

# SIDRA SPA

## Privacy policy ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”) e del Codice della Privacy

SIDRA S.p.A. è impegnata nel rispetto e nella protezione dei Suoi diritti e libertà fondamentali e con la presente desidera fornirle le opportune informazioni sulle modalità e finalità del trattamento stesso. La presente informativa si riferisce esclusivamente ai dati da lei conferiti ed a quelli raccolti ed elaborati nell'esecuzione del contratto da lei sottoscritto con SIDRA SPA. Il trattamento sarà effettuato nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza adeguate previste dalla normativa vigente.

Le pagine del sito Internet di SIDRA SPA possono contenere, comunque, dei collegamenti verso le pagine Internet di altri soggetti, alle quali però non si estende la presente dichiarazione sulla sicurezza dei dati. Si raccomanda dunque di leggere le privacy policies di ogni sito web che si visita.

### Titolare del trattamento dei dati personali

SIDRA S.p.A., con sede legale in Via Gustavo Vagliasindi n.53, Catania, C.F. e iscrizione nel Registro delle imprese di Catania n. 03291390874.

### Responsabile della Protezione dei dati personali (RPD)

Al fine di offrirle un agevole punto di contatto per l'esercizio dei diritti a lei riconosciuti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o General Data Protection Regulation (GDPR) SIDRA SPA ha designato un proprio Responsabile della Protezione dei dati personali (“RPD”), che può essere contattato al seguente indirizzo email: [dpo@sidraspa.it](mailto:dpo@sidraspa.it).

### Tipologie di dati trattati

- **Dati Identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta dell'interessato, come i dati anagrafici (ad esempio nome, cognome, codice fiscale, partita IVA, ecc.), forniti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto;
- **Dati di contratto:** dati relativi ai servizi acquisiti o fruiti, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto; dati relativi al numero, alla tipologia e all'esito degli interventi di installazione e manutenzione;
- **Dati economici e finanziari:** dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (es. estremi identificativi dei pagamenti) ed ogni altro dato relativo alla puntualità del Cliente;
- **Dati di contatto:** informazioni di contatto (ad esempio numero di telefono, fisso e/mobile, indirizzo email), fornite al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattarla ai fini della gestione del rapporto contrattuale o per fornirle servizi adeguati alle sue esigenze;
- **Dati dell'Area riservata:** ai fini della registrazione all'Area riservata vengono richiesti dati personali necessari per la fruizione dei relativi servizi.
- **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale lei accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale lei si è collegato al sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail.
- **Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti del Titolare, ivi incluse le registrazioni delle telefonate.

Per trattamento di dati personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

### Finalità e base giuridica del trattamento

Il Titolare tratterà i suoi dati personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Nello specifico, SIDRA SPA tratterà i suoi dati personali solo quando ricorra una o più delle seguenti basi giuridiche:

- lei ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- il trattamento è necessario ai fini dell'esecuzione di un contratto di cui lei è parte o dell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- in presenza di un legittimo interesse del Titolare o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
- in forza di un obbligo di legge.

In particolare, SIDRA SPA tratterà i suoi dati personali per le seguenti finalità:

- per l'esecuzione di misure precontrattuali da lei sollecitate, per l'adempimento di obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto;
- per la raccolta e l'elaborazione dei dati di consumo registrati per il tramite dei contatori;
- per la gestione di eventuali reclami, procedure precontenziose e contenziose;
- per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per le necessarie attività relative al monitoraggio delle relazioni con la clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei clienti), per migliorare i servizi oggetto del presente contratto;
- per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. A tale scopo possono essere utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, solo ai fini della verifica sulla puntualità nei pagamenti. SIDRA SPA potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità dei Clienti nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato.
- per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari/postali o di pagamento forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria/postale e gestire i pagamenti;
- per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento, prevenzione, repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita;
- per controllare la qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da SIDRA SPA o dai propri partner commerciali per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio;
- per lo svolgimento, sulla base del legittimo interesse del Titolare ed avendo prima verificato che non prevalgano gli interessi, i diritti o le libertà fondamentali dell'interessato mediante apposito test di bilanciamento (Legitimate Interest Assessment), di attività volte a migliorare la relazione con il cliente e/o il potenziale cliente e ad aumentarne la soddisfazione e la fedeltà. Questi ultimi hanno il diritto di opporsi al trattamento in ogni momento, gratuitamente e senza necessità di fornire alcuna motivazione.
- i dati personali acquisiti in sede di stipula del contratto verranno infine utilizzati per la fatturazione di tutte le prestazioni direttamente o indirettamente connesse alla somministrazione di acqua, nonché per le ulteriori finalità previste dalla normativa. A tali fini SIDRA informa il Cliente che nell'informativa privacy presente sul sito [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it) sono evidenziate le modalità attraverso le quali sarà possibile, per il Cliente, aggiornare e rettificare i propri dati personali.

