

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

Egregio Signore, Gentilissima Signora,

ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche, “GDPR”) e della normativa italiana di armonizzazione, la scrivente La informa che svolge attività di trattamento di dati che la riguardano, utilizzati unicamente a fini di gestione delle richieste di servizi e/o di pronto intervento inerenti al servizio idrico da Lei pervenute.

Finalità e modalità del trattamento dei dati

I dati da Lei forniti alla scrivente vengono acquisiti e trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata, con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza, nel rispetto delle regole fissate dal Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione.

La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati, a seconda della tipologia della Sua richiesta (richiesta di prestazione di servizi o richiesta di pronto intervento), per le seguenti finalità:

a) Finalità di gestione richiesta di servizi

La informiamo che i dati da Lei forniti all’atto di richiesta di un servizio saranno trattati per le seguenti finalità:

- gestire la Sua richiesta di prestazione di servizi (a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di connessione di un nuovo stabile) o la Sua richiesta di reclamo o di informazioni;
- inviarLe comunicazioni strettamente funzionali alla Sua richiesta.

b) Finalità di gestione richiesta di pronto intervento

La informiamo che i dati da Lei forniti all’atto della telefonata al numero di pronto intervento saranno trattati per le seguenti finalità:

- fornirLe le informazioni, l’assistenza e le prestazioni da Lei richieste.

c) 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 alla clientela. E’ facoltà del Cliente 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 del Cliente o collegare ad essa le risposte.

Natura del conferimento e conseguenze dell’eventuale rifiuto

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lettera a) sono i dati anagrafici del richiedente e, a seconda del servizio richiesto, i dati di contatto, fiscali e contrattuali del richiedente.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al punto 1 lettera b) sono i dati anagrafici 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. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso) sono: dati personali di contatto (nome e cognome; numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile).

Il conferimento dei dati personali è necessario per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 1 lettera a) e lettera b). Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d’informazioni inesatte e/o incomplete impedirà di fornirLe le informazioni, l’assistenza e le prestazioni da Lei richieste.

La informiamo che, ai sensi dell'art. 6 (1) (b) del GDPR, la base giuridica dei trattamenti effettuati per le finalità di cui al paragrafo 1 lettera a) è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso. La base giuridica relativamente alla finalità di cui al paragrafo 1 b) è, ai sensi dell'articolo 6 (1) (c) del GDPR, l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento.

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.) (Finalità di verifica della qualità del servizio reso) 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 c) contattando in qualunque momento il Titolare del trattamento ai recapiti indicati al successivo paragrafo 5.

Comunicazione dei dati

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge, i dati raccolti ed elaborati non saranno comunicati a terzi e non saranno oggetto di diffusione alcuna.

Durata del trattamento dei dati

I dati verranno trattati dalla scrivente per il tempo necessario a garantire il perseguimento delle finalità di sicurezza dell'edificio aziendale e verranno comunque cancellati senza ingiustificato ritardo una volta conseguita tale finalità.

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 agli indirizzi postali sotto indicati oppure un'e-mail a: privacy.irensa@gruppoiren.it

Titolare e Responsabile del trattamento

Titolare del trattamento, a seconda del riferimento aziendale dato in fase di registrazione, è:

- AMTER S.p.A. con sede legale Via Rati, 66 - 16016 Cogoleto (Ge);
- IREN Acqua Tigullio S.p.A. con sede legale Piazza Ns. Signora dell'Orto, 1 - 16043 Chiavari (Ge);
- IREN Acqua S.p.A. con sede legale in Via SS. Giacomo e Filippo, 7 - 16122 Genova;
- IRETI S.p.A. con sede legale in Via Piacenza, 54 - 16138 Genova;
- ACAM Acque S.p.A. con sede legale in Via Picco 22 - 19124 La Spezia

Per contattare il Titolare o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare si invii una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.irensa@gruppoiren.it

Si informa inoltre che il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

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 la rettifica, l'accesso, 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.