



**Publiacqua**

## **Informativa per il trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR per l'utilizzo dei canali di contatto**

La presente informativa viene resa da Publiacqua S.p.A. ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 2016/679 ("GDPR") rispetto ai trattamenti di dati personali dalla stessa effettuati attraverso canali di contatto di seguito elencati:

- assistente virtuale "NOA" disponibile sul sito web;
- whatsapp;
- telegram;
- messenger.

### **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 policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile, avendo cura di aggiornare le policy e le prassi 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 scrivendo al seguente contatto: [dpo@publiacqua.it](mailto:dpo@publiacqua.it)

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

Publiacqua al fine di agevolare il contatto con la propria utenza, ha istituito diversi canali di contatto. In tale ottica, intende informarti sul trattamento dei dati personali da te volontariamente forniti, o raccolti automaticamente dal sistema informatico a supporto nel corso delle interazioni o ricevuti da terzi autonomi titolari del trattamento e provider dei servizi social, quali a titolo esemplificativo:

- dati di contatto (p.e. indirizzo e-mail, numero di telefono fisso e/o mobile);
- dati anagrafici (p.e. nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo e indirizzo di residenza);
- dati identificativi (p.e. codice fiscale, numero di tessera sanitaria, codice utente, indirizzo IP).

Nell'ambito della conversazione e formulazione delle richieste mediante l'assistente virtuale NOA i dati personali potranno essere da te forniti sia mediante digitazione testuale, che mediante l'utilizzo della messaggistica vocale. In quest'ultimo caso, i messaggi vocali, attraverso un'apposita funzionalità, saranno elaborati in modalità automatizzata e convertiti in messaggio di testo. Non trattandosi di dati biometrici, i messaggi vocali non consentiranno la tua identificazione.

Il Titolare, nel rispetto del principio di minimizzazione e di necessità, previsto dall'art. 5 del GDPR non tratterà dati di natura particolare (p.e. dati relativi alla salute, opinioni politiche) ex art. 9 del GDPR o dati relativi a condanne penali o reati ex art. 10 del GDPR anche qualora fossero da te volontariamente forniti nel corso dell'interazione.

### **Quali sono le finalità del trattamento?**

Il Titolare tratta i dati personali da te eventualmente forniti nel corso dell'interazione al fine di:

- a) dar corso alla tua richiesta di assistenza e di informazioni rispetto ai servizi offerti/resi da Publiacqua, mediante uno dei canali di contatto messi a disposizione dal Titolare e precedentemente indicati;



- b) previo processo di anonimizzazione dei dati personali eventualmente raccolti nell'ambito della conversazione, allenare l'algoritmo sottostante il servizio di assistenza clienti, al fine consentire risposte sempre più adeguate, precise ed informate all'utenza agevolando un supporto concreto nell'interazione diretta tra l'interessato e Publiacqua. In particolare, il servizio di assistenza virtuale si fonda su sistemi conversazionali intelligenti, in grado di comprendere il linguaggio e condurre una conversazione con l'interessato. Nell'ambito del funzionamento dell'algoritmo è garantito l'intervento e la sorveglianza umana a partire dalle fasi di progettazione del servizio, del suo successivo funzionamento, fino ad arrivare alla valutazione dei riscontri forniti dall'assistente virtuale anche per mettere in atto eventuali azioni di miglioramento;
- c) assolvere ad adempimenti derivanti da obblighi di legge o di regolamento a cui è soggetta Publiacqua, nonché rispondere ad eventuali richieste dell'autorità giudiziaria o autorità ad essa assimilate;
- d) far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria o in sede amministrativa.

### **Quali sono le basi giuridiche del trattamento?**

I dati personali saranno trattati dal Titolare:

- per la finalità di cui alla lettera a) e b) in virtù di misure pre-contrattuali e contrattuali derivanti dalla specifica richiesta di assistenza e di informazioni rispetto ai servizi offerti/resi da Publiacqua mediante uno dei canali attivati;
- per la finalità di cui alla lettera c) in virtù degli obblighi di legge o di regolamento a cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- per la finalità di cui alla lettera d) in virtù di un legittimo interesse del Titolare.

