookie Policy \(acea.it\)](https://www.acea.it/cookie-policy). La gestione dei cookie sul Sito Web può essere effettuata tramite l'apposito strumento di cookie management. Si precisa che la navigazione relativa al servizio "Bolletta Interattiva" non comporta la presenza di cookie oltre a quelli meramente tecnici e a cookie analytics agli stessi equiparabili.

9

DIRITTI DELL'INTERESSATO



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



Al fine di esercitare i propri diritti lei potrà rivolgersi al Titolare attraverso i seguenti canali:

- tramite il DPO, all'indirizzo privacy@aceaspa.it;
- via posta tradizionale, a mezzo raccomandata a/r al seguente indirizzo: Viale Roma snc – 03100 Frosinone.

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).