

## **Modello di Politica in materia di privacy per i siti Web istituzionali delle BU**

La presente Policy in materia di privacy (di seguito indicata come la “**Privacy Policy**”) ha lo scopo di informare i visitatori o gli utenti (di seguito indicati come l’“**Utente**”) del sito Web <https://www.siram.veolia.it> (di seguito indicato come il “**Sito**”) riguardo ai termini di protezione dei loro dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 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**”).

La Privacy Policy potrà essere modificata su indicazione della capogruppo **Veolia Environnement S.A.** (di seguito indicata anche come “**Veolia**”) in qualsiasi momento, in particolare al fine di rispettare eventuali novità normative, legali, editoriali o tecniche. La Policy privacy è parte integrante dei Termini d’uso del Sito.

Le modalità di raccolta delle informazioni mediante cookie e di trattamento delle stesse sono illustrate nella “[Cookie Policy](#)”.

### **Identificazione del titolare del trattamento**

Il titolare del trattamento dei dati personali dell’Utente è **Siram Veolia Industry & Building S.p.A.** con sede legale all’indirizzo Via Laurentina, 449 00142 Roma (di seguito indicata come “**Siram**” o la “**Società**”).

A seconda della finalità della richiesta avanzata mediante il modulo di contatto, il titolare del trattamento può anche essere la capogruppo **Veolia**.

La Società è titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell’ambito:

- della consultazione del presente sito web accessibile (per via telematica) dall’indirizzo <https://www.siram.veolia.it> e dei servizi ivi offerti;
- delle richieste effettuate mediante il modulo contatti.
- della partecipazione alle attività di Corporate Social Responsibility “CSR” promosse attraverso il presente sito web accessibile (per via telematica) dall’indirizzo <https://www.siram.veolia.it>.

### **Descrizione delle attività di trattamento**

Nell’ambito del funzionamento del Sito, Siram ha facoltà di raccogliere e trattare dati personali al fine di consentire all’Utente di accedere alle funzionalità e ai servizi offerti dal Sito (di seguito indicati come i “**Servizi**”).

#### **1) Quali tipi di dati vengono raccolti?**

- **Dati di contatto** - Con questa espressione si intendono i dati obbligatori che l’Utente inserisce durante la compilazione dei moduli di contatto, ovvero: informazioni relative al nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail.
- **Interessi** - informazioni che ci vengono fornite in merito agli interessi dell’Utente, compresi i prodotti e servizi a cui è interessato.
- **Altri dati personali** – informazioni che l’Utente 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 [Cookie Policy](#) e che ne regola i dettagli).
- **Dati divulgati volontariamente dall'Utente** - Con quest'espressione si intendono le informazioni personali che l'Utente comunica volontariamente verso Siram compilando i campi di testo libero previsti a tal fine nei moduli di contatto, ovvero “Oggetto della richiesta” e “Messaggio”. Siram raccomanda vivamente all'Utente di non comunicare dati personali tramite tali caselle di testo (di seguito indicati come i “**Dati divulgati**”) o comunque di limitare detta comunicazione a quanto strettamente necessario al trattamento della richiesta.

Tutti i sopracitati dati sono di seguito indicati collettivamente come i “**Dati**”.

## 2) Perché Siram raccoglie i Dati dell'Utente?

Attraverso il modulo di contatto vengono raccolti i Dati necessari a rispondere alle domande degli Utenti relative ai seguenti **ambiti** principali.

La Società raccoglie e tratta i dati personali dell'Utente 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 vi proponete come fornitori;
- se aderisce attraverso iniziative e campagne promosse sui social network;
- se altre società del Gruppo Veolia o partner commerciali trasferiscono legittimamente i dati personali dell'Utente a noi.

Se l'Utente fornisce dati personali per conto di qualcun altro deve assicurarsi, preventivamente, che gli interessati abbiano preso visione della presente Informativa Privacy. Chiediamo di aiutarci a mantenere aggiornati i dati personali dell'Utente, comunicandoci qualsiasi modifica.

## 3) Qual è la base giuridica per il trattamento dei Dati dell'Utente?

Il trattamento dei Dati è lecito soltanto qualora sia fondato su una delle basi giuridiche definite dalla Normativa. Per quanto riguarda il funzionamento del Sito, il trattamento si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

**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 Dati di contatto dell'Utente 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 dati di contatto dell'Utente, ed in particolare la Sua email, per fornirgli 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) Indagini di Customer Satisfaction.**

La Società potrà utilizzare i Dati di Contatto dell'Utente 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.

