

Informativa dipendenti ai sensi dell'Art. 13 e 14 del Regolamento 679/2016 ("GDPR")**TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Titolare del trattamento relativamente ai dati da Lei forniti è:
Acquedotto del Fiora S.p.A. - Via Mameli n.10, 58100, Grosseto - PEC: protocollo@pec.fiora.it

**DATA PROTECTION OFFICER**

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati o Data Protection Officer (RPD o DPO).

Puoi contattare il RPD/DPO al seguente indirizzo e-mail: dpo@fiora.it
PEC: protocollo@pec.fiora.it o all'indirizzo Via Mameli n. 10 -58100 Grosseto



**CATEGORIE E FONTE DEI DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO**




- Dati anagrafici (es. nome, cognome, luogo e data di nascita);
- Dati identificativi (es. documento di identità, CF, P.IVA ecc.);
- Dati di contatto (es. indirizzo fisico, e-mail/PEC, Numero telefonico fisso e mobile ecc.);
- Dati relativi al contratto di fornitura/contratti di fornitura (quali ad es. codice cliente, numero componenti del nucleo familiare, dati relativi all'attività commerciale e/o professionale, contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, consumi, dati catastali ecc.);
- Dati bancari, economici (es. coordinate bancarie, ISEE);
- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la segnalazione guasti e richieste commerciali, 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, cd. "RQSII", la Carta dei Servizi).

Di seguito le fonti presso le quali è avvenuta la raccolta dei dati personali che La riguardano:

- (dati forniti) direttamente da Lei, in occasione della stipula o dell'esecuzione di un contratto o della eventuale registrazione al portale My Fiora in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l'una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l'altra all'erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell'account sul portale stesso;
- Presso 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
- in occasione del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dai precedenti Gestori dell'ATO 6 Ombrone al Gestore Unico Acquedotto del Fiora SpA.

Il Titolare non richiede dati ulteriori al di fuori di quelli sopra riportati che saranno trattati per le finalità di seguito riportate.

 FINALITÀ	 BASE GIURIDICA
a) Per dar corso alle attività preliminari al contratto di fornitura	Il trattamento è fondato sulla necessità di adottare misure precontrattuali ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR
b) Finalizzazione, esecuzione e adempimento del contratto di fornitura, compresi i relativi adempimenti amministrativo-contabili, l'assistenza alla clientela e l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali ad es. la registrazione e l'archiviazione dei Suoi dati personali, aggiornamento e regolarizzazione delle utenze ad es. volture utenze e bonifica anagrafiche	Il trattamento è fondato sulla necessità di dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati e agli adempimenti che da essi dipendono, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR
c) Attività di gestione tecnico-commerciale dell'utenza al fine di consentire l'erogazione del servizio (a titolo esemplificativo: lettura dei contatori, fatturazione del consumo, rateizzazione, rimborso ed ogni eventuale rettifica e comunicazione relativa ad es. alle modalità di pagamento e dimostrato pagamento) anche attraverso l'utilizzo del servizio "Fiora in Comune", dello sportello e dei canali digitali	Il trattamento è fondato sulla necessità di dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati e agli adempimenti che da essi dipendono, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR
<p>d) Gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi per vincoli regolatori che discendono dalle Delibere ARERA e dalla Carta dei Servizi anche tramite utilizzo di Intelligenza Artificiale.</p> <p>e) Utilizzo con Sistema AI per la classificazione automatica dei reclami e la generazione della risposta finale, come strumento di supporto all'operatore umano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il trattamento è fondato sulla necessità di dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati e agli adempimenti che da essi dipendono, o richieste precontrattuali (art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR) • Legittimo interesse del Titolare (Utilizzo AI per categorizzazione e genera risposta) Art. 6, comma 1, lett. f) GDPR;
<p>f) Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale (es. inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie);</p> <p>g) Conciliazioni ARERA e similari ecc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il trattamento della gestione del contenzioso è fondato sul legittimo interesse del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR, rinvenibile nell'espletamento delle attività legate al contenzioso; • Il Trattamento delle conciliazioni è necessario per adempiere agli obblighi di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria cui è soggetto il Titolare ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. c) del GDPR
h) Tutela del rischio del credito, identificazione del cliente ed esperimento di verifiche finalizzate ad accertare la veridicità dei dati forniti e la solvibilità, anche in corso di rapporto	Il trattamento è fondato sul legittimo interesse del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR, rinvenibile nell'accertare la solvibilità dei propri clienti

