

Informativa Clienti

(articoli 13 e 14, Regolamento UE 2016/679 "GDPR")

CHI SIAMO

TITOLARE DEL TRATTAMENTO:

Sede: Viva Servizi S.p.A.
Via del Commercio, 29 - 60127 Ancona (AN)
Tel.: Tel. 071.28931
e-mail: ufficioprivacy@vivaservizi.it
Sito web: <https://www.vivaservizi.it/>

RESPONSABILE PROTEZIONE DATI: Morolabs Srl - Riferimento: Avv. Massimiliano Galeazzi

Tel. / FAX: 071.9030585 / 071.2210025
e-mail: dpo@vivaservizi.it

Viva Servizi S.p.A. è il **TITOLARE DEL TRATTAMENTO** dei dati personali che Lei (Interessato) ci comunica con la modulistica cartacea o ci invia tramite gli strumenti del web, al momento dell'instaurazione e dell'esecuzione del contratto, anche laddove avvenga tramite il servizio di firma elettronica grafometrica avanzata (di seguito, "FEA").

Il **RESPONSABILE della PROTEZIONE dei DATI** (o *Data Protection Officer -DPO*) è il Suo punto di contatto per qualsiasi questione o problema legati all'applicazione del Regolamento.

COSA FACCIAMO CON I VOSTRI DATI (Categorie dati, requisito necessario)

Il Titolare tratterà le seguenti categorie di dati:

- **Dati comuni:** che comprendono dati identificativi e anagrafici, dati di contatto e, ove necessario, dati economici
- **Dati particolari:** che comprendono dati biometrici quali pressione, velocità e tratto grafico per consentire l'erogazione del servizio di firma elettronica avanzata grafometrica e, se richiesti ai fini della sottoscrizione del contratto, dati relativi alla salute per ottenere la rateizzazione dei pagamenti offerta solo a soggetti in particolari condizioni di salute.

Il conferimento dei Dati Personalni per le sottoindicate finalità, di cui ai punti 1), 2), 3) sono obbligatori per l'instaurazione e gestione del contratto di fornitura del servizio idrico integrato e per l'adempimento degli obblighi da essi derivanti. L'eventuale rifiuto e/o il conferimento inesatti o incompleti dei dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto di fornitura del servizio idrico integrato.

Il conferimento per la finalità di cui al punto 4) e 5) della presente informativa è libero e facoltativo, pertanto, un Suo rifiuto non pregiudicherà l'instaurazione e la gestione del rapporto di fornitura del servizio idrico, ma solo l'iscrizione al servizio FEA per la sottoscrizione in formato elettronico digitale dei relativi documenti contrattuali. Tuttavia, nel caso di Suo rifiuto all'iscrizione al servizio FEA, potrà accedere a modalit alternative di sottoscrizione della documentazione contrattuale, quali la firma tradizionale.

PERCH TRATTIAMO I VOSTRI DATI (Finalità e base giuridica)

I Suoi dati personali sono richiesti per finalità come il trattamento giuridico ed economico del personale e, nello specifico:

1. **Instaurazione e gestione del rapporto contrattuale**, come la lettura dei contatori ai fini della fatturazione, la registrazione degli incassi delle bollette, la gestione richieste abbono, l'erogazione di servizi richiesti (es. esecuzione di contratti di servizio idrico e/o servizio idrico integrato e/o servizio luce e gas erogato da Prometeo), l'invio di comunicazioni e segnalazioni, l'elaborazione e l'archiviazione delle autocertificazioni o altre dichiarazioni da Lei fornite, l'aggiornamento o l'inserimento ex novo all'interno del sistema cartografico dell'anagrafica relativa ai contatori, la gestione dei solleciti amministrativi, la gestione amministrativo- contabile (gestione dei conti

bancari, gestione della cassa), la gestione dei servizi di fognatura e depurazione, nonché il rilascio delle autorizzazioni di scarico.

Per tale finalità i dati personali sono trattati per l'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR e, per i dati particolari, per assolvere gli obblighi ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato in materia di diritto del lavoro e della sicurezza sociale e della protezione sociale - come ad esempio ottenere la rateizzazione dei pagamenti offerta solo a soggetti in particolari condizioni di salute - ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. b), del GDPR.