#### **c) Marketing per rispondere alle esigenze dell'Utente e per fornirgli offerte promozionali anche in linea con le sue preferenze.**

La Società potrebbe trattare i Dati di contatto dell'Utente per finalità di marketing e comunicazione pubblicitaria, diretta ad informare 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 l'Utente ci rilasci apposito consenso. La Società potrebbe, altresì, trattare i Dati di contatto, gli Interessi e gli Altri dati personali, per inviare comunicazioni commerciali in linea con le preferenze dell'Utente, sulla base di uno specifico profilo cliente, ove l'Utente 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.

#### **d) Comunicazione alle altre società del Gruppo Veolia per finalità di marketing.**

La Società potrà comunicare i Dati di contatto dell'Utente alle altre società del Gruppo Veolia, per finalità di marketing e comunicazione pubblicitaria, diretta ad informare 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 l'Utente 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.

#### **e) Partecipazione alle attività di CSR promosse attraverso il sito web**

La Società potrà trattare i Dati di contatto dell'Utente 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.

**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.**

La Società raccoglie i Dati di contatto dell'Utente 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.

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

La Società potrà trattare i Dati di contatto dell'Utente 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.

**4) Conservazione e archiviazione dei Dati**

I Dati dell'Utente non saranno conservati al di là del periodo stabilito dalla Normativa come strettamente necessario per le finalità indicate nella presente sede.

Conserviamo i 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 dati personali dell'Utente solamente a coloro che necessitano di utilizzarli per finalità rilevanti. I dati personali dell'Utente 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.

A tal proposito:

**a)** I Dati raccolti per rispondere alle richieste di informazioni e alle domande degli Utenti saranno conservati in un database attivo per 18 mesi a partire dalla registrazione della richiesta dell'Utente.

**b)** 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.

**c)** 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.

**d)** 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.

**e)** Finalità di marketing: i dati personali trattati per finalità di marketing potranno essere conservati per 24 mesi dalla data in cui abbiamo ottenuto l'ultimo consenso per tale finalità (ad eccezione dell'opposizione a ricevere ulteriori comunicazioni).

**f)** Nel caso di partecipazione dell'Utente 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.

**g)** Nel caso di controversie: nel caso in cui sia necessario difenderci o agire o anche avanzare pretese nei confronti dell'Utente 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.

I Dati vengono conservati in database intermedi per consentire a Siram o la sua capogruppo di difendersi in caso di procedimenti giudiziari oppure per mettere tali Dati a disposizione delle autorità giudiziarie nell'ambito delle attività di prevenzione e accertamento dei reati.

Al termine del periodo di archiviazione in database intermedi, i Dati dell'Utente saranno cancellati definitivamente.

Siram avrà altresì facoltà di conservare i Dati in forma permanentemente anonima, allo scopo di produrre analisi statistiche. Tali analisi non identificano i singoli utenti e si basano esclusivamente sulle tendenze desunte dai dati aggregati.

## **5) Sicurezza**

Siram adotta misure tecniche e organizzative atte a garantire la sicurezza dei Dati e a impedire accessi non autorizzati ai Dati dell'Utente oppure la divulgazione non autorizzata degli stessi. Tuttavia, Siram non può garantire l'eliminazione di qualsiasi rischio di appropriazione indebita, alterazione, riproduzione illecita o uso improprio dei Dati.

Il database generato quando un Utente invia una richiesta tramite il modulo di contatto è strettamente riservato. Siram si impegna ad adottare ogni precauzione e ogni misura organizzativa e tecnica utile a preservare la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei Dati e, in particolare, a evitare che gli stessi possano essere alterati, danneggiati o consultati da soggetti terzi non autorizzati.

## **6) Destinatari dei Dati raccolti**

Ai dati personali dell'Utente 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 dati personali dell'Utente 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 d) per finalità di marketing

Le società del Gruppo Veolia possono essere situate all'interno o all'esterno dell'Unione Europea

(UE), fermo restando che qualsiasi trasferimento di Dati al di fuori dell'UE avverrà nel rispetto delle condizioni previste dal sottostante articolo intitolato “**Trasferimento dei Dati all'esterno dell'Unione Europea**”.

I Dati potranno inoltre essere trasferiti o utilizzati da soggetti terzi alle seguenti condizioni:

- **Dati trasferiti ad autorità e/o enti pubblici**

In conformità alla Normativa vigente, cioè previa richiesta ed esclusivamente per adempiere a obblighi di legge, i Dati potranno essere trasmessi alle autorità competenti e, in particolare, a enti pubblici, ufficiali giudiziari, funzionari ministeriali ed enti preposti alla riscossione di crediti, oppure nell'ambito della ricerca degli autori di reati commessi su Internet.

