

Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "Regolamento" o "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati, a seconda della società erogatrice del Servizio Idrico Integrato, da:

- **IRETI S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova
- **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**, con sede legale in Strada Borgoforte 22 – 29122 Piacenza
- **IREN Acqua S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 16138 Genova
- **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**, con sede legale Piazza Ns. Signora dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE)
- **ACAM Acque S.p.A.**, con sede legale in Via A. Picco, 22 – 19124 La Spezia
- **E.G.U.A. S.r.l.**, con sede legale in Piazza A. Moro, 1 – 16030 Cogorno (GE)
- **ARCA S.r.l.**, con sede legale in Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia

in qualità di titolare del trattamento (di seguito congiuntamente il "Titolare"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

1. Finalità del trattamento.

a. Finalità contrattuali e legali

I dati personali a Lei riferiti saranno trattati dal Titolare per finalità inerenti la gestione del rapporto contrattuale, in particolare:

- gestire la richiesta di prestazione di servizi (a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di allaccio di un nuovo immobile, fatturazione dei servizi resi, gestione delle agevolazioni);
- gestire richieste di informazioni e/o reclami relativi al servizio;
- adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

b. Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento

Il Titolare potrà trattare i dati da Lei forniti in caso di richiesta di pronto intervento al fine di FornirLe le informazioni, l'assistenza e le prestazioni da Lei richieste tramite telefonata al numero a ciò dedicato.

c. Attività di analisi statistiche e reportistica

Il Titolare potrà trattare i Suoi dati personali e tecnici allo scopo di svolgere attività di reportistica ed analisi al fine di creare report e statistiche per valutare, analizzare e migliorare i servizi erogati.

d. Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")

Il Titolare potrà inoltre contattarLa al fine di effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati all'utenza. È facoltà dell'utente rispondere o meno al questionario. Un eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi. Le informazioni saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire all'identità dell'utente o collegare ad esso le risposte.

2. Categoria dei dati raccolti. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto

Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 1, lett. **a. (Finalità contrattuali e legali)**, il Titolare tratta dati personali, anche riferiti ai Suoi Familiari, tra i quali: dati identificativi (nome, cognome; Cod. Fisc.; data e luogo di nascita; partita IVA; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità, numero di componenti del nucleo familiare), dati di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail), dati tecnici relativi alla fornitura, accesso a bonus sociali, coordinate bancarie o postali per la gestione dei pagamenti domiciliati.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lettera **b. (Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento)** sono i dati identificativi del richiedente e la motivazione della chiamata.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **c. (Attività di analisi statistiche e reportistica)** sono dati tecnici relativi alla fornitura (consumi, tipologie di utenza, etc.).

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **d. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso)** sono: dati identificativi (nome, cognome), dati di contatto (numero di telefono e indirizzo e-mail).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **a. (Finalità contrattuali e legali)** è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione e gestione del rapporto contrattuale. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirci di svolgere le attività, ivi indicate.

Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. b. (esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso) e c. (adempimento di obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) del GDPR.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **b. (Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento)** è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per poter fornire riscontro alla richiesta di pronto intervento. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirvi di svolgere tale attività.

Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. c. (adempimento di obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) del GDPR.

In virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento d'interesse tra Titolare e interessato, il trattamento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. **c. e d. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso e Attività di analisi statistiche e reportistica)** si fonda, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. f) del GDPR, sul legittimo interesse del Titolare del trattamento.

Lei potrà in ogni caso opporsi ai sensi dell'art. 21 par. 1 del GDPR al trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. **c. e d.** contattando in qualunque momento il Titolare del trattamento ai recapiti indicati al successivo paragrafo 6.

3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati personali saranno conservati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione, limitazione della conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti, per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui sopra per le quali sono trattati e comunque per il periodo previsto dalla legge. In particolare, i dati personali forniti saranno trattati e conservati per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri: (i) durata del rapporto contrattuale e rispetto degli adempimenti derivanti dal trattamento dei dati; (ii) obblighi di conservazione stabiliti dalla legge; (iii) eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

È fatto comunque salvo il diritto di opporsi in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla situazione particolare dell'interessato. Decorso tale periodo i dati saranno cancellati e/o resi anonimi in modo da non permettere, anche indirettamente o collegando altre banche di dati, di identificare gli interessati.

4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali

I dati sono stati acquisiti e raccolti direttamente presso l'interessato ovvero, anche al fine di dare applicazione alla Deliberazione ARERA del 28 settembre 2017 665/2017/R/IDR (c.d. TICSI), comunicati al Titolare dal Comune di residenza dell'interessato.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare in qualità di Incaricati¹ del trattamento, specificamente istruiti e autorizzati. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo Iren nonché da società di fiducia del Titolare del trattamento in qualità di responsabili del trattamento che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, alle finalità indicate nel paragrafo 1, tra cui:

- soggetti incaricati della gestione e assistenza di utenti e dei consumatori;
- soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;
- soggetti incaricati di recuperare i crediti maturati;
- soggetti incaricati di valutare l'efficienza ed efficacia del servizio reso;
- soggetti che effettuano servizi di data entry.

I dati personali potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento:

- altre società del Gruppo Iren;
- Società di factoring.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

¹ Ai fini della presente informativa, con il termine "Incaricato" si intende qualsiasi "persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile" come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del GDPR.

5. Diritti dell'interessato

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta via posta o e-mail agli indirizzi di cui al successivo paragrafo 6.

6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento, a seconda della società erogatrice del Servizio Idrico Integrato, è:

- **IRETI S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova;
- **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**, con sede legale in Strada Borgoforte 22 – 29122 Piacenza;
- **IREN Acqua S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 16138 Genova;
- **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**, con sede legale Piazza Ns. Signora dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE);
- **ACAM Acque S.p.A.**, con sede legale in Via A. Picco, 22 – 19124 La Spezia;
- **E.G.U.A. S.r.l.**, con sede legale in Piazza A. Moro, 1 – 16030 Cogorno (GE);
- **ARCA S.r.l.**, con sede legale in Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia.

Per contattare i Titolari, esercitare i diritti di cui agli artt. 15 a 22 o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare, si invii una comunicazione, a seconda della società di riferimento, all'indirizzo e-mail:

- per **IRETI S.p.A.**: privacy.ireti@gruppoiren.it;
- per **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**: privacy.irenacquapiacenza@gruppoiren.it;
- per **IREN Acqua S.p.A.**: privacy.irenacqua@gruppoiren.it;
- per **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**: privacy.irenacquatigullio@gruppoiren.it;
- per **ACAM Acque S.p.A.**: privacy.acamacque@gruppoiren.it;
- per **E.G.U.A. S.r.l.**: egua.srl@ireti.it;
- per **ARCA S.r.l.**: privacy.arcareggio@gruppoiren.it.

Si informa inoltre che il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è contattabile inviando una e-mail a dpo@gruppoiren.it per le seguenti società:

- IRETI S.p.A.
- IREN Acqua Piacenza S.r.l.
- IREN Acqua S.p.A.
- IREN Acqua Tigullio S.p.A.

Per le Società ACAM Acque S.p.A., E.G.U.A. S.r.l. e ARCA S.r.l. ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail ai seguenti indirizzi:

- ACAM Acque S.p.A.: dpo.acamacque@gruppoiren.it
- E.G.U.A. S.r.l.: piero.provenzano@rpadvisor.it
- ARCA S.r.l.: dpo.arcareggio@gruppoiren.it

DIRITTI DELL'INTERESSATO Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.