



## **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SU SERVIZI DI GAIA S.P.A.**

La Società GAIA S.p.A., Gestore del Servizio Idrico nei Comuni della Conferenza Territoriale n.1 "Toscana Nord", svolge indagini annuali di Customer Satisfaction sul Servizio Idrico, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'Utenza, in conformità a quanto stabilito dalla "Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato" vigente approvata dall'Autorità Idrica Toscana.

GAIA affida la realizzazione delle indagini ad una Società selezionata, il cui nominativo viene pubblicato sul sito [www.gaia-spa.it](http://www.gaia-spa.it) nella sezione "Area Istituzionale"/"Customer Satisfaction".

La Società affidataria si impegna a realizzare l'indagine attraverso il canale telefonico, mediante la somministrazione di un questionario strutturato, intervistando un campione di capofamiglia o responsabili delle Utenze del Servizio Idrico presenti nel territorio gestito da GAIA.

GAIA S.p.A. ringrazia quanti presteranno il loro tempo e la loro collaborazione. Resta salva la possibilità di non rilasciare l'intervista telefonica.

## **INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

GAIA S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, con la presente informa, ai sensi dell'articolo 13 Regolamento UE 679/2016 in materia protezione dei dati personali (di seguito Regolamento), che per le attività di Customer Satisfaction sul Servizio Idrico potrà trattare alcuni dati personali che la riguardano.

### **1. Tipologia di dati personali trattati**

Nell'ambito delle indagini di Customer Satisfaction potranno essere oggetto di trattamento i Suoi dati identificativi, anagrafici e le informazioni sugli immobili o i locali a Lei riconducibili; per la selezione del campione da contattare, i Suoi recapiti telefonici, comunicati in fase di instaurazione o variazione di Contratto o in occasione di richieste, segnalazioni o reclami, nonché gli eventuali dati personali contenuti nelle risposte al questionario sottoposto.

### **2. Finalità del trattamento e base giuridica**

In relazione al contratto di cui Lei è parte, i dati saranno trattati per la realizzazione delle indagini di Customer Satisfaction sul Servizio Idrico, effettuate in conformità a quanto stabilito dalla "Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato" vigente approvata dall'Autorità Idrica Toscana al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'Utenza.

### **3. Natura del conferimento e Tempi di conservazione**

L'adesione all'intervista è facoltativa. I dati saranno trattati per il periodo di tempo necessario per la realizzazione dell'indagine e quindi aggregati in forma anonima.

### **4. Destinatari dei dati personali**

I dati saranno trattati da personale incaricato, opportunamente istruito e operante sotto l'autorità e la responsabilità del titolare, nonché dalla Società incaricata di effettuare l'indagine, designata quale responsabile del trattamento.

### **5. Diritti dell'interessato**

La informiamo inoltre che, relativamente ai dati medesimi, può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del Regolamento. In particolare, Lei ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento, di opporsi in tutto o in parte all'utilizzo dei dati, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina applicabile. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta ai recapiti sotto indicati oppure tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [privacy.clienti@gaia-spa.it](mailto:privacy.clienti@gaia-spa.it). Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, inoltre, Lei ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati nel caso in cui ritenga che il trattamento violi il citato Regolamento.

### **6. Dati di contatto del Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati personali è GAIA S.p.A. - Via Gaetano Donizetti, 16 55045 Pietrasanta, Frazione Marina di Pietrasanta. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo email [privacy@gaia-spa.it](mailto:privacy@gaia-spa.it).