

# Customer satisfaction

## Informativa alla clientela per attività di Customer Satisfaction in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali

Valle Umbra Servizi S.p.A, con sede in Spoleto, via A. Busetti 38/40, in qualità di ente gestore del Servizio Idrico Integrato, ha avviato **rilevazioni di Customer Satisfaction**, utili a guidare l'organizzazione verso il soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti. I dati personali dell'utente contattato sono trattati nel rispetto scrupoloso dei principi di integrità e riservatezza richiesti dalla normativa, e dei principi di correttezza e liceità di trattamento che Valle Umbra Servizi S.p.A. ha fatto propri.

### Finalità del trattamento

Gli scopi delle operazioni di trattamento dei dati consistono in attività puntualmente mirate:

- a misurare il grado di soddisfazione del cliente nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio;
- alla rielaborazione statistica anonima dei risultati.

### Dati personali oggetto di trattamento

I dati personali sottoposti a trattamento sono:

- Nome e cognome dell'utente intervistato;
- Dati di contatto (recapito telefonico e il recapito di fatturazione) così come risultanti dai dati in possesso all' esercente e relativi al rapporto contrattuale instaurato o da instaurare.

### Comunicazione dei dati

I dati in nostro possesso saranno comunicati e trattati esclusivamente per le finalità sopra esposte dalla CSA srl in qualità di Responsabile Esterno del trattamento.

### Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali svolto durante le interviste telefoniche e online può essere operato sia manualmente sia con strumenti informatici, mediante l'uso di programmi di gestione anagrafica e statistica.

### Obbligatorietà e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati effettuato in ottemperanza a quanto disposto dal DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico" che, al fine di assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi, dispone quanto di seguito riportato:

*L'azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.*

## **Misure di sicurezza**

Tutte le attività di trattamento e conservazione dei dati avvengono in un contesto disciplinato da misure di sicurezza a totale garanzia della protezione dei dati degli utenti e della protezione dei dati a questi riferiti.

In tal senso verranno predisposte tutte le misure di sicurezza necessarie e adeguate al fine di evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione, divulgazione non autorizzata o accesso in modo accidentale o illegale ai dati personali e quant'altro richiesto in materia di sicurezza dei dati personali ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679.

## **Tempi di conservazione**

I dati personali trattati per le finalità sopra indicate sono quelli forniti dall'utente al momento della stipula del contratto di fornitura e verranno conservati per un periodo congruente corrispondente al più breve tempo possibile e strettamente necessario in considerazione delle motivazioni per cui Valle Umbra Servizi S.p.A deve trattare i dati e degli obblighi legali per la conservazione dei dati che impongono un determinato periodo di tempo.

## **Esercizio dei diritti**

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei dati personali, l'utente intervistato ha diritto di chiedere a Valle Umbra Servizi S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## **Riferimenti aziendali**

Il Titolare del trattamento, Valle Umbra Servizi S.p.A, è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: [info@valleumbraservizi.it](mailto:info@valleumbraservizi.it)