PRIVACY POLICY

CHI SIAMO

Il Gruppo Veolia Italia (d'ora in poi il "**Gruppo**")[1], attraverso la presente Privacy Policy (di seguito indicata come la "**Privacy Policy**"), ha lo scopo di informare gli interessati (di seguito indicati come gli "**Interessati**")[2] riguardo ai termini di protezione dei loro dati personali ai sensi del D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche nell'ambito del trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (di seguito indicati collettivamente come la "**Normativa**"). Le Società del Gruppo sono titolari del trattamento dei dati personali raccolti e gestiti come di seguito indicati.

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 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).
- **Dati relativi ai rapporti commerciali e/o di business** – informazioni e dati necessari alla gestione dei rapporti commerciali con fornitori, clienti e partner, quali, ad esempio, i dati bancari.
- **Dati relativi ad immagini** – informazioni costituite da immagini e videoriprese acquisite: i) attraverso i sistemi di videosorveglianza installati presso le sedi, le unità locali e i siti del Gruppo (sul trattamento si veda specifica informativa); ii) in caso di eventi pubblici istituzionali.

COME RACCOGLIAMO I SUOI DATI PERSONALI

Il Gruppo 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

[1] Il "Gruppo Veolia Italia" è composto da Veolia Italia S.p.A. in qualità di capogruppo e le società controllate, nonché le società collegate per cui sono svolti servizi che implichino il trattamento di dati personali.

[2] Per "Interessati" si intendono tutti le persone fisiche che accedano al sito web o che abbiano rapporti commerciali, di business e/o professionali con Veolia Italia e/o con le società del Gruppo Veolia Italia, nonché che abbiano partecipato ad eventi organizzati da Veolia Italia e/o da una delle società del Gruppo Veolia Italia.

dati nel presente sito internet nell'apposita sezione "Contatti";

- se aderisce alle nostre attività di Corporate Social Responsibility ("CSR");
- se ci invia il suo *curriculum vitae*;
- se si propone come fornitore o altra terza parte, compilando il modulo nell'apposita area dedicata o tramite registrazione su apposito portale;
- nell'ambito delle comunicazioni fornite e/o scambiate durante le fasi pre-negoziali e/o negoziali;
- se aderisce attraverso iniziative e campagne promosse sui *social network* (per le campagne promosse attraverso i principali *social network*, si vedano anche le informative privacy degli stessi);
- se partecipa ad uno o più eventi organizzati dalla società e/o dalle società del Gruppo, durante i quali saranno raccolti suoi dati personali;
- se una o più società del Gruppo Veolia o partner commerciali trasferiscono legittimamente i Suoi dati personali ad altra società del Gruppo.

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

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 inclusi i rapporti di lavoro e la comunicazione relativa ai servizi (ad esempio per procedere all'erogazione dei servizi di assistenza richiesti tramite call center).

Il Gruppo può trattare i Suoi Dati di contatto ai fini dell'eventuale instaurazione dei rapporti contrattuali con terze parti, ivi inclusi i rapporti di lavoro per cui si rimanda alla specifica informativa pubblicata nell'apposita sezione; nonché, successivamente, dei Dati relativi ai rapporti commerciali e/o di business per la gestione ed esecuzione dei rapporti contrattuali, incluse le attività di qualifica, gestione amministrativa e contabile di tali rapporti, dell'erogazione dei servizi richiesti e del riscontro a segnalazioni e reclami. Il Gruppo potrà inoltre utilizzare i Suoi dati di contatto, ed in particolare la Sua email e il contatto telefonico, 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 al Gruppo 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: adempimento degli obblighi contrattuali.
Il conferimento dei dati è necessario per gestire il rapporto precontrattuale e contrattuale; in difetto non potremo darvi corso.

b) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse per l'accesso al sito web.

Il Gruppo raccoglie i Suoi Dati di contatto e i dati di Utilizzo del sito web per consentirLe di poter accedere alla sua Area Personale, sia del sito web che di eventuali portali dedicati, 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 e/o il portale dedicato.

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.

Il Gruppo 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 comunicazione in merito a iniziative promozionali nonché su eventi istituzionali.

Il Gruppo potrebbe trattare i Suoi Dati di contatto per finalità di marketing e comunicazione diretta ad informarLa su iniziative promozionali, nonché su eventi istituzionali; la comunicazione potrà essere realizzata mediante modalità automatizzata di contatto (posta elettronica, sms e altri strumenti di messaggistica massiva, ecc.) e modalità tradizionali di contatto (ad esempio, telefonata con operatore) o per ricerche di mercato e indagini statistiche. Il Gruppo potrebbe, altresì, trattare i Dati di contatto e gli Altri dati personali, per inviarLe comunicazioni commerciali in linea con le Sue preferenze, sulla base di uno specifico profilo cliente.