- **Dati forniti a soggetti terzi**

I Dati potranno essere comunicati o resi accessibili a subappaltatori, fornitori di Siram e fornitori di servizi terzi (per esempio, l'host del Sito e i fornitori di servizi informatici e/o tecnici di Siram).

- **Social network**

L'Utente ha la possibilità di condividere sui social network le pagine di suo interesse facendo clic sui pulsanti di condivisione.

La raccolta di informazioni attraverso i pulsanti di condivisione dei social network è soggetta alle politiche in materia di privacy di tali soggetti terzi. Per sapere come vengono utilizzati i dati personali dell'Utente, invitiamo a consultare le politiche dei social network coinvolti.

## **7) Trasferimento dei Dati all'esterno dell'Unione Europea**

In caso di trasferimento dei Dati dell'Utente a una controllata del Gruppo Veolia o a un soggetto terzo situato al di fuori dell'Unione Europea, Siram garantisce che il Paese destinatario sia beneficiario di una decisione di adeguatezza positiva da parte della Commissione europea. In caso contrario, per disciplinare tale trasferimento, Siram si impegna a utilizzare gli atti giuridici appropriati, in particolare le clausole contrattuali tipo della Commissione europea.

Qualora l'Utente voglia ottenere maggiori informazioni sulle modalità con cui Siram protegge i Dati dell'Utente oppure desideri ricevere una copia degli atti giuridici adottati, l'Utente può farne richiesta al seguente indirizzo: [dpo.svib@veolia.com](mailto:dpo.svib@veolia.com)

## **8) Esercizio dei diritti dell'Utente**

Ai sensi della Normativa, ogni singolo Utente ha diritto ad accedere, rettificare, cancellare, limitare e trasferire i propri Dati.

L'Utente ha inoltre diritto a fornire istruzioni generali e specifiche che definiscano come desidera che vengano esercitati i sopracitati diritti dopo la sua morte.

Per tutte le operazioni di trattamento compiute in relazione al Sito ed esclusivamente a tale riguardo, a prescindere dall'Ente responsabile del trattamento, l'Utente ha facoltà di esercitare i propri diritti scrivendo un'e-mail all'indirizzo [dpo.svib@veolia.com](mailto:dpo.svib@veolia.com).

L'Utente è tenuto a inviare un documento di identità o eventuali altri documenti ufficiali.

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 l'Utente esercitasse uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà nostro onere verificare che l'Utente sia legittimato ad esercitarlo e dargli riscontro, di regola, entro un mese.

In caso di problemi riguardo alla gestione dei propri Dati personali da parte di Siram, l'Utente potrà contattare il Responsabile della protezione dei dati della società Siram S.p.A. (indirizzo e-mail: [dpo.svib@veolia.com](mailto:dpo.svib@veolia.com)).

Per eventuali reclami o segnalazioni sulle modalità di trattamento dei dati dell'Utente faremo ogni sforzo per rispondere alle sue preoccupazioni. Tuttavia, se lo desidera, l'Utente 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](mailto:protocollo@gpdp.it) - Posta certificata: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it)

La società Siram ricorda che l'Utente può opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei propri Dati.

Qualora ci fossero domande in merito al trattamento da parte nostra dei dati personali dell'Utente, chiediamo di utilizzare la seguente casella e-mail: [dataprotection.svib@veolia.com](mailto:dataprotection.svib@veolia.com).

Laddove il trattamento sia fondato sul consenso, l'Utente può **revocare il consenso** in qualsiasi momento inviando un'e-mail all'indirizzo: [dpo.svib@veolia.com](mailto:dpo.svib@veolia.com).

Si precisa che, qualora l'Utente eserciti alcuni dei sopracitati diritti, Siram potrebbe non essere in grado di svolgere le azioni necessarie a raggiungere gli scopi sopra descritti oppure l'Utente potrebbe non essere in grado di utilizzare alcuni o tutti i Servizi.

Siram è tenuta ad aggiornare costantemente i Dati raccolti sugli Utenti. Si raccomanda pertanto all'Utente di informare Siram di eventuali cambiamenti al riguardo inviando un'e-mail al seguente indirizzo: [dpo.svib@veolia.com](mailto:dpo.svib@veolia.com).