### Facoltatività od obbligatorietà del consenso a fornire i dati personali

Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali non è mai necessario per i trattamenti connessi e/o indispensabili ad adempiere ad obblighi di legge, alla normativa europea, per adempiere ad obblighi precontrattuali e contrattuali.

Per dare seguito, prima della conclusione del contratto, a specifiche sue richieste o per adempiere agli obblighi derivanti da un contratto, lei è libero di fornire i dati personali di volta in volta richiesti. Tuttavia, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fornirle i servizi richiesti.

Il consenso eventualmente già prestato per finalità di natura commerciale potrà essere revocato in ogni momento secondo le modalità descritte nella sezione “Diritti dell'interessato” della presente informativa. La natura obbligatoria o facoltativa del conferimento sarà in ogni caso specificata all'atto della raccolta.

### Modalità del Trattamento

SIDRA SPA tratterà i suoi dati nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche nel caso di trasferimento dei dati all'estero, inclusi paesi extra europei, attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento.

Il trattamento è effettuato, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, dal Titolare e/o da terzi Responsabili di cui il Titolare può avvalersi, nel rispetto della normativa vigente, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati personali, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

### Destinatari dei dati personali

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, senza la necessità di un espresso consenso, SIDRA SPA potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, per adempiere a obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Possono essere destinatari dei dati, o possono venire a conoscenza, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica, che svolga la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da SIDRA SPA. Detti soggetti sono appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento.

Inoltre, possono essere destinatari dei dati personali soggetti che appartengono alle seguenti categorie:

- enti, autorità pubbliche e private, organi di vigilanza e controllo per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge o quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei servizi del Titolare, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- soggetti che svolgono per conto di SIDRA SPA compiti di natura tecnica o organizzativa e di assistenza; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica del Titolare; svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare, anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;
- cessionari dei crediti;
- consulenti per l'assistenza di SIDRA SPA e la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili se nominati o, se persone fisiche, come Persone autorizzate appositamente nominate da SIDRA SPA. Alle persone autorizzate o ai Responsabili del trattamento SIDRA SPA impartisce adeguate istruzioni operative finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

## Dati di navigazione

SIDRA SPA le comunica che i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del presente sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale accedi ad Internet, l'indirizzo Internet dal quale ti sei collegato al nostro sito, etc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed email.

Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e sono conservati per tutto il periodo di attività del sito stesso. I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di reati informatici ai danni del sito.

## Trasferimento dei Dati Personali

I suoi dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea. Eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati. Il trasferimento dei suoi dati personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove lei vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel suo interesse. In questi casi, la informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei suoi dati personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei dati personali.

## Periodo di conservazione dei Dati Personali

Tutti i suoi dati personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità e comunque sino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

I suoi dati personali saranno conservati fintanto che sussista il rapporto negoziale con SIDRA SPA e saranno, in ogni caso, cancellati decorsi 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, fatto salvo il trattamento per adempiere a specifici obblighi di legge, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

## Utilizzo dei Cookie

I cookie sono stringhe di testo di piccole dimensioni che i siti da te visitati inviano al tuo terminale (solitamente al browser), dove vengono memorizzati per essere poi ritrasmessi agli stessi siti alla successiva visita. Nel corso della navigazione su un sito, potrai ricevere sul tuo terminale anche cookie che vengono inviati da siti o da web server diversi (c.d. "terze parti"), sui quali possono risiedere alcuni elementi (quali, ad esempio, immagini, mappe, suoni, specifici link a pagine di altri domini) presenti sul sito che stai visitando.

