

Política de privacitat

1.- Objecte

D'acord amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques quant al tractament de dades personals (RGPD), aquesta política pretén facilitar-vos la informació prevista als articles 13 i 14 de l'esmentat Reglament, així com d'altra que es considera necessària sobre com recollim i utilitzem les vostres dades personals.

2.- Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

El responsable del tractament de les vostres dades personals és:

AIGÜES DE CASTELLBISBAL EMPRESA MIXTA, S.L. (AIGÜES DE CASTELLBISBAL)

CIF: B65572885

Adreça electrònica de contacte: atencioalclient@aicsa.net

Domicili: c/ Major, 22 - 08755 Castellbisbal (Barcelona)

Telèfon: 93 772 04 70

3.- Delegat de protecció de dades

AIGÜES DE CASTELLBISBAL ha designat un Delegat de Protecció de Dades (DPD), el qual està a la vostra disposició per resoldre qualsevol dubte que tingueu referent als tractaments de dades personals duts a terme per la nostra entitat. La seva adreça de correu electrònic és: dpd@aicsa.net

4.- Amb quines finalitat tractem les vostres dades personals?

Les finalitats són les següents:

- Subministrar el servei d'aigua que heu contractat.
- Tramitar i solucionar possibles incidències que es produeixin en el subministrament d'aigua.
- Atendre les peticions que ens feu arribar (per exemple, reclamacions, consultes de dubtes, trucades d'emergència, etc.).
- Facilitar-vos informació sobre el vostre consum d'aigua.
- Realitzar estudis estadístics i/o enquestes relacionades amb el subministrament d'aigua, mentre duri el vostre contracte.
- Gestionar l'accés i la utilització de l'Oficina Virtual.

5.- Quines són les bases jurídiques dels tractaments?

La base legal per al tractament de dades de clients o abonats, és l'execució d'un contracte, sigui de subministrament d'aigua o de contractació d'altres serveis.

El tractament de determinades dades també està legitimat per:

- El compliment d'obligacions legals:
 - Decret legislatiu 3/2003 (legislació d'aigües de Catalunya)
 - Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- L'interès legítim de la companyia a detectar fuites, frau, balanç hidràulic i estudis estadístics per a la millora del servei o disseny de noves funcionalitats.

- El vostre consentiment per a tractaments opcionals no relacionats directament amb l'execució del contracte de subministrament d'aigua

6.- Com recollim les vostres dades personals i quines són?

La major part de dades de clients s'obtenen del mateix interessat. No obstant això, AIGÜES DE CASTELLBISBAL també obté algunes dades de:

- El padró municipal, el qual ens comunica nombre de persones que viuen en un habitatge, sempre que excedeixi de 3 persones, per tal de poder aplicar la tarifa familiar que amplia els trams de la facturació del servei d'aigua.
- L'Agència Catalana de l'Aigua, la qual ens comunica si una persona compleix els criteris per aplicar-li el cànon social, en cas d'haver-ho sol·licitat.
- L'Ajuntament de Castellbisbal el qual:
 - Ens envia dades de persones que ocupen habitatges de forma il·legal i que sol·liciten l'alta provisional del comptador.
 - Ens envia informació de risc d'exclusió residencial, en els casos de contractes pendents de suspensió de subministrament per impagament, d'acord la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Les categories de dades que tractem són:

- Dades identificatives i de contacte (nom, DNI, telèfon, correu electrònic, etc.), i informació sobre l'habitatge que ocupa (direcció, pis, etc.).
- Dades econòmiques (número de compte corrent)
- Dades incloses en contracte d'arrendament i escriptures de propietat i/o d'acceptació d'herència
- Si el nucli familiar està en situació de vulnerabilitat
- Dades de consum i dades tècniques del subministrament d'aigua potable.
- Dades relatives a la utilització de la pàgina web corporativa i/o a l'Oficina Virtual.

7.- Durant quant de temps conservarem les vostres dades?

Les dades personals proporcionades pels clients es conservaran mentre els contractes de subministrament d'aigua estiguin actius. Les dades de clients associades a contractes no actius es conservaran mentre no se'n demani la supressió, per exercir o defensar possibles reclamacions.

En qualsevol cas, les dades es conservaran els anys necessaris per complir amb obligacions legals.

8.- A qui podem comunicar les vostres dades?

Les dades podran ser comunicades a:

- Agència Catalana de l'Aigua i Àrea metropolitana de Barcelona, en cas de sol·licitar bonificacions
- Ajuntament, per detectar casos de vulnerabilitat
- Companyies d'assegurances, en cas de reclamacions de danys per part dels abonats
- Agència Catalana de l'Aigua, per verificar el pagament del cànon de l'aigua i per aplicar la tarifa social del cànon de l'aigua.

També es podran comunicar dades a encarregats de tractament. Només treballarem amb encarregats de tractament que ofereixin garanties suficients del compliment de la legislació vigent de protecció de dades. Les vostres dades personals en cap cas seran tractades des d'un país que no ofereixi un nivell de protecció equiparable a l'europeu. Si es decidís contractar encarregats de tractament ubicats fora de l'Espai Econòmic Europeu, aquesta contractació es faria d'acord amb el capítol V del Reglament General de Protecció de Dades.

No es comunicaran dades a altres tercers, tret d'obligació legal.

9.- Quins són els vostres drets?

Qualsevol persona té dret a obtenir confirmació sobre si a AIGÜES DE CASTELLBISBAL estem tractant dades personals que la concerneixen o no.

Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió, entre altres motius, quan les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir.

En determinades circumstàncies previstes a l'article 18 RGPD, els interessats poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades. En aquest cas, únicament les conservarem per exercir o defensar reclamacions.

En determinades circumstàncies i per motius relacionats amb la seva situació particular, les persones interessades podran oposar-se al tractament de les seves dades. En aquests casos, AIGÜES DE CASTELLBISBAL deixarà de tractar les dades, tret de motius legítims imperiosos o per exercir o defensar possibles reclamacions.

En virtut del dret a la portabilitat, els interessats tenen dret a obtenir les seves dades personals en un format estructurat d'ús comú i lectura mecànica i a transmetre-les a un altre responsable.

10. Com podeu exercir els drets?

Mitjançant un escrit, adjuntant fotocòpia del DNI o document identificatiu equivalent, dirigit a AIGÜES DE CASTELLBISBAL EMPRESA MIXTA, S.L., c/ Major, 22 - 08755 Castellbisbal (Barcelona).

També podeu exercir els vostres drets enviant un correu electrònic, signat amb signatura electrònica reconeguda, dirigit a dpd@aicsa.net

11. Quines vies de reclamació hi ha?

Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament, teniu dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de Protecció de Dades (www.aepd.es).