

INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI – INFORMATIVA PRIVACY

CHI SIAMO

La società **Siram S.p.A.** (d'ora in poi la “**Società**”) nello svolgimento della propria attività pone la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali dei propri clienti. La Società è pertanto titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito:

- del servizio di assistenza commerciale / tecnica e *Customer Contact Center* con l'ausilio di strumenti informatici e telefonici;
- della consultazione del presente sito web accessibile (per via telematica) dall'indirizzo <http://www.siram.veolia.it> e dei servizi ivi offerti;
- della partecipazione alle attività di *Corporate Social Responsibility* “**CSR**” promosse attraverso il presente sito web accessibile (per via telematica) dall'indirizzo <http://www.siram.veolia.it>

QUALI DATI PERSONALI CHE LA RIGUARDANO POSSONO ESSERE RACCOLTI

Possono essere raccolte le seguenti categorie di dati personali che La riguardano:

- **Dati di contatto** – informazioni relative al nome, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail.
- **Interessi** – informazioni che Lei ci fornisce in merito ai Suoi interessi, compresi i prodotti a cui è interessato.
- **Altri dati personali** – informazioni che Lei ci fornisce in merito alla Sua data di nascita, educazione o situazione professionale.
- **Utilizzo del sito web** – informazioni relative alle modalità con cui utilizza il sito, apre o inoltra le nostre comunicazioni, incluse le informazioni raccolte tramite cookie (può trovare la nostra Informativa sui Cookie [Informativa Cookie](#) che ne regola i dettagli).

COME RACCOGLIAMO I SUOI DATI PERSONALI

La Società raccoglie e tratta i Suoi dati personali nelle seguenti circostanze:

- se si registra attraverso il form “Contatti” sul sito web;
- se ci contatta al fine di richiedere un'assistenza, anche utilizzando i nostri servizi di call center;
- se risponde alle nostre campagne di marketing, ad esempio compilando una scheda di risposta, o inserendo dati nel presente sito internet nell'apposita sezione “Contatti”;
- se aderisce alle nostre attività di CSR promosse attraverso il sito web;
- se ci invia il suo *curriculum vitae*;
- se si propone come fornitore;
- se aderisce attraverso iniziative e campagne promosse sui social network;
- se altre società del Gruppo Veolia o partner commerciali trasferiscono legittimamente i Suoi dati personali a noi.

Se Lei fornisce dati personali per conto di qualcun altro deve assicurarsi, preventivamente, che gli interessati abbiano preso visione della presente Informativa Privacy.

Le chiediamo di aiutarci a mantenere aggiornati i Suoi dati personali, comunicandoci qualsiasi modifica.

PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I SUOI DATI PERSONALI

Il trattamento di dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti.

a) Instaurazione ed esecuzione dei rapporti contrattuali e obblighi conseguenti, ivi inclusa la comunicazione relativa ai servizi (ad esempio per procedere all'erogazione dei servizi di assistenza richiesti tramite call center).

La Società può trattare i Suoi Dati di contatto ai fini dell'eventuale instaurazione ed esecuzione dei rapporti contrattuali, dell'erogazione dei servizi richiesti e del riscontro a segnalazioni e reclami. La Società potrà inoltre utilizzare i Suoi dati di contatto, ed in particolare la Sua email, per fornirLe informazioni relative al servizio.

Nel caso in cui Lei utilizzi il nostro servizio di call center, la telefonata potrà essere registrata all'esclusivo scopo di consentire a Siram S.p.A. o alla società fornitrice del servizio, l'analisi e la gestione dei servizi di assistenza offerti alla clientela secondo quanto previsto contrattualmente. L'accesso a tale registrazione sarà possibile soltanto con la finalità di assistenza al cliente, garantendo un sistema di *Audio Recording Encryption*.

Presupposto per il trattamento: (i) adempimento degli obblighi contrattuali. Il conferimento dei dati è necessario per gestire il rapporto contrattuale; in difetto non potremo darvi corso.

b) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse per l'accesso al sito web, in particolare alle aree riservate dello stesso.

La Società raccoglie i Suoi Dati di contatto e i dati di Utilizzo del sito web per consentirLe di poter accedere alla sua Area Personale al fine di: (i) scaricare dalla sua Area Personale documenti relativi ai servizi da Lei acquistati; (ii) dar corso alle altre richieste effettuate attraverso il sito web.

Presupposto per il trattamento: adempimento degli obblighi contrattuali. Il conferimento dei dati è necessario per rispondere alle sue richieste; in difetto non potremo darvi corso.

c) Indagini di Customer Satisfaction.

La Società potrà utilizzare i Suoi Dati di Contatto per la conduzione di indagini volte a misurare il livello di soddisfazione (cd. *customer satisfaction*) del servizio erogato.

Presupposto per il trattamento:

(i) legittimo interesse.

(ii) adempimento degli obblighi contrattuali qualora l'indagine di Customer Satisfaction sia prevista contrattualmente. Il conferimento dei dati è necessario per rispondere alle sue richieste; in difetto non potremo darvi corso.

d) Marketing per rispondere alle sue esigenze e per fornirle offerte promozionali anche in linea con le Sue preferenze.