I cookie, solitamente presenti nei browser degli utenti in numero molto elevato e a volte anche con caratteristiche di ampia persistenza temporale, sono usati per differenti finalità: esecuzione di autenticazioni informatiche, monitoraggio di sessioni, memorizzazione di informazioni su specifiche configurazioni riguardanti gli utenti che accedono al server, ecc.

## Cosa sono i Cookie?

I cookie sono delle informazioni scambiate tra il server di SIDRA SPA e il tuo computer. Permettono di creare delle statistiche sulle aree del sito visitate dagli utenti in modo anonimo e vengono memorizzati per essere poi ritrasmessi al sito stesso alla visita successiva. I cookie servono a migliorare i servizi che ti offriamo. Alcuni sono strettamente necessari alla funzionalità del sito, altri consentono invece di ottimizzarne le prestazioni e di offrirti una migliore esperienza di navigazione.

Quando visiti il sito di SIDRA SPA, o apri una nostra email, i cookie residenti sul tuo computer vengono riconosciuti dai nostri server. Con l'utilizzo dei cookie non vengono registrati i tuoi dati personali ma il tuo percorso di navigazione e le tue preferenze, allo scopo di agevolare la ricerca e di memorizzare alcuni dati che evitano il reinserimento di informazioni in caso di ricerche sul sito. Se desideri eliminare i cookie residenti sul tuo computer, segui le indicazioni sul browser del tuo computer. Ricorda che cancellando i cookie o disabilitandone l'utilizzo si potrebbero compromettere o limitare alcune funzioni di navigazione e consultazione del sito.

## Tipi di cookie utilizzati dal nostro sito:

Sul sito di SIDRA SPA sono presenti solo cookie tecnici, necessari alla navigazione all'interno del sito o a fornire il servizio richiesto; senza di essi non saresti in grado di navigare sul nostro sito ed utilizzare alcune delle sue funzioni. Non vengono utilizzati per altri scopi. Sono ad esempio i cookie utilizzati per analizzare statisticamente gli accessi/le visite al sito (cookie cosiddetti "analytics"), che perseguono esclusivamente scopi statistici e raccolgono informazioni in forma aggregata. Ai sensi della normativa vigente in materia i cookie tecnici possono essere utilizzati anche in assenza del tuo consenso.

## Cosa sono i cookie "Analytics"?

Questi cookie raccolgono informazioni su come gli utenti utilizzano il sito web, ad esempio quali pagine vengono visitate più spesso e se gli utenti ricevono messaggi di errore. I dati raccolti vengono trattati in forma aggregata per comprendere l'efficienza del sito ed il livello di esperienza di navigazione; sono utilizzati unicamente per migliorare il funzionamento e le performance del sito web.

## Come modificare le impostazioni sui cookie?

La maggior parte dei browser Internet accetta i cookie automaticamente, ma è possibile modificare le impostazioni del browser per cancellare i cookie o impedirne l'accettazione automatica. Puoi anche rifiutare l'uso dei cookie ma in questo caso, la possibilità di fornirti informazioni e servizi personalizzati sarà limitata, o alcune funzionalità del sito potrebbero non funzionare correttamente ed alcuni dei servizi non essere disponibili.

Di seguito una serie di link alle guide per le impostazioni relative ai cookie dei principali browser:

## Diritti degli interessati

Ai sensi degli artt. 15–22 del GDPR, in relazione ai dati personali comunicati, Lei ha il diritto di:

1. accedere e chiederne copia;
2. richiedere la rettifica;
3. richiedere la cancellazione;
4. ottenere la limitazione del trattamento;
5. opporsi al trattamento;
6. ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmettere senza impedimenti tali dati a un altro titolare del trattamento; ove tecnicamente fattibile;
7. ottenere l'intervento umano nel caso in cui sia sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

La presente informativa privacy è stata aggiornata a ottobre 2020