

Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

In osservanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa italiana in materia di protezione dei dati personali, siamo a fornirLe, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali da lei forniti per l'erogazione del servizio da lei richiesto.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 del GDPR è **CAP HOLDING SPA**, con sede legale in Via Rimini 38 - 20142 Milano, in persona del legale rappresentante pro-tempore. Tel. 02 825021, E-mail: privacy@gruppocap.it

Il **Responsabile della protezione dei dati (DPO)** è identificato c/o il Titolare e contattabile via E-mail a: dpo@gruppocap.it.

2. TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI

In relazione alle finalità sopraelencate, il trattamento riguarda le seguenti categorie di dati personali:

- dati anagrafici ed identificativi (nome, cognome, e-mail, codice fiscale, indirizzo di residenza, ragione sociale, codice cliente, ecc.);
- dati relativi al contratto (codice contratto, data inizio e fine validità, stato del contratto, tipologia contratto, ecc.);
- dati finanziari relativi al pagamento (es. IBAN);
- dati relativi ad abitudini e scelte di consumo relative al servizio offerto da CAP;
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità).

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali da lei forniti saranno trattati per le seguenti finalità:

- gestione ed erogazione dei servizi erogati dalla Società (es. servizio idrico integrato, analisi dell'acqua) e relative attività amministrativo-contabili, in particolare quelle funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali nell'ambito dell'erogazione del servizio richiesto. Tali attività potranno essere svolte con il supporto di modelli algoritmici di intelligenza artificiale volti all'efficientamento dei processi aziendali. Per informazioni di dettaglio si rinvia al paragrafo "6.1 Modalità e logiche di funzionamento dei sistemi di intelligenza artificiale";
- invio di comunicazioni informative e/o di marketing diretto via e-mail, per la vendita di servizi analoghi;
- invio di comunicazioni commerciali/promozionali, da parte del Titolare CAP Holding S.p.A. e/o del Responsabile Cap Evolution S.r.l., mediante invio di SMS/chat e/o e-mail, anche mediante eventuale iscrizione in una mailing list, ed eventualmente via telefono;
- attività di profilazione, per consentire al Titolare di elaborare delle offerte di servizi sulla base delle abitudini e scelte di consumo;
- invio di questionari finalizzati alla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente (survey) per finalità di miglioramento continuo interno, senza alcuna finalità di marketing.

Il trattamento dei suoi dati personali per la finalità di cui al punto a) è lecito in quanto effettuato per l'adempimento di obblighi contrattuali (art. 6 lett. b) del GDPR).

Il trattamento dei suoi dati personali per le finalità di cui alle lettere c) e d) è lecito in quanto basato sul consenso dell'interessato (art. 6 lett. a) del GDPR). Tale consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento.

Il trattamento dei suoi dati personali per la finalità di cui al punto b) ed e) è lecito in quanto basato sul legittimo interesse del Titolare (art. 6 lett. f) considerando 47 del GDPR).

4. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati potranno essere comunicati, a titolo esemplificativo, alle seguenti categorie di destinatari:

- Società del Gruppo CAP;
- soggetti che operano per conto del titolare in qualità di responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo usato da Cap Holding S.p.A. e delle reti di telecomunicazioni;
- liberi professionisti, studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
- autorità competenti per adempimenti di obblighi di leggi e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta;
- in caso di finalità amministrativo contabile, i dati potranno eventualmente essere trasmessi a società di informazione commerciale per la valutazione della solvibilità e delle abitudini di pagamento e/o a soggetti per finalità di recupero crediti.

I soggetti appartenenti alle categorie suddette svolgono la funzione di Responsabile del trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti Titolari del trattamento. Inoltre, CAP ha sottoscritto un accordo di contitolarità con le Società

del Servizio Idrico Integrato per prestazioni in materia di Information Technology. Il contenuto dell'accordo è disponibile su richiesta contattando la Società ai seguenti indirizzi e-mail: privacy@gruppocap.it oppure dpo@gruppocap.it.

