



Informativa Clienti-Utenti “Sportello Digitale”

La presente informativa viene resa da Publiacqua S.p.A. rispetto ai trattamenti di dati personali dalla stessa effettuati mediante il canale “Sportello Digitale”. Tale informativa specifica integra e non sostituisce l’informativa resa ai Clienti per la gestione del rapporto contrattuale.

Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

Publiacqua S.p.A., con sede legale in 50126 Firenze, Via Villamagna 90/c, d’ora innanzi **“Titolare del trattamento”**, o **“Titolare”**, tutela la riservatezza dei tuoi dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Titolare mette in pratica a tal fine adeguate misure tecniche ed organizzative riguardanti la raccolta, l’utilizzo dei dati personali e l’esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile. Il Titolare di conseguenza ha cura di aggiornare i regolamenti e le procedure adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

Il Titolare ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)** che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate; i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti:

dpo@publiacqua.it

Quali sono le basi giuridiche del trattamento?

Il Titolare effettua il trattamento in base a esigenze di:

- **adempimento di obblighi contrattuali**: mirato ad assicurare la corretta identificazione del cliente ed eventuale successiva stipulazione del contratto;
- **legittimo interesse**: mirato a fornire alla clientela un efficiente servizio di customer care.

Quali sono le finalità del trattamento?

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate al fine di assicurare:

- la gestione dell’appuntamento attraverso il servizio di prenotazione on-line;
- l’identificazione del richiedente/cliente e il conseguente adempimento ad obbligazioni contrattuali o precontrattuali, attraverso il canale Sportello Digitale;
- l’espletamento di tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (ad esempio l’analisi ed il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza alla utenza).

Come raccoglie e tratta i tuoi dati Publiacqua S.p.A.?

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che ti riguardano e da te comunicate attraverso l’inserimento delle stesse sulla form di riferimento presente sul sito della Società nonché attraverso la ripresa in diretta audio e video. I dati raccolti sono:

- dati anagrafici (nome, cognome);
- dati identificativi (P.IVA o Codice Fiscale, audio e video);
- dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono);
- dati relativi al/ai contratto/i di fornitura tra l’interessato e il committente (codice cliente, tipo attività);
- dati informatici (dati di log e indirizzo IP).

Il Titolare non effettua alcun tipo di registrazione e conservazione audio/video attraverso il canale Sportello Digitale.

Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?

Nella fase di prenotazione dell'appuntamento, il conferimento dei dati anagrafici (nome, cognome), identificativi (P.IVA o Codice Fiscale) e di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono) sono obbligatori, poiché l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'impossibilità per il Titolare di dar corso alla tua richiesta di creazione dell'appuntamento stesso.

Nella fase di esecuzione della prestazione effettuata attraverso l'utilizzo del canale Sportello Digitale, il conferimento dei dati anagrafici (nome, cognome), identificativi (P.IVA o Codice Fiscale, immagini, audio e video) e di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono) sono obbligatori, poiché l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'impossibilità per il Titolare di eseguire la prestazione.

A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

La comunicazione dei tuoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti al rapporto di lavoro instaurato, e anche per rispondere a determinati obblighi di legge o prescritti per il controllo e la vigilanza dell'attività lavorativa.

In particolare la trasmissione potrà avvenire nei confronti di:

- a) autorità di controllo e vigilanza qualora sia necessario per l'adempimento degli obblighi che scaturiscono dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei tuoi diritti);
- b) categorie particolari di fornitori che agiscono per conto del Titolare in qualità di Responsabili esterni ex art. 28 GDPR (es. società informatiche e cloud service provider).

I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti diversi da quelli sopra individuati.

Dove saranno trasferiti i tuoi dati?

Il Titolare non trasferisce i tuoi dati personali all'estero verso paesi terzi; alcuni specifici trattamenti legati all'utilizzo di infrastrutture e servizi digitali possono essere ospitati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) ed in particolare servizi di web meeting utilizzati dal Titolare per assicurare la fruizione della prestazione richiesta.

Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?

Il trattamento dei dati che ti riguardano avviene attraverso mezzi e strumenti digitali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità del Titolare e allo scopo autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai tuoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che ti riguardano.

Il Titolare, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, verifica periodicamente che:

- le misure di sicurezza tecniche ed organizzative relative agli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati siano efficaci, in buono stato e costantemente aggiornate;
- i tuoi dati non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati oltre il necessario;
- i tuoi dati siano conservati con adeguate garanzie di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti;
- i tuoi dati siano conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto di lavoro che hai stipulato con il Titolare ed in particolare non oltre il tempo preventivamente prestabilito.

In particolare i tempi di conservazione delle categorie di dati personali sono elencati di seguito:

- i log applicativi sono registrati e storicizzati fino a 90 giorni dalla data di acquisizione;
- eventuali dati personali contenuti all'interno di files in upload scambiati durante le sessioni e/o eventuali dati personali contenuti nella chat di messaggistica della sessione di videochiamata sono



conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e fino a i dieci anni successivi alla sua conclusione.

È fatta salva la conservazione per un periodo superiore in relazione a richieste della pubblica autorità.

È fatta salva la conservazione dei dati personali, anche particolari, per un periodo superiore, nei limiti del termine di prescrizione dei diritti, in relazione ad esigenze connesse all'esercizio del diritto di difesa in caso di controversie.

Quali sono i tuoi diritti?

Compatibilmente con le finalità ed i limiti stabiliti per il trattamento dei dati personali che ti riguardano, i diritti che ti sono riconosciuti per consentirti di avere sempre il controllo dei tuoi dati sono:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione del trattamento;
- opposizione al trattamento;
- portabilità.

I tuoi diritti ti sono garantiti senza oneri e formalità particolari per la richiesta del loro esercizio che si intende essenzialmente a titolo gratuito. Tu hai diritto:

- ad ottenere una copia, anche in formato elettronico, dei dati di cui hai chiesto l'accesso. In caso dovessi richiedere ulteriori copie, il Titolare può addebitarti un contributo spese ragionevole;
- ad ottenere la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o anche l'aggiornamento e la rettifica dei tuoi dati personali e che alla tua richiesta si adeguino anche i terzi/destinatari nell'eventualità ricevano i tuoi dati, a meno che non prevalgano motivi legittimi superiori rispetto a quelli che hanno determinato la tua richiesta;
- ad ottenere ogni comunicazione utile in merito alle attività svolta a seguito dell'esercizio dei tuoi diritti senza ritardo e comunque, entro un mese dalla tua richiesta, salvo proroga, motivata, fino a due mesi che ti dovrà essere debitamente comunicata.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta potrai rivolgerti all'indirizzo:

privacy@publiacqua.it

A chi puoi proporre reclamo?

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero all'Autorità Garante per la protezione dati personali.

Firenze, lì 05/05/2021