La Società potrebbe trattare i Suoi Dati di contatto per finalità di marketing e comunicazione pubblicitaria, diretta ad informarLa su iniziative promozionali di vendita, realizzate mediante modalità automatizzate di contatto (posta elettronica, sms e altri strumenti di messaggistica massiva, ecc) e modalità tradizionali di contatto (ad esempio, telefonata con operatore) ovvero per ricerche di mercato e indagini statistiche, ove Lei ci rilasci apposito

consenso. La Società potrebbe, altresì, trattare i Dati di contatto, gli Interessi e gli Altri dati personali, per inviarLe comunicazioni commerciali in linea con le Sue preferenze, sulla base di uno specifico profilo cliente, ove Lei ci rilasci ulteriore apposito consenso.

Presupposto per il trattamento: il consenso.

Il mancato conferimento dello stesso non comporta conseguenze sui rapporti contrattuali. Il consenso può essere revocato in ogni momento contattando la Società.

e) Comunicazione alle altre società del Gruppo Veolia per finalità di marketing.

La Società potrà comunicare i Suoi Dati di contatto alle altre società del Gruppo Veolia, per finalità di marketing e comunicazione pubblicitaria, diretta ad informarLa su iniziative promozionali di vendita, realizzate mediante modalità automatizzate di contatto (posta elettronica, sms e altri strumenti di messaggistica massiva, ecc) e modalità tradizionali di contatto (ad esempio, telefonata con operatore) ovvero per ricerche di mercato e indagini statistiche, ove Lei ci rilasci apposito consenso.

Presupposto per il trattamento: il consenso.

Il mancato conferimento dello stesso non comporta conseguenze sui rapporti contrattuali. Il consenso può essere revocato in ogni momento contattando la Società.

f) Partecipazione alle attività di CSR promosse attraverso il sito web

La Società potrà trattare i Suoi Dati di contatto raccolti a seguito di Sua spontanea partecipazione alle attività di CSR attivate attraverso il sito web, per finalità statistiche e di gestione delle attività di CSR, compreso l'invio di e-mail informative.

Presupposto per il trattamento: il consenso che è insito alla partecipazione all'attività. Il mancato conferimento dello stesso non comporta conseguenze sui rapporti contrattuali. Il consenso può essere revocato in ogni momento contattando la Società.

g) Conformità alle richieste giuridicamente vincolanti per adempiere un obbligo legale, regolamenti o provvedimenti dell'autorità giudiziaria, nonché per difendere un diritto in sede giudiziaria.

La Società raccoglie i Suoi Dati di contatto per adempiere un obbligo legale e/o per difendere un proprio diritto in sede giudiziaria. Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

h) Ricevere informazioni commerciali a seguito di registrazione tramite il form "Contatti" sul sito web

La Società potrà trattare i Suoi dati di contatto da Lei forniti attraverso la registrazione sul form "Contatti" presente sul sito web, per fornire informazioni di carattere commerciale.

Presupposto per il trattamento: il consenso.

Il conferimento dei dati è necessario per il trattamento indicato; in difetto non potremo darvi corso. Il consenso può essere revocato in ogni momento contattando la Società.

COME MANTENIAMO SICURI I SUOI DATI PERSONALI

La Società utilizza una vasta gamma di misure di sicurezza al fine di migliorare la protezione e la manutenzione della sicurezza, dell'integrità e dell'accessibilità dei Suoi dati personali.

Tutti i Suoi dati personali sono conservati sui nostri server sicuri (o copie cartacee sicure) o su quelli dei nostri

fornitori o dei nostri partner commerciali, e sono accessibili ed utilizzabili in base ai nostri standard e alle nostre policy di sicurezza (o standard equivalenti per i nostri fornitori o partner commerciali).

Adottiamo, tra le altre, misure come:

- la restrizione rigorosa dell'accesso ai Suoi dati personali, in base alla necessità e per le sole finalità comunicate;

- sistemi di sicurezza perimetrale per proibire accessi non autorizzati dall'esterno;
- il monitoraggio permanente dell'accesso ai sistemi informativi per individuare e fermare l'abuso di dati personali;
- tracciatura degli accessi ai Suoi dati personali effettuati da personale interno e verifica della relativa finalità;
- le transazioni sui nostri siti web che richiedono l'inserimento dei Suoi dati personali avvengono in maniera cifrata tramite la tecnologia TLS (Transport Layer Security) ed il protocollo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure).

Laddove Le abbiamo fornito (o Lei abbia scelto) una password che Le consenta l'accesso al nostro sito web, applicazioni o servizi da noi forniti, Lei sarà responsabile per la segretezza di tale password e per la conformità ad ogni altra procedura di sicurezza di cui le dessimo notizia. Le chiediamo di non condividere la password con nessuno.