2. **Adempimento di obblighi legali**, ai sensi degli artt. 6, par. 1, lett. c), e 9, par. 2, lett. b), del GDPR per adempiere ad obblighi di legge cui il Titolare è soggetto quali, a titolo esemplificativo, la gestione di fatture, pagamenti, la gestione di segnalazioni e di reclami, gli adempimenti previsti dalla delibera ARERA. I Suoi dati saranno altresì trattati per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, alla tutela dell'ordine pubblico, all'accertamento e repressione dei reati.
3. **Accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare** in sede stragiudiziale e/o giudiziaria, in caso fosse necessario, ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. f), del GDPR.
4. **Erogazione del servizio FEA e gestione dei parametri biometrici memorizzati con l'acquisizione della firma elettronica grafometrica**, previo Suo esplicito e libero consenso prestato ai sensi dell'art 9, par. 2, lett. a), del GDPR, nel rispetto dell'art. 2 par. 2, lett. b), del Codice dell'amministrazione digitale, D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, per il rafforzamento delle garanzie di autenticità e integrità dei documenti informatici sottoscritti nonché per la dematerializzazione e sicurezza di tali documenti, al fine di dare maggiore certezza ai rapporti giuridici.
5. **Elaborazione di un questionario di soddisfazione**, attraverso interviste telefoniche, per verificare il livello della qualità del servizio offerto da Viva Servizi S.p.a. ed eventualmente migliorarlo, solo previo Suo esplicito e libero consenso prestato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a). del GDPR.

DOVE E A CHI FINISCONO I VOSTRI DATI (Categorie di destinatari)

Per le finalità sopra indicate i Suoi dati personali potranno essere comunicati ad Autorità giudiziarie, di Vigilanza, amministrazioni, enti ed organismi pubblici e ad altre entità giuridiche e ad altri soggetti legittimati a riceverli in qualità di titolari del trattamento, quali, con riferimento al servizio FEA: società specializzate nella certificazione della FEA per garantire l'autenticità e l'integrità dei documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici; Autorità giudiziaria, nei casi previsti dalle normative vigenti.

La Società potrà comunicare i Suoi Dati Personalni, al fine di segnalare eventuali anomalie ad Autorità Pubbliche così come previsto da legge. La Società potrà altresì comunicare i Suoi Dati Personalni ad Enti Regolatori per la predisposizione di delibere e regolamenti così come previsto da legge.

I Suoi dati saranno inoltre comunicati a soggetti che prestano dei servizi, in nome e per conto di Viva Servizi S.p.A. in qualità di responsabili del trattamento, secondo le istruzioni ad essi conferite. L'elenco dei soggetti nominati responsabili del trattamento può essere messo a disposizione dal Titolare su richiesta.

Soltanto il personale autorizzato dal titolare può accedere per effettuare le operazioni di trattamento o di manutenzione dei sistemi.

I Suoi dati non saranno trasferiti in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea e con normative di protezione dei dati personali non allineate al GDPR. Non sono utilizzati sistemi di decisione automatica, compresa la profilazione.

QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I VOSTRI DATI (Periodo di conservazione)

I Suoi dati raccolti e trattati per l'instaurazione e la gestione del contratto di fornitura del servizio idrico avanzato saranno conservati per il periodo di tempo strettamente necessario a perseguire gli scopi per i quali sono stati raccolti e trattati, ovvero per 10 anni, a seguito di cessazione.

I dati raccolti per adempiere a specifici obblighi di legge saranno trattati per tutto il tempo necessario previsto dalla legge, atti o regolamenti.

I dati trattati per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare saranno conservati per tutto il tempo necessario all'esercizio delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

I Suoi dati personali conferiti per consentire l'erogazione del servizio FEA saranno conservati fino alla revoca del consenso e per il periodo di conservazione previsto dall'art. 57 del dpcm 22 febbraio 2013 ("Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali"), ovvero per 20 anni dalla sottoscrizione del presente servizio.

I dati trattati per la finalità di cui al punto 5) saranno trattati sino alla revoca del Suo consenso e, comunque, non oltre il termine di 24 mesi dal conferimento.

Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati Personalni saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

DA CHI RICEVIAMO I VOSTRI DATI (Fonte dei dati)

Raccogliamo sempre, laddove possibile, i dati personali direttamente dall'Interessato.

Se necessario ai fini del rapporto con l'Interessato, eventualmente, facciamo richieste a enti pubblici o svolgiamo delle ricerche presso registri e/o banche dati pubbliche.

QUALI SONO I VOSTRI DIRITTI

Può richiedere direttamente al Titolare del trattamento di vedere, correggere, cancellare o limitare i dati che trattiamo e che La riguardano. In alcuni casi, può anche opporsi al trattamento o, laddove previsto, revocare il Suo consenso al trattamento. Nei limiti previsti, ha anche il diritto alla portabilità dei dati. Ogni diritto deve essere valutato anche nel rispetto dei limiti indicati dagli artt. 23 GDPR, 2-undecies e 2-duodecies Codice Privacy. Se ha dei dubbi, se conserviamo dati errati, incompleti o se pensa che abbiamo gestito male i Suoi dati personali, La preghiamo di contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) oppure inviare una richiesta utilizzando il modulo di Richiesta di Esercizio dei Diritti disponibile sul sito web istituzionale o presso gli uffici. Il nostro Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) esaminerà la Sua richiesta e La contatterà per risolvere al più presto il problema. Altrimenti ha il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalni: www.garanteprivacy.it.