






**INFORMATIVA CONTRATTUALE RESA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14
DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679
(ultimo aggiornamento: marzo 2025)**

	<p align="center">TITOLARE DEL TRATTAMENTO</p>	<p>Acea Ato2 SpA - sede legale in Piazzale Ostiense n. 2 - 00154 Roma, Codice Fiscale e Partiva IVA 05848061007 nella persona del legale rappresentante <i>pro tempore</i> domiciliato per la carica presso la sede legale in P.le Ostiense n. 2 - 00154 Roma – indirizzo PEC: acea.ato2@pec.aceaspa.it</p>
	<p align="center">DPO</p>	<p>Il Titolare si avvale di un Responsabile per la protezione dei Dati personali (Data Protection Officer) che si occupa di vigilare sul corretto trattamento dei suoi Dati in azienda. Per qualsiasi richiesta di informazioni sul trattamento dei suoi Dati o per esercitare i suoi diritti, potrà rivolgersi al DPO scrivendo a: privacy@aceaspa.it</p>
	<p align="center">FONTE DEI DATI PERSONALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Direttamente da lei, in occasione della stipula o dell'esecuzione di un contratto o della eventuale registrazione al portale My Acea (https://my.aceo.it/myaceo/it/signup), in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l'una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l'altra all'erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell'account sul portale stesso • Presso terzi (in occasione del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dai Comuni dell'ATO2 al Gestore unico Acea Ato2 SpA) • Presso fonti accessibili al pubblico ai sensi dell'art. 14.2 lett. f) del GDPR, ovvero presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti sottoposti ad un regime giuridico di piena conoscibilità da parte di chiunque, fermi restando i limiti di legge per la conoscibilità e pubblicità dei Dati
	<p align="center">DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dati anagrafici (es. nome, cognome) • Dati identificativi (es. documento di identità, CF, P.IVA) • Dati relativi al contratto/ai contratti di fornitura ed all'utenza (es. codice cliente, tipo e caratteristiche attività, consumi, numero componenti del nucleo familiare, dati catastali) • Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la segnalazione guasti, la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura, cd. "Vocal Order", nonché Dati relativi alle registrazioni previste dalla normativa e regolamenti anche di settore (es. il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, cd. "RQSII", la Carta dei Servizi) • Dati amministrativi, fiscali e contabili (es. coordinate bancarie, ISEE) • Dati di contatto (es. indirizzo, e-mail/PEC, n° telefonico) • Dati cd. "particolari" (es. stato di salute)

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

 FINALITÀ	 BASE GIURIDICA	! OBBLIGATORietà
Finalizzazione, esecuzione e adempimento del contratto di fornitura, ivi compresi i relativi adempimenti amministrativo-contabili	Esecuzione del contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR)	Obbligo contrattuale. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Gestione tecnico-commerciale dell'utenza; esercizio e manutenzione della rete; manutenzione e lettura dei contatori; fatturazione del consumo ed ogni eventuale rettifica e comunicazione	Esecuzione del contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR)	Obbligo contrattuale. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi	Esecuzione del contratto da lei stipulato o nelle richieste precontrattuali da lei effettuate (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR)	Obbligo contrattuale. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Adempimento di un obbligo di legge (normativa nazionale e comunitaria, regolamenti di settore, ordini di autorità o di organi di vigilanza)	Necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria (art. 6, par. 1 lett. c) GDPR)	Obbligatorio. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Gestione del contenzioso (es. inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie)	Legittimo interesse del Titolare, rinvenibile nell'espletamento delle attività legate al contenzioso (art. 6, par. 1 lett. f) GDPR)	Obbligatorio. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Attività di comunicazione e di miglioramento della qualità dei servizi offerti e collegati al rapporto contrattuale anche secondo le previsioni di cui alla Carta dei Servizi (es. invio di informative sulle novità dei servizi, controllo della qualità dei servizi offerti e ottimizzazione degli stessi mediante analisi dei consumi, nonché indagini di customer satisfaction)	Legittimo interesse del Titolare, basato sul rispetto delle previsioni della Carta dei Servizi - allegata all'applicabile Convenzione di Gestione, misura a tutela dell'utente del Servizio Idrico Integrato (art. 6, par. 1 lett. f) GDPR)	Obbligatorio. Il soggetto interessato, tuttavia, potrà esercitare il legittimo diritto di cancellazione qualora ci siano le condizioni per l'esercizio di tale diritto

