



# Informativa Trattamento Dati Personali

## Sommario

<b>SCOPO DEL DOCUMENTO</b> .....	2
<b>FINALITÀ DEI TRATTAMENTI</b> .....	2
<b>LICEITÀ DEI TRATTAMENTI</b> .....	2
<b>TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO</b> .....	2
Erogazione Contratti Servizio Idrico.....	2
Dati raccolti per finalità contrattuali.....	2
Trattamento Dati .....	2
Conservazione dei dati.....	2
Servizio di VideoSportello .....	2
Dati raccolti .....	2
Trattamento dati.....	2
Dati personali conservati .....	3
Conservazione dei dati.....	3
Servizio Clienti telefonico .....	3
Dati raccolti durante la chiamata.....	3
Trattamento dati.....	3
Conservazione dei dati.....	3
Pronto Intervento .....	3
Dati raccolti durante la chiamata.....	3
Trattamento dati.....	3
Conservazione dei dati.....	3
<b>DIRITTI DEGLI INTERESSATI</b> .....	3
<b>TRASFERIMENTO PAESI EXTRA CEE</b> .....	4
<b>TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI</b> .....	4
<b>RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DATI</b> .....	4
<b>RESPONSABILE PROTEZIONE DATI</b> .....	4



## Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

(R.D.L. 28 agosto 1930)

Sede Legale e Direzione: Via Ferraris, 3 – 14036 Moncalvo (AT)

Centralino: Tel. 0141 911111 – Servizio Clienti: 848.580.108 – Fax: 0141 911142

e-mail: info@ccam.it – Sito web: www.ccam.it

### Scopo del documento

Informare gli Utenti C.C.A.M. sulle modalità di gestione e protezione dei trattamenti dati personali, come previsto dall'art. 13 e 14 del RegUE 2016/679.

### Finalità dei trattamenti

Tutti i trattamenti dati personali posti in essere dal Consorzio hanno come finalità l'erogazione del servizio idrico, secondo gli adempimenti normativamente previsti dalle Leggi del settore.

E' possibile che il C.C.A.M. debba inoltre trattare dati per finalità di tipo statistico, per rispondere a richieste da parte di Autorità ed Enti Pubblici oppure per garantire la sicurezza (fisica e/o digitale) degli Utenti e del proprio Personale, sempre nell'ambito normativo sopra menzionato.

Il C.C.A.M. non effettua attività commerciale, promozionale e/o marketing e non cede ad alcun titolo i dati degli Interessati, se non per le finalità di esecuzione contrattuale e rispetto normativo.

### Liceità dei Trattamenti

Come detto, il C.C.A.M tratta dati personali esclusivamente nell'ambito della esecuzione del contratto di servizio del ciclo dell'acqua e dei servizi di supporto normativamente previsti.

La liceità dei trattamenti è quindi garantita dalla necessità del C.C.A.M. di adempiere alle seguenti condizioni:

- A. adempimenti contrattuali e precontrattuali (comma b punto 1 art. 6 del RegUE 2016/679);
- B. adempimenti normativi (comma c punto 1 art. 6 del RegUE 2016/679);
- C. esecuzione di un compito di interesse pubblico (comma e punto 1 art. 6 del RegUE 2016/679)

In questo ambito, non è quindi necessario acquisire specifici consensi, poiché la liceità è assicurata dal rispetto delle strette finalità sopra indicate.

### Tipologie di trattamento

#### Erogazione Contratti Servizio Idrico

Il C.C.A.M. tratta i dati personali degli Utenti sia in fase precontrattuale (erogazioni di preventivi per installazione impianti) sia contrattuale (erogazione del servizio, fatturazione / bollettazione, recupero crediti, chiusura contratto e/o subentro).

Il C.C.A.M. effettua inoltre trattamenti (ad esempio per la campagna "informativa dati di residenza delibera ARERA 665/2017") allo scopo di mantenere aggiornati i riferimenti anagrafici e contrattuali, per garantire la corretta applicazione del metodo tariffario normato dalla Autorità Regolazione Energia Reti ed Ambiente ([ARERA](#)).

