

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato quanto segue.

CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ARCA S.r.l., con sede legale in Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia è Titolare del trattamento (di seguito anche solo "Titolare").

È possibile contattare il Titolare inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.arcareggio@gruppoiren.it.

CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?



Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: dpo.arcareggio@gruppoiren.it.

PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?



Il Titolare, in relazione alle finalità e ai fondamenti di liceità di seguito illustrati, tratta e conserva i dati personali sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati, secondo logiche strettamente correlate a tali finalità e fondamenti di liceità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

FINALITÀ	DESCRIZIONE	BASE GIURIDICA
Contrattuali e legali	<ul style="list-style-type: none">- Gestire il rapporto contrattuale in relazione alle sue fasi, quali a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di connessione di un nuovo stabile, fatturazione, etc.;- Rispondere alle richieste degli utenti (comprese informative o reclami) o inviare comunicazioni afferenti la contrattualizzazione e la gestione del contratto, anche con l'invio di comunicazioni tramite servizi di messaggistica istantanea e posta elettronica;- Cedere i crediti derivanti dalla fatturazione in favore di IREN ACQUA REGGIO S.r.l., la quale agisce in qualità di società operativa per la gestione del Sistema Idrico Integrato;- Adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.	Contrattuale, obblighi di legge
Erogazione del bonus sociale idrico	Erogare il bonus sociale idrico agli aventi diritto (utenti diretti e indiretti) in esecuzione della delibera 63/2021/R/com e s.m.i	Obbligo di legge
Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")	Effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati all'utenza. Le informazioni raccolte possono essere elaborate sotto forma di statistiche aggregate o, in alcuni casi, utilizzate per effettuare un ricontatto finalizzato alla corretta gestione della problematica segnalata dall'utente.	Legittimo interesse
Servizio Iban Check	Verificare l'esistenza, la correttezza e la riconducibilità del codice IBAN fornito dall'interessato, necessario alla domiciliazione dei pagamenti relativi al contratto di servizi ai fini della prevenzione del rischio di frodi.	Legittimo interesse
Attività di analisi statistiche e reportistica	Svolgere attività di reportistica ed analisi, poste in essere direttamente dal Titolare, al fine di creare report e statistiche inerenti le attività svolte, per valutare, analizzare e migliorare i propri servizi.	Legittimo interesse
Attività relative ad operazioni societarie straordinarie	Svolgere attività di trattamento relative ad operazioni societarie straordinarie, ad esempio di acquisizione, fusione, scissione, etc.	Legittimo interesse
Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/contenzioso	Tutela dei diritti del Titolare in caso di controversie e gestione del contenzioso (ad es. inadempimenti contrattuali, diffide, controversie giudiziarie, etc.).	Legittimo interesse

QUALI MIEI DATI PERSONALI VENGONO TRATTATI E COME VENGONO RACCOLTI DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

I dati personali trattati dal Titolare, direttamente acquisiti presso l'interessato ovvero, anche al fine di dare applicazione alla Deliberazione ARERA del 28 Settembre 2017 665/2017/R/IDR (c.d. TICS), comunicati al Titolare da parte del Comune territorialmente competente, sono:

- Dati anagrafici dell'intestatario del contratto, di un suo delegato o riferimento operativo o dell'amministratore di condominio (in caso di contratto relativo ad un condominio) (a titolo esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; indirizzo di residenza; codice fiscale; partita IVA; etc.);
- Dati di contatto dell'intestatario del contratto, di un suo delegato o riferimento operativo o dell'amministratore di condominio (in caso di contratto relativo ad un condominio) (a titolo esemplificativo: indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile);
- Dati contrattuali e relativi alla fornitura (a titolo esemplificativo: Punto di Fornitura, numero di matricola del contatore, numero cliente, codice contratto);
- Dati tecnici e relativi al work order;
- Dati catastali;
- Dati di consumi e di misura;
- Dati di fatturazione;
- Dati di pagamento (a titolo esemplificativo: scelta di addebito diretto, codice IBAN).
- Dati anagrafici di stato civile dell'intestatario del contratto (in caso di uso domestico) (a titolo esemplificativo: numero di componenti del nucleo familiare);
- Documento d'identità o altro documento equivalente (a titolo esemplificativo: carta d'identità, passaporto).

