

Ai sensi della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679), il trattamento delle informazioni che riguardano gli utenti dei servizi offerti da Acquedotto Pugliese S.p.A., sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, a tutela della riservatezza dei dati personali e dei diritti degli interessati.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (DPO)

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento per i servizi offerti è l'Acquedotto Pugliese S.p.A. (di seguito anche "AQP" o "Titolare"), con sede in via Cognetti 36. - 70121 Bari.

Il Titolare tutela la riservatezza dei 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. Il Titolare ha 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.

Responsabile della Protezione dei Dati personali

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo Acquedotto Pugliese S.p.A.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire:

- compilando l'apposito form presente al seguente link: <https://www.aqp.it/privacy-cookie/tutela-dati>;
- inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@aqp.it.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E I DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Il Titolare raccoglie e/o riceve i seguenti dati personali, principalmente di natura comune, che riguardano gli utenti dei servizi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente);
- Dati relativi al patrimonio immobiliare (dati catastali, contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, dati relativi ad attività commerciali e/o professionali, certificazioni di eredità, etc.);
- Dati di navigazione (dati relativi al dispositivo mediante il quale si effettua il Login - modello e sistema operativo – ai servizi on line offerti dal Titolare), indirizzo IP e cookies per i quali si rinvia all'apposita informativa estesa pubblicata nella sezione "Privacy e Cookie" del sito Istituzionale;

Tutti i dati personali sono utilizzati per dar seguito alla gestione del contratto di fornitura e all'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento a cui il Titolare è tenuto in funzione dell'attività esercitata nonché per fornire alcuni servizi su richiesta esplicita degli interessati e previa raccolta di specifico consenso.

Qualora l'interessato comunichi spontaneamente dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art.



9 (ad esempio informazioni sullo stato di salute) oppure dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, tali dati saranno trattati esclusivamente nei limiti in cui ciò sia necessario per fornire i servizi richiesti, adempiere ad obblighi di legge o tutelare un diritto in sede giudiziaria.

Acquedotto Pugliese S.p.A. tratterà i dati personali e le informazioni raccolte per specifiche finalità quali:

A) Registrazione al sito web istituzionale (Esecuzione di misure precontrattuali e contrattuali adottate su richiesta dell'interessato):

accedere, previa registrazione, ai portali on line del Titolare ("MyAQP – Sportello On Line", "FontaninApp", "La Voce Dell'Acqua", aqpwateracademy.it, aqpwateracademyyoung.it, ecc.) previa creazione di un account utente, attraverso relativi moduli di registrazione, al fine di usufruire dei servizi offerti, condividere immagini, inviare contenuti (articoli, contributi, ecc.) per la pubblicazione sul periodico di informazione online di AQP, partecipare ad eventi e/o corsi di formazione.

B) Registrazione alla Newsletter e MyAQPaggiorna (Consenso):

iscrizione ai servizi che consentono di rimanere sempre aggiornati sulle opportunità di lavoro e sulle iniziative promosse da AQP attraverso l'invio per posta elettronica, a coloro che ne facciano esplicita richiesta.

C) Gestione del rapporto contrattuale (Esecuzione Contrattuale):

- conclusione del contratto di fornitura dei servizi e adempimento degli obblighi precontrattuali, contrattuali, amministrativo-contabili e fiscali, derivanti dal rapporto in essere, compresa l'erogazione di servizi on-line presenti sul Sito (es. per la gestione di richieste di contratto e voltura) e l'invio di comunicazioni finalizzate al corretto svolgimento del rapporto contrattuale (es. aggiornamenti tariffari, scadenze, agevolazioni e servizi per le utenze);
- assistenza clienti, gestione dei reclami, delle segnalazioni guasto, delle richieste di informazioni relative ai servizi, anche attraverso i Numeri dedicati (Numero Verde Guasti e Commerciale), servizi di "call me back" (richiamami), gestione appuntamenti presso i Front Office (anche attraverso App e servizi dedicati) e video appuntamenti (c.d. Sportello Digitale);
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.);
- gestione delle richieste di risarcimento danni.

D) Conseguenti adempimenti in dipendenza del contratto anche normativi (Obbligo di Legge):

gli obblighi a cui il Titolare deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano, sono, tra l'altro quelli di:

- tenuta della contabilità;
- comunicazioni ad Enti e Società quali ad esempio: Comuni, Agenzia delle entrate, Società di Recupero del credito, Assicurazioni, ARERA, Regioni, Autorità di Settore, ASL etc.

E) Accesso Civico Semplice e Generalizzato (Obbligo di Legge):

i dati personali forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità correlate agli adempimenti procedurali connessi all'evasione delle richieste di accesso civico semplice e generalizzato, ai sensi del D.lgs. n.33/2013, e s.m.i., art. 5 co. 1 e 2.

F) Bonus sociale Idrico (Obbligo di Legge):

gestione del procedimento relativo all'erogazione del bonus sociale idrico automatico agli aventi diritto ai sensi delle Delibere ARERA (223/2021/R/com - 63/2021/R/com e s.m.i.) a cui il Titolare è tenuto ad adempiere in qualità di Gestore del SII.