### **Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?**

Il conferimento dei dati personali nell'ambito della conversazione è necessario. Il loro mancato o parziale conferimento potrebbe tuttavia comportare, la difficoltà o l'impossibilità per l'assistente virtuale di fornire riscontro alla richiesta da te formulata, generando risposte imprecise o poco chiare.

### **Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?**

Il trattamento dei dati che ti riguardano avverrà attraverso l'ausilio di mezzi informatici gestiti mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comprenderà ogni operazione o complesso di operazioni necessarie al trattamento stesso.

In particolare, i dati personali trattati mediante i diversi canali di contatto istituiti confluiscono nella piattaforma informatica gestita da un fornitore di servizi informatici e di customer care nominato responsabile ai sensi dell'art. 28 del GDPR da Publiacqua.

I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti che agiscono sotto la sua autorità o quella del responsabile del trattamento e sono stati in tal senso autorizzati ed istruiti al trattamento ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i..

Periodicamente i soggetti di cui sopra verificano 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 rispetto al perseguimento delle finalità sopra indicate;
- 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 dati personali raccolti nell'ambito delle interazioni sui canali di contatto e confluiti nella piattaforma informatica a supporto saranno conservati nei limiti del raggiungimento delle finalità di assistenza e comunque non oltre 90 giorni dalla loro raccolta. Dopo tale termine saranno cancellati o anonimizzati.



È fatta salva la conservazione dei dati personali 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 o al fine di assolvere ad obblighi di legge o di regolamento.

### **A chi possono essere comunicati i tuoi dati?**

Nei limiti delle finalità indicate, i dati personali potranno essere comunicati da Publiacqua a:

- soggetti terzi titolari autonomi del trattamento, quali autorità di vigilanza, autorità giudiziaria, avvocati;
- a fornitori che, trattando dati per conto di Publiacqua, sono stati nominati da questa responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR. In particolare, il Titolare per la gestione dei canali di contatto si avvale di un fornitore di servizi informatici e di customer care. Inoltre, con riferimento al canale WhatsApp business, Publiacqua ha provveduto a nominare WhatsApp Ireland Limited responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link [Termini per il trattamento dei dati di WhatsApp](#);
- Meta Platforms Ireland Limited, contitolare del trattamento di Publiacqua secondo quanto riportato nel relativo addendum disponibile al seguente link [\(20+\) Facebook](#), per quanto attiene la gestione del canale Messenger (Strumento Business).

I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati.

Il Titolare intende precisare che non avrà alcuna responsabilità o controllo per i trattamenti dei tuoi dati personali effettuati in virtù della creazione del tuo account WhatsApp, Messenger o Telegram e pertanto ti invita, qualora tu voglia avere maggiori informazioni sul trattamento dei tuoi dati personali, a consultare i relativi termini e condizioni d'utilizzo dei servizi pubblicati sulle pagine dei rispettivi titolari del trattamento.

### **Dove saranno trasferiti i tuoi dati?**

I dati personali saranno trattati mediante sistemi informatici che operano nel territorio dell'UE.

Tuttavia, il Titolare ti informa che qualora vi fosse la necessità nell'ambito del perseguimento delle finalità indicate di trattare dati fuori dallo SEE lo stesso si impegna a regolare il trasferimento ed il successivo trattamento dei dati personali per mezzo delle misure di salvaguardia previste dagli artt. 44 e ss. del GDPR.

A tal riguardo si segnala che, nell'ambito dei contatti effettuati mediante i canali WhatsApp e Messenger i tuoi dati potrebbero essere trasferiti temporaneamente verso gli Stati Uniti. Tale trasferimento avverrà in virtù dell'accordo Data Privacy Framework Program (DPFP) o delle Standard Contract Clauses adottate dalla Commissione europea.

### **Quali sono i tuoi diritti in materia di protezione dati personali?**

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 diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR consistono, in particolare nel:

- ✓ ricevere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali o una loro copia;
- ✓ ottenere la rettifica e l'integrazione dei dati;
- ✓ ottenere la cancellazione dei dati;
- ✓ ottenere la limitazione al trattamento;
- ✓ ottenere la portabilità dei dati;
- ✓ opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;



**Publiacqua**

- ✓ non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta potrai rivolgerti all'indirizzo: [privacy@publiacqua.it](mailto: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 ai sensi dell'art. 77 del GDPR.