

INFORMATIVA SULLA TUTELA DELLA PRIVACY

Egregio Utente, in ottemperanza a quanto previsto dal REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (di seguito “GDPR” o “Regolamento”) desideriamo informarLa tanto dell’uso dei Suoi dati personali, quanto dei Suoi diritti, comunicandoLe quanto segue.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è CAFC S.p.A., con sede in Udine, Viale Palmanova n°192 (di seguito “Titolare”).

Per l’esercizio dei diritti riconosciuti dal REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (di seguito “GDPR” o “Regolamento”) o per chiedere qualsiasi chiarimento relativo al trattamento dei dati personali, è possibile contattare il Titolare ai seguenti recapiti:

tel 0432.517336, PEC: info@pec.cafcspa.com.

Il Titolare ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati, che è raggiungibile al seguente recapito: dpo@cafcspa.com

2. FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

2.1. Finalità contrattuali e precontrattuali

Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per l’instaurazione, l’esecuzione e la gestione del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato, tra cui:

- Stipula e gestione del contratto di fornitura del servizio, inclusi attivazione, voltura, cessazione e aggiornamento delle anagrafiche
- Fatturazione, gestione dei pagamenti e delle rateizzazioni, emissione di rettifiche.
- Esecuzione delle richieste precontrattuali per l’attivazione del servizio, inclusi preventivi e domande di allacciamento.
- Gestione ed erogazione di agevolazioni economiche, quali il bonus sociale idrico e il bonus idrico integrativo, in conformità alla normativa vigente.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR – esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso; Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR – necessità di adempiere a un obbligo legale.

2.2. Gestione tecnico-operativa del servizio

Il trattamento dei Suoi dati è necessario per garantire l’efficienza e la continuità del servizio, tra cui:

- Manutenzione e gestione della rete idrica, inclusi interventi tecnici e pronto intervento.
- Lettura dei contatori, verifica dei consumi, rettifiche e monitoraggio delle prestazioni tecniche.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR – esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte.

2.3. Gestione delle richieste di assistenza e dei reclami e procedure di conciliazione

I dati personali verranno trattati per rispondere a richieste di informazioni, assistenza e per la gestione di reclami e procedure di conciliazione da parte degli utenti.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR – esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte; Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR – necessità di adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento

2.4. Tutela dei diritti in sede giudiziaria e gestione del contenzioso

I dati personali potranno essere trattati per la gestione di eventuali contenziosi, tra cui:

- Recupero crediti, azioni legali, arbitrati e procedure giudiziarie.
- Gestione di inadempimenti contrattuali e contestazioni.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR – legittimo interesse del titolare del trattamento per la tutela dei propri diritti.

2.5. Miglioramento della qualità dei servizi e customer satisfaction

I Suoi dati potranno essere trattati per lo svolgimento di indagini volte a verificare il grado di soddisfazione della clientela e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR – legittimo interesse del titolare per il miglioramento dei servizi offerti.

2.6. Adempimento di obblighi di legge

I Suoi dati personali saranno trattati per adempiere a obblighi imposti dalla legge, da regolamenti o da normative comunitarie, tra cui:

- Obblighi di natura fiscale e contabile relativi alla gestione e conservazione delle fatture.
- Obblighi di legge connessi alla regolamentazione del Servizio Idrico Integrato, incluse le disposizioni dell’ARERA e le normative in materia di sicurezza e tutela ambientale.
- Comunicazione dei Suoi dati a enti pubblici e autorità di controllo, in adempimento di obblighi normativi.

Base giuridica: Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR – necessità di adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.

3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

Nel contesto della gestione del Servizio Idrico Integrato, il Titolare del trattamento raccoglie e tratta le seguenti categorie di dati personali, necessarie per il perseguimento delle finalità indicate:

- Dati identificativi: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, partita IVA, documento di identità, numero del contratto di fornitura.
- Dati di contatto: indirizzo di residenza, indirizzo email, numero di telefono fisso e/o mobile, recapiti per invio di comunicazioni relative alla gestione del servizio.

- Dati relativi al contratto di fornitura: informazioni relative alla fornitura del servizio, tra cui il codice cliente, l'ubicazione dell'utenza, i dati catastali dell'immobile, la tipologia dell'utenza (es. domestica o commerciale), i consumi e le tipologie di servizi erogati.
- Dati economici e di pagamento: coordinate bancarie, dati dell'intestatario del conto per la domiciliazione delle fatture, informazioni relative a pagamenti, insoluti, rateizzazioni e agevolazioni tariffarie (es. bonus sociale idrico).
- Dati tecnici: dati relativi alla lettura dei contatori, ai consumi idrici e all'andamento del servizio, incluse eventuali rettifiche o modifiche ai dati di consumo.
- Dati relativi ai reclami e alle richieste di assistenza: informazioni relative alle segnalazioni di guasti, ai reclami e alle richieste di assistenza tecnica, inclusi i dati raccolti nel corso delle comunicazioni con il servizio clienti.
- Dati relativi a procedimenti legali e gestione del contenzioso: dati trattati nell'ambito di contenziosi, recupero crediti o arbitrati, quali informazioni legali e documenti correlati.
- Dati raccolti per finalità di indagini di customer satisfaction: informazioni raccolte tramite questionari o sondaggi volti a misurare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio erogato.

4. CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità di cui ai punti 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.6 è obbligatorio, in quanto il trattamento è necessario per l'instaurazione e la gestione del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato, nonché per l'adempimento di obblighi di legge. Pertanto, il mancato conferimento di tali dati renderà impossibile la stipula e l'esecuzione del contratto, impedendo l'erogazione dei servizi richiesti e l'adempimento degli obblighi legali correlati.

Il conferimento dei dati per la finalità di miglioramento della qualità dei servizi e customer satisfaction (punto 2.5) è invece facoltativo. Il mancato conferimento non pregiudicherà l'esecuzione del contratto, ma potrebbe limitare la possibilità di partecipare a indagini volte a migliorare il servizio e a monitorare il grado di soddisfazione della clientela.

5. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Ai dati personali potranno accedere, per le finalità sopra indicate, i seguenti soggetti:

- Soggetti autorizzati al trattamento: dipendenti e collaboratori del Titolare del trattamento, debitamente autorizzati e istruiti in conformità all'art. 29 del GDPR, che agiscono sotto l'autorità diretta del Titolare.
- Responsabili del trattamento: soggetti terzi nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con i quali il Titolare ha stipulato specifici contratti per lo svolgimento di attività di supporto. Questi includono:
 - Società incaricate della gestione di back office e front office;
 - Società incaricate della lettura dei contatori e della manutenzione della rete idrica.
 - Società incaricate della gestione e stampa delle fatture e della posta.
 - Società specializzate nel recupero crediti, consulenti legali e fiscali.
 - Fornitori di servizi informatici per la gestione dei sistemi informativi e delle piattaforme digitali utilizzate per l'erogazione del servizio.
- Autorità ed enti pubblici: i Suoi dati potranno essere comunicati a enti pubblici, autorità di controllo o giudiziarie, amministrazioni locali, o altri soggetti pubblici (a titolo esemplificativo: Autorità Unica per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (AUSIR), Enti di controllo, Comuni Soci) per adempiere ad obblighi di legge o regolamentari, inclusi obblighi fiscali e contributivi o per rispondere a richieste formali delle autorità competenti.
- Soggetti terzi in caso di contenzioso: in caso di contenziosi legali, i Suoi dati potranno essere comunicati a consulenti legali, autorità giudiziarie o altre parti coinvolte nei procedimenti, per la tutela dei diritti del Titolare.

Non è contemplata, in linea generale, l'ipotesi che i dati siano oggetto di diffusione a soggetti indeterminati, se non in virtù di un obbligo di legge. I Suoi dati personali, di regola, non saranno trasferiti verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali.

6. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali saranno conservati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte e, comunque, in conformità alle disposizioni di legge applicabili. I dati personali non più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (o cancellati definitivamente).

In particolare:

- Dati trattati per finalità contrattuali e precontrattuali: saranno conservati per tutta la durata del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato e per i 10 anni successivi alla cessazione dello stesso.
- Dati relativi all'assistenza clienti e alla gestione dei reclami: saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla risoluzione delle richieste o dei reclami e, successivamente, per un ulteriore periodo di 10 anni.
- Dati trattati per finalità di adempimento di obblighi di legge: saranno conservati per il tempo richiesto dalla normativa applicabile, come ad esempio i dati fiscali e contabili, che saranno conservati per un periodo minimo di 10 anni.
- Dati trattati per la tutela del rischio del credito e la gestione del contenzioso: i dati trattati per finalità legate al recupero crediti, azioni legali o altri procedimenti giudiziari saranno conservati per il tempo necessario alla chiusura del contenzioso e, successivamente, per il tempo stabilito dalle normative applicabili per la prescrizione dei diritti.
- Dati trattati per attività di customer satisfaction e miglioramento del servizio: saranno conservati per il periodo necessario a svolgere le indagini di soddisfazione del cliente e le analisi statistiche correlate, senza comunque superare i 24 mesi dalla raccolta.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Per quanto attiene all'esercizio dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 il Titolare le ricorda che ha diritto di chiedere:

- l'accesso ai dati personali e alle informazioni (art. 15 del GDPR);
- la rettifica o la cancellazione degli stessi (artt. 16 e 17 del GDPR);

- la limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18 del GDPR).

Infine, potrà:

- opporsi al trattamento dei dati personali alle condizioni e nei limiti di cui all'art. 21 del GDPR;
- esercitare il diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR).

Per quanto attiene alle operazioni di trattamento basate sul consenso -ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. a), e dell'articolo 9, paragrafo 2, lett. a) del GDPR-, si ricorda che ha diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento (senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca).

Infine, qualora ritenga che il trattamento che ti riguarda violi il Regolamento, ha diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali o altra autorità eventualmente competente) ai sensi dell'art. 77 e ss. GDPR.