

**INFORMATIVA ALLA CLIENTELA**  
**in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016**  
**in materia di protezione dei dati personali**  
*(rev.3 marzo 2023)*

In relazione alle pratiche finalizzate alla stipula del contratto di somministrazione del servizio idrico integrato e alla successiva gestione del rapporto di erogazione, i dati personali dell'utente sono trattati nel rispetto scrupoloso dei principi di integrità e riservatezza richiesti dalla normativa, e dei principi di correttezza e liceità di trattamento che **Sii Servizio Idrico Integrato** ha fatto propri, sia nel ruolo di Titolare del trattamento sia nel ruolo di Responsabile Esterno.

**1. DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO**

I dati in nostro possesso sono forniti dall'utente, direttamente o per il tramite di persona delegata, o raccolti successivamente dal nostro personale autorizzato a seguito di istanze o comunicazioni dell'utente direttamente interessato, o raccolti dal personale di società terze che regolarmente operano in qualità di Responsabili Esterni del Trattamento, presso enti pubblici terzi per il rispetto di specifici obblighi di legge.

I dati di cui sopra sono:

-Dati comuni (ad es. nome, cognome, codice fiscale, domicilio, documento identificativo, n. componenti nucleo familiare, dati catastali dell'immobile, titolo inerente la disponibilità dell'immobile, dati di regolarità edilizia-urbanistica), dati relativi ai pagamenti, dati relativi ad intestatari c/c per addebito sepa, dati inerenti morosità/consumi/rateizzazioni, dati di contatto come ad es. email e tel, dati audio (fruizione del call center con registrazione vocale chiamata utente), dati audio-video (fruizione sportello digitale, ma senza registrazione)

-Dati giudiziari (nel caso in cui il titolo inerente la disponibilità dell'immobile sia una sentenza/provvedimento emesso dall'Autorità Giudiziaria)

- informazioni inerenti l'erogazione del bonus idrico in favore degli utenti cd. "diretti" e degli utenti cd. "indiretti", in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento per conto di ARERA/Acquirente Unico.

**2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati personali di cui sopra è finalizzato all'acquisizione del cliente, gestione, dell'utenza e della fornitura tramite front office, numero verde commerciale o sportello digitale, form del sito in https della Sii e poi tramite email, attraverso il portale web, e alla gestione e controllo del fenomeno dell'abusivismo

**3. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO E NATURA DEL CONFERIMENTO**

Le basi giuridiche per effettuare il trattamento e perseguire le finalità risiedono nell'esecuzione di misure contrattuali e/o precontrattuali per l'erogazione del servizio richiesto, negli obblighi di legge per i dati audio inerenti le segnalazioni dei guasti e per l'attività contrattuale o precontrattuale nel caso di fruizione del call center (Art. 51 comma 6 e 7 D. Lgl 206/2005 e s.m.i. - codice del consumo) e nel legittimo interesse del titolare nel caso di gestione e controllo del fenomeno dell'abusivismo.

Il conferimento dei dati per le finalità indicate è obbligatorio, essenziale e necessario al fine della fruizione dei servizi forniti dalla società, come previsto dalla normativa vigente.

**4. MODALITA' DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati personali può:

-essere operato sia manualmente (su supporto cartaceo) sia con strumenti informatici, telefonici (chiamata diretta e/o sms) o telematici (mail);

-essere operato mediante l'uso di programmi di gestione anagrafica, contabile e statistica;

- avvenire sia presso i nostri centri che presso società specializzate; Le telefonate registrate potranno essere riascoltate esclusivamente da personale interno alla Società specificatamente autorizzato e solo per specifiche motivate e pertinenti esigenze finalizzate alla risoluzione di possibili contraddittori tra l'interessato ed il personale della Società.