G) Attività di customer satisfaction (Legittimo Interesse e Obbligo di Legge):

il trattamento dei dati personali avviene per valutare il grado di soddisfazione con riguardo ai servizi che il Titolare svolge, per adempiere a previsioni normative di settore (p.e. Regolazione ARERA), che richiedono espressamente al Titolare di valutare il grado di soddisfazione dell'Utente e di trasmettere i risultati in forma aggregata alle relative Autorità, sia nel suo legittimo interesse al miglioramento dei servizi offerti alla clientela. Il trattamento dei dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) può avvenire per:

- e-mail;
- sms;
- contatto telefonico anche senza operatore;
- posta cartacea;
- newsletter, per le aziende che hanno richiesto tale servizio;
- social network.

H) Finalità di sicurezza informatica (Obbligo di Legge):

tale trattamento può avvenire in misura strettamente necessaria e proporzionata a garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevedibili o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi. A tal fine AQP prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (Data Breach) nel rispetto degli obblighi di legge.

I) Gestione delle telefonate di Segnalazione guasto (Obbligo di Legge ed Esecuzione Contrattuale):

La registrazione vocale della chiamata e i dati personali forniti (in particolare il numero di telefono cellulare), saranno trattati per la presa in carico e la gestione delle segnalazioni di guasto (pronto intervento), nonché per garantire la tracciabilità delle stesse anche tramite l'invio di un SMS contenente il numero di protocollo assegnato alla pratica (codice di tracciabilità). Tali trattamenti sono necessari per l'esecuzione del contratto di erogazione del servizio e per adempiere agli obblighi di tracciabilità e qualità dei servizi stabiliti dalle delibere e dalla regolamentazione vigente emanata dall'ARERA (Delibera 655/2015). Per tale finalità sia la registrazione vocale che l'invio di un sms contenente il codice di tracciabilità della segnalazione, non necessitano di un preventivo consenso, trattandosi di operazioni puramente operative e vincolate dal quadro regolatorio obbligatorio sancito da ARERA al cui adempimento il Titolare è tenuto.

J) Registrazione delle telefonate di contrattualistica (Consenso):

completamento delle richieste contrattuali attraverso il canale telefonico su richiesta degli utenti e previo consenso degli stessi (anche attraverso attività di "call me back").

K) Gestione della ricezione dei curriculum vitae e delle candidature inviate dall'utente dalla sezione "Lavora con noi" (Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato):

la raccolta dei dati avviene per consentire ad AQP un'adeguata valutazione delle candidature alle procedure di selezione attraverso la registrazione al portale dedicato; l'informativa completa sul trattamento è presente sia in fase di registrazione che nella sezione "Privacy e Cookie" del sito Istituzionale. I curricula spontanei (ovvero quelli inviati senza alcuna correlazione a una ricerca specifica attraverso canali di contatto diversi dal portale) non saranno presi in considerazione e verranno cancellati immediatamente.



3. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DI UN EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento dei dati personali richiesti da AQP è necessario per il perseguimento delle finalità sopra indicate. L'eventuale rifiuto di indicare i dati necessari a tali scopi potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le richieste dell'utente ovvero di fornire gli altri servizi disponibili o, ancora, di adempiere correttamente agli obblighi contrattuali (o precontrattuali), di legge e/o di regolamento.

La base giuridica del trattamento dei dati necessari per lo svolgimento delle attività del Titolare è indicata nel precedente paragrafo 2 ed è principalmente costituita dagli obblighi di legge e Regolamento, dall'esecuzione contrattuale e delle necessarie misure precontrattuali.

Nelle attività la cui base giuridica è il "legittimo interesse" di AQP (art. 6, comma 1, lettera f), GDPR - considerando C47, GDPR), i dati verranno utilizzati sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà degli interessati, per valutare e analizzare, anche anonimamente, l'opinione degli utenti dei servizi al fine di migliorare, integrare o modificare la qualità e la gamma dei servizi messi a disposizione, nonché adeguare anche le proprie iniziative aziendali.

In relazione, invece, ai servizi per i quali il consenso costituisce la base giuridica, l'interessato potrà sempre revocare il proprio consenso, cliccando sull'apposito link di cancellazione (*unsubscribe*) che troverà all'interno (*footer*) di ogni comunicazione ricevuta o in un'apposita sezione del nostro sito.

La comunicazione ad AQP di ulteriori dati, diversi da quelli il cui conferimento è obbligatorio ai fini dell'adempimento dei propri obblighi legali o contrattuali è facoltativa e non comporta alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi oggetto del contratto.

A seconda dei casi e, qualora necessario, di volta in volta, gli utenti dei servizi saranno informati sul carattere obbligatorio o facoltativo del conferimento dei dati personali. Il carattere obbligatorio o facoltativo della comunicazione dei dati sarà evidenziato mediante un avviso o un apposito carattere speciale. Si ribadisce, infine, che la mancata indicazione di dati personali facoltativi non comporterà alcun obbligo o svantaggio.