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO LE SUE INFORMAZIONI

Conserviamo i Suoi dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non cesserà la finalità con il termine più lungo; tuttavia, non tratteremo più i dati personali per quella finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno. Limitiamo l'accesso ai Suoi dati personali solamente a coloro che necessitano di utilizzarli per finalità rilevanti. I Suoi dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

Qui di seguito riportiamo i tempi di conservazione in relazione alle differenti finalità sopra elencate:

a) Adempimento degli obblighi contrattuali: i dati trattati per adempiere qualsiasi obbligazione contrattuale potranno essere conservati per tutta la durata del contratto, a cui vanno aggiunte le eventuali proroghe e comunque non oltre i successivi 10 anni, al fine di verificare eventuali pendenze ivi compresi i documenti contabili (ad esempio fatture), salvo eventuali vincoli di legge.

Nel solo caso di trattamento dei dati a seguito di utilizzo dei nostri servizi di call center, le eventuali registrazioni delle telefonate potranno essere conservate per 12 mesi.

b) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse per l'accesso al sito web: i dati trattati per questa finalità potranno essere conservati per tutta la durata del contratto e comunque non oltre i successivi 10 anni.

c) Finalità di indagini di *customer satisfaction*: i dati trattati per questa finalità potranno essere conservati per (i) 36 mesi dalla data di risposta al questionario; (ii) il tempo indicato alla precedente lettera a) nel caso in cui le indagini di customer satisfaction siano previste contrattualmente.

d) Finalità di marketing anche profilato: i dati personali trattati per finalità di marketing potranno essere conservati per 24 mesi dalla data in cui abbiamo ottenuto il Suo ultimo consenso per tale finalità (ad eccezione dell'opposizione a ricevere ulteriori comunicazioni); per la finalità di marketing profilato saranno, invece, conservati per 12 mesi.

e) Nel caso di Sua partecipazione ad attività di CSR promosse attraverso il sito web: i dati personali trattati per finalità statistiche e di gestione dell'attività di CSR saranno conservati fino al termine del progetto.

f) Nel caso di controversie: nel caso in cui sia necessario difenderci o agire o anche avanzare pretese nei confronti Suoi o di terze parti, potremmo conservare i dati personali che riterremo ragionevolmente necessario trattare per tali fini, per il tempo in cui tale pretesa possa essere perseguita.

CON CHI POSSIAMO CONDIVIDERE I SUOI DATI PERSONALI

Ai Suoi dati personali possono avere accesso i dipendenti debitamente autorizzati, nonché i fornitori esterni, nominati, se necessario, responsabili del trattamento, che forniscono supporto per l'erogazione dei servizi.

Ai Suoi dati personali possono avere accesso anche altre società del Gruppo Veolia, per finalità connesse alla gestione dell'infrastruttura informatica, sulla base di appositi accordi contrattuali ovvero, previo Suo consenso, (si veda precedente lettera e) per finalità di marketing

CONTATTI

I dati di contatto della Società, quale titolare del trattamento sono i seguenti:

Siram S.p.A.

Via Anna Maria Mozzoni, 12
20152 Milano

e del responsabile della protezione dei dati personali (DPO) che potrà contattare alla seguente e-mail:
dpo.siram@veolia.com

Qualora avesse domande in merito al trattamento da parte nostra dei Suoi dati personali, Le chiediamo di utilizzare la seguente casella e-mail: dataprotection.siram@veolia.com.

I SUOI DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI E IL SUO DIRITTO DI AVANZARE RECLAMI DINNANZI ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

A certe condizioni Lei ha il diritto chiederci:

- l'accesso ai Suoi dati personali,
- la copia dei dati personali che Lei ci ha fornito (c.d. portabilità),
- la rettifica dei dati in nostro possesso,
- la cancellazione di qualsiasi dato per il quale non abbiamo più alcun presupposto giuridico per il trattamento,
- l'opposizione al trattamento ove previsto dalla normativa applicabile
- la revoca del Suo consenso, nel caso in cui il trattamento sia fondato sul consenso;
- la limitazione del modo in cui trattiamo i Suoi dati personali, nei limiti previsti dalla normativa a tutela dei dati personali.

L'esercizio di tali diritti soggiace ad alcune eccezioni finalizzate alla salvaguardia dell'interesse pubblico (ad esempio la prevenzione o l'identificazione di crimini) e di nostri interessi (ad esempio il mantenimento del segreto professionale). Nel caso in cui Lei esercitasse uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà nostro onere verificare che Lei sia legittimato ad esercitarlo e Le daremo riscontro, di regola, entro un mese.

Per eventuali reclami o segnalazioni sulle modalità di trattamento dei Suoi dati faremo ogni sforzo per rispondere alle sue preoccupazioni. Tuttavia, se lo desidera, Lei potrà inoltrare i propri reclami o le proprie segnalazioni all'autorità responsabile della protezione dei dati, utilizzando gli estremi di contatto pertinenti:

Garante per la protezione dei dati personali

Piazza Venezia, 11 - 00187 ROMA

Telefono: (+39) 06.696771

E-mail: protocollo@gpdp.it - Posta certificata: protocollo@pec.gpdp.it