#### *Dati raccolti per finalità contrattuali*

Vengono normalmente trattati dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, composizione nucleo familiare, riferimenti per reperibilità etc), salvo casi sporadici nei quali è possibile siano desumibili dati particolari (ad esempio dalle attività di attribuzione di "bonus idrico", da interventi di assistenti sociali e strutture similari, etc).

#### *Trattamento Dati*

I dati sono trattati internamente con mezzi elettronici (DB e Sistemi Gestionali integrati), salvo nel processo di bollettazione e comunicazioni, ove il supporto cartaceo di destinazione del dato è prevalente.

#### *Conservazione dei dati*

I dati sono conservati per il tempo normativamente previsto (10 anni), salvo necessità dovute a contenziosi e/o a seguito di richieste provenienti da Autorità dello Stato.

### Servizio di VideoSportello

Il servizio di Video Sportello è la soluzione che il CCAM ha individuato e condiviso con le principali Associazioni Consumatori in adempimento alla Delibera AEEGSI del 655/2015, che ha richiesto ai gestori del servizio Idrico la decentralizzazione degli sportelli di accoglienza dell'Utenza.

Ha in sintesi la finalità di favorire, ove possibile, lo svolgimento delle pratiche, così da evitare agli Utenti il disagio del trasferimento allo sportello utenza di Moncalvo.

#### *Dati raccolti*

Durante la videochiamata sono acquisiti dall'operatore del Video Sportello i dati personali afferenti l'identità dell'Utente che richiede assistenza. Nessun dato audio / video viene registrato durante la video conversazione.

Gli operatori sono formati in materia Privacy e tenuti all'assoluta riservatezza su qualsiasi informazione dovesse essere fornita e/o acquisita dall'Utente.

#### *Trattamento dati*

I dati sono acquisiti sia direttamente dall'Operatore sia tramite scanner integrato nel Totem e trasferiti in modo sicuro sui sistemi gestionali C.C.A.M. per l'opportuna elaborazione.



## Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

(R.D.L. 28 agosto 1930)

Sede Legale e Direzione: Via Ferraris, 3 – 14036 Moncalvo (AT)

Centralino: Tel. 0141 911111 – Servizio Clienti: 848.580.108 – Fax: 0141 911142

e-mail: info@ccam.it – Sito web: www.ccam.it

### *Dati personali conservati*

Anagrafica Utente (nome, cognome, indirizzo, email, telefono).

Documentazione necessaria per evadere la richiesta presentata (attestazione di avvenuto pagamento bolletta, carta identità, etc.).

Non vengono in alcun modo trattati documenti che contengano dati sensibili (le esenzioni ISEE e simili devono essere processate tramite i Comuni oppure CAF di residenza).

### *Conservazione dei dati*

I dati sono conservati sui sistemi del Responsabile Esterno del Trattamento, per il tempo contrattualmente previsto (anche per la verifica da parte del CCAM della qualità del servizio) e successivamente eliminati. La documentazione scannerizzata non viene salvata se non nel server di posta per l'invio al Consorzio e la successiva acquisizione nei sistemi C.C.A.M.

### Servizio Clienti telefonico

Il servizio telefonico è messo a disposizione degli Utenti con la finalità di consentire a chiunque un univoco riferimento per contattare gratuitamente il C.C.A.M. (Delibera AEEGSI del 655/2015).

### *Dati raccolti durante la chiamata*

Durante la chiamata sono acquisiti dall'operatore del Numero Verde i dati personali afferenti l'identità dell'Utente che richiede assistenza: anagrafica (nome, cognome, indirizzo, codice servizio) ed eventuali dati personali comunicati da parte dell'utente (ad esempio e-mail, telefono) per esporre l'esigenza.

Gli operatori sono formati in materia Privacy e tenuti all'assoluta riservatezza su qualsiasi informazione dovesse essere fornita e/o acquisita dall'Utente.

### *Trattamento dati*

I dati sono messi a disposizione di C.C.A.M. su portale interno e inviati via email dall'Operatore in C.C.A.M., ove vengono processati per erogare l'assistenza richiesta ed inseriti sul sistema gestionale per l'opportuna elaborazione.