 FINALITÀ	 BASE GIURIDICA
<p>i) Attività di comunicazione e di miglioramento della qualità dei servizi commerciali e tecnici 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 e ottimizzazione degli stessi mediante analisi dei consumi, indagini di <i>customer satisfaction</i>).</p> <p>Il trattamento è svolto per adempiere a previsioni normative di settore (ad es. Regolazione ARERA) che richiedono espressamente al Titolare di valutare il grado di soddisfazione dell'Utente e di trasmettere i risultati in forma aggregata alle relative Autorità (per maggiori informazioni vedasi apposito paragrafo presente nella Carta dei servizi di Acquedotto del Fiora S.p.A.).</p> <p>Le attività potranno essere svolte per lo sviluppo di sistemi di <i>business</i> commerciale e tecnico anche tramite utilizzo di Intelligenza Artificiale</p>	<p>Il trattamento è fondato sul legittimo interesse del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR, rinvenibile nell'espletamento delle attività legate a quanto previsto dalla Carta dei servizi. Il soggetto interessato, tuttavia, potrà esercitare il legittimo diritto di cancellazione qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto</p>
<p>j) Finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c</p>	<p>Il trattamento è fondato sul legittimo interesse del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR, per consentire operazioni necessarie di due diligence o prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione. Ove possibile i dati saranno trattati in forma aggregata/anonimizzata</p>
<p>k) Erogazione di agevolazioni anche tariffarie (es. bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo, bonus Fiora) e la gestione delle utenze non disalimentabili, ai sensi della normativa di settore</p>	<p>Il trattamento è necessario per adempiere agli obblighi di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria cui è soggetto il Titolare ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. c) del GDPR.</p>
<p>I Suoi dati personali potranno essere altresì utilizzati per inoltrare specifiche comunicazioni e informazioni inerenti agli obblighi o le scadenze contrattuali, le modalità di erogazione del servizio o eventuali esigenze operative aziendali.</p>	
<div data-bbox="193 1641 284 1720" data-label="Image">  </div> <p>MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI</p> <p>Fatti salvi i principi di necessità, pertinenza e non eccedenza, il trattamento dei dati per le finalità sopra esposte sarà effettuato</p> <ul style="list-style-type: none"> • mediante l'ascolto delle telefonate pervenute al numero verde dedicato ai servizi commerciali e guasti finalizzato al monitoraggio tecnico e qualitativo • in modalità cartacea e/o elettronica con l'ausilio di mezzi informatici, telematici (posta elettronica), elettronici o comunque automatizzati, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo sistemi di intelligenza artificiale, finalizzati ad ottimizzare l'assistenza nei suoi confronti ma che non producono effetti giuridicamente rilevanti né incidono in modo analogo significativamente sulla sua persona. 	

Il trattamento è effettuato nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza previste dalle normative vigenti e nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento 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.

Il Titolare verifica

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

Il Titolare garantisce che i dati che, anche a seguito di verifiche, risultino eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.



DESTINATARI DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare potrà comunicare e far trattare i dati personali dell'interessato per l'adempimento degli obblighi conseguenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei diritti, per la denuncia alle autorità di controllo, etc.):

- a società facenti parte del Gruppo Acea per fini amministrativi interni ed efficientamento dei processi aziendali e di organizzazione;
- a società di rilevazione e certificazione della qualità;
- a società selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità e che forniscono servizi e lavori, operanti, tra l'altro, nei settori creditizio, assicurativo, finanziario, commerciale, (a titolo esemplificativo: società di call center; società addette alla rilevazione dei consumi; agenzie di informazioni commerciali; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società addette alla stampa e recapito delle bollette; società di recupero crediti; società che rilevano rischi nelle frodi società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di ricerca o elaborazione dati anche mediante la consultazione di elenchi tenuti da enti pubblici o equiparati o sotto il controllo dell'autorità pubblica in base a specifica normativa nazionale come ad es. Agenzia delle Entrate – servizio SIATEL); servizi informatici (es. web hosting, cloud & local hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.), consulenti;
- ad Amministrazioni, Enti pubblici, Autorità di Settore, autorità di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi derivanti dalle norme di legge nazionali, comunitarie o regolamentari;
- a terzi delegati a ricevere i Suoi dati personali, a titolo esemplificativo: familiari, conviventi o rappresentanti legali (curatori, tutori etc.).

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento a tal fine appositamente nominati.

I dati personali potranno, inoltre, essere conosciuti dai dipendenti e collaboratori del Titolare appositamente istruiti ed autorizzati ad effettuare il trattamento.

I Suoi dati non saranno oggetto di comunicazione a terzi per loro finalità autonome, a meno che non sia data autorizzazione espressa.



PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art. 5, GDPR) per un massimo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, in conformità con quanto previsto dalla legge per gli adempimenti in materia amministrativa contabile e per l'esercizio dei diritti, fatte salve ulteriori esigenze

di conservazione consequenziali al perseguimento delle finalità o per il tempo correlato alla necessità di adempiere agli obblighi di legge e fatta salva l'attività di gestione di eventuale contenzioso. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente



TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI

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

I dati personali raccolti non sono oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi al di fuori dell'Unione Europea e in caso di trasferimento al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il Titolare si impegna a garantire un livello di protezione adeguata e/o ad adottare le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.



DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato, compatibilmente con l'ottemperanza agli obblighi normativi illustrati, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR potrà esercitare i suoi diritti, tra i quali rientrano il diritto di accesso ai dati personali, il diritto di chiedere la rettifica, cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione nel caso di legittimo interesse, facendo valere questi e gli altri diritti previsti dalla normativa vigente tramite semplice comunicazione al Titolare.

Al fine di esercitare i propri diritti, l'interessato potrà indirizzare una propria richiesta rivolgendosi:

- ad Acquedotto del Fiora S.p.A., quale Titolare del trattamento, a: protocollo@pec.fiora.it oppure inviando una raccomandata a/r al seguente all'indirizzo Via Mameli n. 10 -58100 Grosseto;
- al DPO (Data Protection Officer) al suindicato punto di contatto, a dpo@fiora.it oppure a protocollo@pec.fiora.it oppure all'indirizzo Via Mameli n. 10 -58100 Grosseto.



RECLAMO ALL'AUTORITÀ GARANTE

L'interessato, nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare avvenga di violazione di quanto previsto dal GDPR, ha diritto di proporre reclamo anche all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (<https://www.garanteprivacy.it/>).

Nota: Le icone utilizzate nel presente documento sono state realizzate da Osservatorio679 nell'ambito del progetto "Informative Chiare" promosso dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e sono sottoposte alle condizioni di utilizzo e diffusione della licenza CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it>). AdF non ha apportato alcuna modifica rispetto alla forma predisposta dall'autore.