



## 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: 800.66.22.55 – Fax: 0141 911142

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

# Customer Care C.C.A.M.

## Informativa Trattamento Dati Personali

### Cortese Utente,

Il servizio di Customer Care C.C.A.M. è uno speciale servizio telefonico 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).

### Finalità del Trattamento

Si articola in due canali di comunicazione telefonica distinti:

- **Numero verde C.C.A.M.** ([800.66.22.55](tel:800.66.22.55)) la cui finalità è quella di consentire a chiunque un univoco riferimento per contattare gratuitamente il C.C.A.M. e richiedere informazioni relative al servizio idrico (incluso ad esempio richieste di delucidazioni su bollette, tariffe, etc).
- **Numero di Pronto Intervento C.C.A.M.** ([800.91.55.52](tel:800.91.55.52)) la cui finalità è invece quella 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.

### 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 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.

### 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).

### 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)

### Responsabile del Trattamento Dati

L'elenco dei Responsabili del Trattamento è disponibile presso il Titolare del trattamento dati.

### Responsabile Protezione Dati

SeeFree S.a.s.

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