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse.

e) Partecipazione alle attività di Corporate Social Responsibility "CSR" (esempio *stakeholder engagement*)

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

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse.

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

Il Gruppo 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 di riferimento all'interno del Gruppo è obbligata a ottemperare.

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

Il Gruppo 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 di riferimento all'interno del Gruppo.

h) Tutela della salute, sicurezza e protezione aziendale

Il Gruppo tratta i dati personali per la tutela della salute e della sicurezza delle persone, la sicurezza sul lavoro,

la protezione del patrimonio aziendale e la verifica dei diritti di accesso.

Presupposto per il trattamento: (i) obblighi di legge; (ii) legittimo interesse del titolare, nei limiti in cui tali interessi non siano superati dagli interessi o dai diritti e dalle libertà fondamentali dell'interessato.

i) Videosorveglianza per finalità di tutela del patrimonio aziendale e incolumità delle persone

Alcune società del Gruppo, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore, possono effettuare attività di videosorveglianza presso le proprie sedi e impianti per finalità di tutela del patrimonio aziendale e dell'incolumità delle persone che vi accedono o vi lavorano.

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse del titolare. Il conferimento dei dati (la sua immagine) è necessario per accedere ai locali videosorvegliati;
Per informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali effettuato tramite il sistema di videosorveglianza, La invitiamo a consultare l'informativa specifica pubblicata sul nostro sito web.

j) Riprese foto e video in caso di eventi pubblici istituzionali

Il Gruppo tratta Le sue immagini riprese durante eventi pubblici istituzionali al fine di pubblicarle sul proprio sito web, sui canali di comunicazione quali, ad esempio, brochure, poster, cataloghi informativi, canali di social network per finalità illustrative della propria attività e/o di promozione di un progetto.

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse.

Per informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali effettuati tramite video / foto riprese, la invitiamo a consultare l'informativa specifica pubblicata in apposita sezione del sito web.

COME MANTENIAMO SICURI I SUOI DATI PERSONALI

Il Gruppo 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 quali:

- 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;

- la tecnologia TLS (Transport Layer Security) ed il protocollo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) affinché le transazioni sul sito web che richiedono l'inserimento dei Suoi dati personali avvengono in maniera cifrata;

Laddove Le abbiamo fornito (o Lei abbia scelto) una password che Le consenta l'accesso alle aree riservate del 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) Instaurazione rapporti precontrattuali e adempimento agli obblighi contrattuali: i dati trattati per l'instaurazione dei rapporti precontrattuali potranno essere conservati per un tempo non superiore a 5 anni; 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 accesso sito web: i dati trattati per questa finalità potranno essere conservati per tutta la durata del contratto e comunque non oltre i successivi 6 mesi.

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 e comunicazione di iniziative promozionali e eventi istituzionali: i dati personali trattati per finalità di marketing potranno essere conservati per 12 mesi (ad eccezione dell'opposizione a ricevere ulteriori comunicazioni).

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, in ogni caso non oltre 24 mesi.

f) Conformità alle richieste giuridicamente vincolanti per adempiere ad obblighi legali, nonché 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.

g) Richiesta di informazioni commerciali a seguito di registrazione tramite il form "Contatti" sul sito web: i dati personali raccolti saranno mantenuti solo per il tempo necessario a riscontrare la richiesta di informazioni commerciali, non oltre 6 mesi; nel caso in cui siano instaurati rapporti commerciali, si faccia riferimento allo specifico punta a).

h) Tutela della salute, sicurezza e protezione aziendale: (i) secondo quanto previsto dalla specifica normativa in materia di salute e sicurezza, tra cui il D.lgs. 81/2008; (ii) per quanto concerne la videosorveglianza, il cui presupposto è il legittimo interesse, il termine è pari a 48 ore (si veda punto seguente).

i) Videosorveglianza: le immagini videoregistrate vengono conservate per un massimo di 48 ore, salvo speciali esigenze di ulteriore conservazione in relazione a festività o chiusura di uffici, oltre a diversi e specifici accordi con le rappresentanze sindacali nonché nel caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta investigativa dell'autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria.

j) Riprese foto e video in caso di eventi pubblici istituzionali: le sue immagini saranno conservate sui server per un periodo di tempo non superiore al tempo di pubblicazione delle videoriprese / fotografie, fatte salve le esigenze connesse alla creazione dell'archivio storico.

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 o che forniscono le piattaforme su cui sono gestiti i dati personali.

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 g) per finalità di trattamento delle informazioni commerciali a seguito di registrazione tramite il form "Contatti" sul sito web.

CONTATTI

Si indica, di seguito, l'indirizzo di posta elettronica del DPO della società capogruppo Veolia Italia S.p.A.: dpo.italia@veolia.com a cui potrà rivolgersi per eventuali chiarimenti sul trattamento dei Suoi Dati personali.

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