È NECESSARIO CONFERIRE I MIEI DATI PERSONALI?

BASE GIURIDICA	È NECESSARIO IL CONFERIMENTO?
Contrattuale, Obblighi di legge	Il conferimento dei dati per le finalità Contrattuali e legali e Erogazione del bonus sociale idrico è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione e gestione del contratto e per l'esecuzione dei servizi richiesti. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire la conclusione del contratto, lo svolgimento dei servizi richiesti o l'adempimento di obblighi di legge.
Legittimo interesse	La base giuridica del legittimo interesse è stata definita per ciascuna finalità (Verifica della qualità del servizio reso, Servizio Iban Check, Attività di analisi statistiche e reportistica, Attività relative ad operazioni societarie straordinarie, Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/contenzioso) in virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento di necessità e proporzionalità del trattamento effettuato dal Titolare in relazione a interessi, diritti e libertà fondamentali dell'interessato. L'interessato può esercitare il diritto di opposizione, secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?", fermo restando il diritto del Titolare all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria ovvero in caso di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento. L'eventuale opposizione non impedirà la conclusione e l'esecuzione del contratto.

QUANTO VENGONO UTILIZZATI E CONSERVATI I MIEI DATI?

I dati personali trattati saranno **conservati** per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri:

- Per la gestione del contratto e/o della richiesta;
- Per l'adempimento di obblighi legali ai quali sia soggetto il Titolare del trattamento;
- Per l'eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

A CHI VENGONO COMUNICATI E TRASFERITI I MIEI DATI PERSONALI?



Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, autorizzato in qualità di Incaricato del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo IREN nonché da società di fiducia del Titolare, in qualità di Responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione al Titolare del trattamento.

I dati personali potranno essere trattati da soggetti che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, per le finalità indicate nel paragrafo "PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?", tra cui:

- Soggetti incaricati della gestione e assistenza degli utenti;
- Soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;

- Soggetti incaricati di valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio reso;
- Soggetti che effettuano servizi di data entry.

I dati personali potranno essere, inoltre, comunicati ai seguenti soggetti/categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento, tra cui:

- IREN ACQUA REGGIO S.r.l.;
- Enti istituzionali.

In relazione al **Servizio Iban Check**, i dati personali (Codice fiscale e IBAN) sono comunicati alla Banca (o PSP) presso cui l'IBAN indicato è attestato. A tal proposito, si rimanda all'informativa privacy dell'intermediario finanziario di radicamento del conto corrente dell'interessato, reperibile direttamente sul sito dello stesso.

I dati potranno, inoltre, essere comunicati a UniCredit S.p.A., Nexi Payments S.p.A., CBI S.C.P.A., che collaborano nell'erogazione del **Servizio Iban Check**. Tali soggetti operano in qualità di titolari autonomi del trattamento. Nella tabella di seguito sono indicati i link diretti alle informative privacy dei suddetti titolari e l'indicazione dei dati di contatto dei rispettivi Data Protection Officer.

	Link presso cui reperire l'informativa	Dati di contatto del DPO
UniCredit S.p.A.	www.unicredit.it/privacy , cliccando su "Informativa privacy per clienti"	Group.DPO@unicredit.eu
Nexi Payments S.p.A.	www.nexi.it/it/privacy	dpo@nexigroup.com
CBI S.C.P.A.	www.cbiglobe.com , nella sezione Il servizio/Check Iban	dpo@cbiorg.eu

I dati personali potrebbero essere trasferiti anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo (c.d. Paesi Terzi), riconosciuti dalla Commissione Europea aventi un livello adeguato di protezione dei dati personali o, in caso contrario, solo se sia garantito contrattualmente un livello di protezione dei dati adeguato rispetto a quello dell'Unione Europea (es. tramite la sottoscrizione delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea, decisioni di adeguatezza etc.).

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?



Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, l'interessato ha diritto di ottenere dal Titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali, il diritto di ottenere la limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione.

Per l'esercizio dei diritti sopraelencati l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento:

- Inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo: ARCA S.r.l., Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia;
- Inviando un'e-mail all'indirizzo privacy.arcareggio@gruppoiren.it.

Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante (www.garanteprivacy.it).

Ultimo Aggiornamento: Marzo 2026