L'elenco dei Responsabili del trattamento, tra cui i fornitori di sistemi di intelligenza artificiale, è costantemente aggiornato e disponibile a richiesta contattando la Società ai seguenti indirizzi e-mail: privacy@gruppocap.it oppure dpo@gruppocap.it.

I dati non saranno oggetto di diffusione.

5. TRASFERIMENTI AL DI FUORI DELL'UNIONE EUROPEA

I dati personali verranno archiviati ed elaborati all'interno dell'Unione Europea. Per l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, i dati potranno essere trasmessi ed elaborati negli Stati Uniti.

In caso di eventuali trattamenti di dati personali al di fuori dell'Unione Europea, gli stessi avverranno unicamente previa adozione di adeguate garanzie, come previsto dalla normativa cogente.

6. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE

Il trattamento sarà svolto da soggetti autorizzati dal titolare tramite strumenti informatici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Talora, i dati personali potranno essere trattati tramite applicativi che possono comprendere sistemi di intelligenza artificiale, anche sistemi di AI generativa e/o chatbot. Il trattamento di dati personali tramite l'utilizzo dei sistemi sopracitati non prevede un processo decisionale automatizzato.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 comma 1 lett. e) del GDPR, i dati saranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattate, qualora non diversamente previsto da obblighi normativi o contrattuali;
- per ottemperare a specifici obblighi normativi o contrattuali;
- qualora applicabile e legittimo, fino ad eventuale richiesta di cancellazione da parte dell'interessato.

6.1 Modalità e logiche di funzionamento dei sistemi di intelligenza artificiale

Gruppo CAP utilizzerà sistemi di intelligenza artificiale garantendo una particolare attenzione alla sicurezza dei dati dei soggetti interessati. Le applicazioni saranno finalizzate a migliorare i processi interni e ottimizzare le operazioni aziendali, tra cui, ad esempio, la gestione delle richieste degli utenti e, in generale, il trattamento dei documenti/moduli forniti dai soggetti tramite l'utilizzo di un sistema OCR (riconoscimento ottico dei caratteri) potenziato tramite intelligenza artificiale. Per tali attività, CAP utilizzerà API specifiche per le aziende, che assicurano elevati standard di privacy e sicurezza (es. SOC 2 Type 2 compliant), messe a disposizione da fornitori terzi. Gruppo CAP si impegna, inoltre, ad applicare ulteriori misure di sicurezza (es. anonimizzazione dei dati) e considera l'evoluzione normativa al fine di assicurare una compliance continua. Infine, i dati personali non verranno utilizzati per allenare algoritmi di intelligenza artificiale (training) e verranno conservati dai fornitori per un tempo non superiore a 30 giorni o comunque sino al raggiungimento delle finalità specifiche. Per ricevere maggiori informazioni circa le modalità di funzionamento e le misure di sicurezza adottate dalla Società è possibile contattare la stessa ai seguenti indirizzi e-mail: privacy@gruppocap.it oppure dpo@gruppocap.it.

7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica (artt. 15 e 16 del GDPR). Inoltre, gli interessati hanno il diritto di chiedere la cancellazione, la limitazione al trattamento, la revoca del consenso, la portabilità dei dati nonché di proporre reclamo all'autorità di controllo e di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento (art. 17 e ss. del GDPR).

Tali diritti sono esercitabili mediante comunicazione scritta da inviarsi all'indirizzo privacy@gruppocap.it oppure dpo@gruppocap.it. Il Titolare, anche tramite le strutture designate, provvederà a prendere in carico la Sua richiesta e a fornirLe, senza ingiustificato ritardo, le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo alla Sua richiesta.

8. MODIFICHE ALL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il Titolare si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente Informativa sulla privacy a propria discrezione e in qualsiasi momento, al fine di essere sempre conforme alla legislazione applicabile in materia di protezione dei dati personali. La persona interessata è tenuta a verificare periodicamente le eventuali modifiche. Con l'obiettivo di facilitare tale verifica l'Informativa conterrà l'indicazione della data di aggiornamento.

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

CAP HOLDING S.P.A.

Data di aggiornamento: 18/04/2024