

**INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali -
TITOLARI UTENZE IDRICHE (di seguito *UTENTI*)**

Nel quadro delle attività di continuo aggiornamento delle nostre procedure volte al rispetto della Privacy dei nostri Utenti e degli obblighi imposti dal D. Lgs. 196/2003, abbiamo ritenuto opportuno riassumere nel presente documento gli elementi riguardanti i trattamenti di dati personali già presenti nella documentazione messa a disposizione dell'Utente, integrati con indicazioni più specifiche nell'intento di conferire massima trasparenza al nostro operato.

1) QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- a. dati forniti dall'Utente stesso o da un Suo delegato e pertanto non elencati in questa sede (es: Recapiti, Reclami e segnalazioni, etc.), tra cui possono essere compresi anche dati sensibili
- b. dati più strettamente attinenti all'esecuzione del contratto:
 - dati relativi ai consumi,
 - dati relativi alla fatturazione, ai pagamenti effettuati,
 - dati relativi ad interventi di natura tecnica sugli impianti
 - dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati dall'utente

Si ricorda che la norma stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale". Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato (Art. 26 comma 1 D. Lgs. 196/2003).

Alcuni tra i dati richiesti nella compilazione dei modelli e contenuti della documentazione allegata alle istanze ricadono in questa categoria, per tale motivo, in ottemperanza all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 196/2003, viene richiesto uno specifico consenso. Riguardo a questo punto, particolare attenzione è stata prestata nel richiedere solamente i dati e nell'effettuare esclusivamente i trattamenti necessari a soddisfare legittime richieste degli interessati, come ad esempio nelle attività di rilevante interesse volte al riconoscimento dei benefici e delle agevolazioni concesse a particolari categorie di soggetti .

2) ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire:

- tramite l'interessato stesso,
- per tramite di soggetti intermediari autorizzati dall'interessato (es.: familiari)
- per tramite del Comune di residenza dell'Utente

3) PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- a) adempiere ad obblighi derivanti da leggi, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- b) adempiere ad obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale nei confronti dell' Utente o del Comune di residenza dell'Utente stesso;
- c) Soddisfare le richieste dell'utenza
- d) gestione anagrafica clienti;
- f) Analisi statistiche effettuate solo tramite aggregazione di dati resi precedentemente anonimi
- g) adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria, da quella finanziaria;
- h) eventualmente tutelare un legittimo interesse, far valere o difendere un diritto;
- i) finalità connesse all'attività di public relations ed attività di informazione al pubblico. In particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica eventualmente forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo relativo a particolari iniziative sempre connesse ai servizi erogati all'Utenza; per tale trattamento il comma 4 dell'art. 130 del d. Lgs. 196/2003 esclude l'obbligo di acquisizione di un consenso, Ovviamente l'interessato ha facoltà di opporsi in ogni momento al suddetto trattamento.

4) COME VENGONO TRATTATI I DATI

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

5) DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI

Per le medesime finalità, oltre che dal personale addetto al Servizio Utenti, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili:

- Direzione aziendale e management di ACQUE TOSCANE S.p.A.,
- Addetti ai Servizi operativi e Servizi Tecnici nei limiti delle proprie competenze e per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti con l'utenza
- addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi
- con esclusione della consultazione, personale addetto alla manutenzione dei sistemi informatici che ha il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup.

- aziende/consulenti, nominati Responsabili esterni, che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari,
- sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni.

6) A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- Al Comune di residenza dell'Utente, cui spettano ovviamente funzioni di controllo, in ottemperanza al contratto di servizio stipulato.
- a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme,
- a enti pubblici o privati che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza,
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto
- ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi,
- eventualmente a soggetti esterni (istituti assicurativi, fornitori, banche, società di emissione carte di credito, etc.) per attività attinenti alla esecuzione del servizio erogato all'utenza e/o dei connessi aspetti amministrativi e finanziari

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra citate sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che sarà titolare autonomo per tutti i trattamenti conseguenti) per il raggiungimento dei legittimi fini connessi alla comunicazione stessa.

7) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dalle richieste dell'utenza. La mancata ottemperanza a tale obbligo comporterebbe l'impossibilità per ACQUE TOSCANE S.p.A. soddisfare le richieste dell'utente e di dar esecuzione al contratto.

È, invece facoltativa la comunicazione degli altri dati eventualmente richiesti (num cellulare, indirizzo e-mail, livello soddisfazione, etc.), funzionali all'ottimizzazione del rapporto con l'utenza. In assenza di tali dati non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di servire al meglio l'Utente.

8) CONSENSO DELL'INTERESSATO

I dati di cui al punto 1 :

- sono raccolti e detenuti in base ad obblighi previsti da leggi, norme e regolamenti comunitari
- provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque;
- sono necessari per soddisfare le richieste dell'interessato ovvero per l'adempimento di obblighi legali;

i trattamenti che li riguardano sarebbero, perciò, esclusi dall'obbligo di acquisizione del consenso a norma dell'art. 24 del D. Lgs. 196/2003, ciononostante, come anticipato al punto 1, in ottemperanza all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 196/2003, viene richiesto uno specifico consenso quando la gestione delle richieste dell'utenza comporta il trattamento di dati sensibili.

9) CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare dei trattamenti in parola è ACQUE TOSCANE S.p.A. Via Ugo Bassi n. 34-36 – Montecatini Terme (PT)

10) A CHI È POSSIBILE RIVOLGERSI per avere maggiori informazioni e tutelare i propri diritti

Per far valere i Suoi diritti così come previsti dall'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, che si riporta integralmente di seguito, l'Utente potrà rivolgersi al Responsabile SERVIZI OPERATIVI di Acque Toscane S.p.A. per tramite del numero telefonico 0572-772308 specificando la natura della richiesta all'operatore o inviando una comunicazione tramite raccomandata all'indirizzo sopra specificato ovvero rivolgendosi agli sportelli aperti al pubblico della sede di Montecatini Terme o della sede di Fiesole – Via S. Francesco n. 3.

L'art. 7 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) intitolato "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" così recita:

1. *L'interessato [la persona fisica o giuridica cui si riferiscono i dati] ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali i che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.