### *Conservazione dei dati*

I dati sono conservati sui sistemi del Responsabile Esterno del Trattamento, per il tempo contrattualmente previsto (anche per la verifica da parte del CCAM della qualità del servizio) e successivamente eliminati. I dati acquisiti in C.C.A.M. vengono conservati per tutta durata del contratto e per ulteriori 10 anni dalla chiusura (come richiesto dalle vigenti normative in materia di conservazione dei dati contabili).

### Pronto Intervento

Il **Numero di Pronto Intervento C.C.A.M.** è uno speciale servizio telefonico messo a disposizione degli Utenti con la finalità di consentire segnalazioni di disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura, gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno (Delibera AEEGSI n. 655/2015).

### *Dati raccolti durante la chiamata*

Durante la chiamata sono acquisiti dall'operatore del Numero Verde i dati personali afferenti l'identità dell'Utente che richiede assistenza: anagrafica (nome, cognome, indirizzo, codice servizio) ed eventuali dati personali comunicati (ad esempio e-mail, telefono) per esporre l'esigenza.

Come previsto dall'art. 61 par. 3 della Delibera AEEGSI n. 655/2015, la conversazione viene registrata per finalità di controllo del livello di servizio, della sicurezza e qualità interna verso gli operatori. Il file audio è messo a disposizione del CCAM su portale interno ed eliminato nei termini di legge (si veda successivo punto "Conservazione dei dati").

Gli operatori sono formati in materia Privacy e tenuti all'assoluta riservatezza su qualsiasi informazione dovesse essere fornita e/o acquisita dall'Utente.

### *Trattamento dati*

I dati sono messi a disposizione di C.C.A.M. su portale interno e inviati via email dall'Operatore in C.C.A.M., ove vengono processati per erogare l'assistenza richiesta ed inseriti sul sistema gestionale per l'opportuna elaborazione.

### *Conservazione dei dati*

I dati sono conservati sui sistemi del Responsabile Esterno del Trattamento, per il tempo contrattualmente previsto (anche per la verifica da parte del CCAM della qualità del servizio) e successivamente eliminati. I dati acquisiti vengono conservati sui sistemi CCAM per quanto previsto dall'art. 76.1 della delibera AEEGSI del 655/2015 (5 anni).

### Diritti degli Interessati

L'Utente può esercitare nei confronti del Titolare i diritti previsti per gli Interessati di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679, tra i quali il diritto di accedere ai dati che Lo riguardano ed inoltre di ottenerne l'aggiornamento, la rettifica, la limitazione, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima oppure il blocco degli stessi se trattati in violazione di legge e di opporsi ai trattamenti che ritenesse illegittimi. Per l'esercizio



## Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato

(R.D.L. 28 agosto 1930)

Sede Legale e Direzione: Via Ferraris, 3 – 14036 Moncalvo (AT)

Centralino: Tel. 0141 911111 – Servizio Clienti: 848.580.108 – Fax: 0141 911142

e-mail: [info@ccam.it](mailto:info@ccam.it) – Sito web: [www.ccam.it](http://www.ccam.it)

dei suddetti diritti è possibile scrivere al C.C.A.M. in qualità di Titolare del Trattamento dati oppure al Responsabile Protezione Dati ai riferimenti in calce.

### Trasferimento paesi Extra CEE

Nessun dato personale degli Utenti C.C.A.M. viene trasferito in paesi Extra CEE.

### Titolare del Trattamento Dati

Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato (C.C.A.M.)

Via Ferraris 3, Moncalvo (AT)

email [privacy@ccam.it](mailto:privacy@ccam.it)

### Responsabili del Trattamento Dati

L'elenco dei Responsabili del Trattamento (coloro i quali – Fornitori – trattano i dati degli Interessati per conto del Titolare, al fine di supportare quest'ultimo nel raggiungimento degli obiettivi Aziendali) è disponibile presso il Titolare del trattamento dati.

### Responsabile Protezione Dati

Il Responsabile della Protezione Dati è la Società SeeFree S.a.s.

Ha il compito, fra gli altri, di monitorare la conformità alle norme in materia di protezione dei dati personali ed assistere gli Interessati in caso di esercizio dei diritti ex art. 15-22 RegUE 2016/679.

email [dpo@ccam.it](mailto:dpo@ccam.it)