4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati personali forniti saranno:

- trattati dal personale dipendente di AQP, appositamente autorizzato per la gestione delle pratiche necessarie all'espletamento del servizio richiesto;
- comunicati ed eventualmente trattati da Amministrazioni pubbliche (es. comunali e regionali), Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Guardia di Finanza, Ufficio Igiene, Autorità di vigilanza e controllo ed in genere da tutti gli organi preposti a verifiche e controlli circa la regolarità degli adempimenti di cui alle finalità indicate;
- società terze o altri soggetti che svolgono attività in nome e per conto di AQP opportunamente individuare come Responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR.

In ogni caso, nessun dato personale sarà diffuso o pubblicato se non nei casi previsti dalla normativa italiana ed europea.

5. TRASFERIMENTO DEI DATI

I dati personali non saranno trasferiti all'estero in Paesi diversi da quelli appartenenti all'Unione Europea, a meno che questi non assicurino livelli di tutela delle persone adeguati, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 45 paragrafo 1 del GDPR.



6. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

I dati personali saranno trattati con strumenti automatizzati e non automatizzati (cartacei), assicurando l'impiego di misure di sicurezza e organizzative adeguate, nonché garantendo la riservatezza dei dati medesimi.

Le telefonate al Numero Verde Commerciale (800.085.853) saranno registrate solo su richiesta degli interessati, per la stipula di contratti telefonici e per una migliore gestione delle segnalazioni e/o dei reclami (a tutela degli operatori telefonici e per la difesa in giudizio di AQP).

Le telefonate al Numero Verde Guasti (800.735.735) saranno sempre automaticamente registrate per adempiere alle disposizioni dell'ARERA (Delibera 655/2015).

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati raccolti saranno conservati per tutta la durata dei servizi richiesti e, anche dopo la cessazione, per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da essi derivanti, salvo il caso in cui sia stato richiesto esplicito consenso in relazione ad alcuni dei servizi offerti; in quest'ultimo caso, il trattamento potrà durare fino alla revoca del consenso.

Alcuni dati potrebbero essere conservati in forma aggregata ed anonima ai soli fini statistici o per l'analisi e il miglioramento dei servizi offerti.

Pertanto, i criteri utilizzati per determinare il periodo di conservazione sono stabiliti da:

- specifiche norme di legge, che regolamentano l'attività di AQP;
- dalla normativa fiscale per quanto riguarda il trattamento dei dati amministrativo- contabili (10 anni); in particolare, per i dati finanziari (ad es. pagamenti, rimborsi, etc.), viene applicato il periodo di conservazione richiesto dalle leggi fiscali, tributari e contabili applicabili;
- nel caso in cui sia stato rilasciato esplicito consenso, il trattamento potrà avere durata fino alla revoca dello stesso.

I dati personali, infine, potranno anche essere conservati fino al tempo permesso dalla legge italiana a tutela degli interessi legittimi di AQP (art. 2947, co. 1 e 3 c.c.).

8. DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO: COME ACCEDERE, CORREGGERE E CANCELLARE LE INFORMAZIONI PERSONALI

All'Utente sono riconosciuti tutti i diritti previsti dagli artt. 15 - 22 GDPR e precisamente:

- a) di avere conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai medesimi dati e a tutte le informazioni relative al trattamento stesso;
- b) di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo e di integrare quelli incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- c) di ottenere la cancellazione dei suoi dati personali se:
 - i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati,
 - i dati sono stati trattati illecitamente,
 - i dati devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale,
 - l'interessato ha revocato il consenso;
- d) di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - se si contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario ad AQP per verificare detta esattezza;
 - se il trattamento è illecito, ci si oppone alla cancellazione dei dati personali e si chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - qualora i dati personali siano necessari per l'accertamento o l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria



- dell'interessato, benché AQP non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento;
- se l'interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi di AQP rispetto ai suoi;
 - e) di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano e di trasmettere tali dati ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte AQP;
 - f) di opporsi, in tutto o in parte al trattamento per motivi connessi alla sua situazione particolare (qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, la richiesta di opposizione può essere respinta nei casi in cui il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);
 - g) di revocare, in qualsiasi momento, il consenso prestato (in questi casi la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso espresso prima della revoca);
 - h) di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (per maggiori dettagli sulle modalità si rimanda al sito: www.garanteprivacy.it).

I predetti diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inoltrata al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): compilando l'apposito form presente al seguente link: <https://www.aqp.it/privacy-cookie/tutela-dati> o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@aqp.it.

9. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI ALLA PRESENTE INFORMATIVA

AQP avrà cura di modificare o semplicemente aggiornare, in tutto o in parte, la presente informativa sul trattamento dei dati anche in considerazione della modifica delle norme di legge o di regolamento che regolano questa materia e proteggono i diritti degli utenti dei servizi. Le modifiche e gli aggiornamenti, agli utenti dei servizi saranno resi disponibili nella sezione "[Privacy e cookie policy](#)" non appena adottati.

Ultimo aggiornamento 2026