Tutela del rischio del credito, identificazione del cliente ed esperimento di verifiche atte ad accertare la veridicità, integrità e correttezza dei Dati forniti e la solvibilità, anche in corso di rapporto	Legittimo interesse del Titolare, rinvenibile nella necessità di accertare la solvibilità dei propri clienti o dei prospect (art. 6, par. 1 lett. f) GDPR)	Obbligatorio. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto
Finalità relative ad operazioni straordinarie di fusione e scissione di cui agli artt. 2501 e 2506 c.c.	Legittimo interesse del Titolare, al fine di consentire la realizzazione delle operazioni necessarie di due diligence e prodromiche alle operazioni straordinarie di fusione o scissione (art. 6, par. 1 lett. f) GDPR)	Obbligatorio. Ove possibile, i Dati saranno trattati in forma aggregata / anonimizzata
Erogazione di agevolazioni anche tariffarie (es. bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo) e la gestione delle utenze non disalimentabili, ai sensi della normativa di settore	Necessità di adempiere ad un obbligo di legge, ad un regolamento o normativa comunitaria (art. 6, par. 1 lett. c) GDPR)	Obbligatorio. Il mancato conferimento non consentirà di erogare il servizio di fornitura da lei richiesto

MODALITÀ DI TRATTAMENTO



Il trattamento dei Dati raccolti sarà effettuato sia manualmente, sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo software di intelligenza artificiale, finalizzati ad ottimizzare l'assistenza nei suoi confronti ma che non producono effetti giuridicamente rilevanti né incidono in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Il trattamento è svolto dal Titolare e/o da soggetti terzi di cui il Titolare potrà avvalersi in qualità di Responsabili del trattamento dei Dati personali (di seguito, i **“Responsabili del trattamento”**).

PERIODO DI CONSERVAZIONE



Il trattamento dei Dati avverrà per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità elencate al paragrafo FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO della presente informativa, e verranno successivamente conservati in conformità con quanto previsto dalla legge per gli adempimenti in materia amministrativa contabile e per l'esercizio dei diritti e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo per finalità ulteriori e compatibili con quelle originarie di raccolta in conformità a quanto previsto dall'art. 6.4 del GDPR.

TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI



La gestione e la conservazione dei Dati personali avverranno preferibilmente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE); in caso di trasferimento dei Dati personali al di fuori dello SEE, il Titolare si impegna a garantire un livello di protezione adeguata

e/o a d adottare le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE



Il Titolare del trattamento potrà comunicare e far trattare i Dati dell'interessato a soggetti terzi, a cui affida lo svolgimento di determinate attività e che agiscono, a seconda dei casi, come Titolari autonomi del trattamento o Responsabili del trattamento. In particolare:

- Titolari autonomi: qualora quest'ultimi intendessero utilizzare i Dati da lei conferiti per ulteriori finalità rispetto a quelle indicate nella presente informativa, sarà onere del medesimo Titolare autonomo fornire idonea informativa privacy al riguardo.
- Responsabili del trattamento: i Dati potranno essere comunicati a società terze selezionate dal Titolare fra società di comprovata affidabilità e che forniscono servizi e lavori, operanti, tra l'altro, nei settori creditizio, assicurativo, finanziario, commerciale, tecnico, IT, della consulenza (a titolo di esempio, società addette alla rilevazione dei consumi, società addette alla stampa e recapito delle bollette, società di recupero crediti, società che rilevano rischi nelle frodi), Università ed Enti di Ricerca.
- Amministrazioni o Enti pubblici, Autorità di vigilanza e organismi di controllo.
- Persone autorizzate al trattamento che agiscono nell'ambito dell'organizzazione del Titolare, alle quali saranno fornite specifiche istruzioni al riguardo.
- Società facenti parte del Gruppo Acea, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2359 c.c., nell'ambito dell'organizzazione funzionale del Titolare, anche in ragione del suo legittimo interesse alla circolazione dei Dati all'interno del proprio gruppo imprenditoriale. Tali operazioni di comunicazione dei Dati infragruppo perseguono fini amministrativi interni, nonché finalità di efficientamento dei processi aziendali e di organizzazione imprenditoriale.

I suoi Dati non saranno oggetto di diffusione.

GESTIONE DEI COOKIE



Per le attività svolte dall'Utente sul Sito Web (dominio my.aceait/acqua e relativi sottodomini), si rinvia alla *cookie policy* consultabile al seguente link:
<https://my.aceait/acqua/cookie-policy>.

La gestione dei cookie sul Sito Web può essere effettuata tramite l'apposito strumento di cookie management. Si precisa che la navigazione relativa al servizio "Bolletta Interattiva" non comporta la presenza di cookie oltre a quelli meramente tecnici e a cookie analytics agli stessi equiparabili.

DIRITTI DELL'INTERESSATO



Ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, potrà esercitare i suoi diritti tra i quali rientrano il diritto di accesso ai Dati personali, il diritto di chiedere la loro rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al loro trattamento in qualsiasi momento oltre ad avere diritto alla portabilità dei Dati qualora si fosse in presenza delle relative condizioni.



Altresì, lei avrà il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati personali. Al fine di esercitare i propri diritti lei potrà rivolgersi mediante comunicazione:

- al Data Protection Officer al seguente indirizzo e-mail: privacy@aceaspa.it
- al Titolare del trattamento inviando una raccomandata a/r al seguente indirizzo: Piazzale Ostiense n. 2 – 00154 Roma