**5. SOGGETTI DESTINATARI DEI DATI**

I dati di natura personale forniti saranno comunicati a destinatari, che tratteranno i dati in qualità di responsabili (ex art. 28 del Reg. UE

2016/679), o in qualità di Titolari autonomi e/o in qualità di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile (ex art. 29 del Reg. UE 2016/679), per la finalità sopra indicata. Precisamente, i dati saranno comunicati a: - soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo, delle reti di comunicazione, dell'infrastruttura e dei servizi informatici; - gestori e/o manutentori di piattaforme, soggetti che forniscono servizi di phone collection, recupero crediti, supporto e manutenzione sw RQTI Custom, autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta ( a titolo esemplificativo ma non esaustivo: uffici tecnici ed amministrativi dei Comuni e delle Province dei territori in cui sono situate le reti di distribuzione dei servizi richiesti, Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Anagrafe Tributaria, Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria), nonché ai legali nominati per la gestione del contenzioso. I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento.

#### **6. TRASFERIMENTI DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI O ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI**

In ottemperanza a quanto richiesto al Capo V del Regolamento Europeo sulla Protezione dei dati, si comunica che SII Servizio Idrico Integrato, in qualità di Titolare del Trattamento, non prevede di trasferire i dati personali dei propri utenti al di fuori dei Paesi dell'Unione Europea.

#### **7. MISURE DI SICUREZZA**

Tutte le attività di trattamento e conservazione dei dati avvengono in un contesto disciplinato da misure di sicurezza a totale garanzia della protezione dei dati degli utenti e della protezione dei dati a questi riferiti.

A tale scopo, SII Servizio Idrico Integrato, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a valutare l'adeguato livello di sicurezza in relazione ai rischi presentati dal trattamento dei dati e alla luce di tale valutazione si impegna a predisporre tutte le misure di sicurezza necessarie e adeguate - al fine di evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione, divulgazione non autorizzata o accesso in modo accidentale o illegale ai dati personali - attraverso strumenti quali, a titolo meramente esemplificativo, l'attribuzione di password di accesso, identificativi di utente e quant'altro richiesto in materia di sicurezza dei dati personali e tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679.

#### **8. TEMPI DI CONSERVAZIONE**

I dati personali raccolti saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte e conservati per il tempo necessario all'adempimento degli obblighi di legge, alla gestione del contenzioso, ma comunque nei limiti di legge (artt. 2946, 2953, 2220).

I dati personali potranno essere conservati per periodi più lunghi in caso di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal regolamento a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato.

#### **9. ESERCIZIO DEI DIRITTI**

All'utente, rispetto ai dati in possesso di SII Servizio Idrico Integrato, è riconosciuto e assicurato il pieno esercizio dei diritti indicati dal Capo III "Diritti dell'interessato" del Regolamento UE 679/2016 quali: Diritto di accesso Diritto alla rettifica, Diritto alla cancellazione, Diritto alla limitazione del trattamento, Diritto alla portabilità, Diritto di opposizione al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@siiato2.it](mailto:privacy@siiato2.it)

E' riconosciuto inoltre il Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 Capo VIII del succitato Regolamento.

#### **10. RIFERIMENTI AZIENDALI**

La informiamo inoltre che:

**Titolare del trattamento, SII Servizio Idrico Integrato sspa**, è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@siiato2.it](mailto:segreteria@siiato2.it)

**Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)** è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: [privacy@siiato2.it](mailto:privacy@siiato2.it)

Il Titolare  
SII Servizio Idrico Integrato

**SII - Servizio Idrico Integrato s.c.p.a.**

Via I Maggio, 65 • 05100 Terni

Tel. 0744.479911 • Fax 0744.434752 • [segreteria@siiato2.it](mailto:segreteria@siiato2.it) • PEC [segreteriasii@arubapec.it](mailto:segreteriasii@arubapec.it)  
[www.siiato2.it](http://www.siiato2.it) • [ufficio.commerciale@siiato2.it](mailto:ufficio.commerciale@siiato2.it) • numero verde 800.093.966 - da mobile 0744.441562