

## **POLÍTICA DE PRIVACITAT DE L'OFICINA DEL CUSTOMER COUNSEL DE VEOLIA AGBAR**

### **1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades personals?**

El tractament de les dades personals recaptades mitjançant el formulari de reclamació, així com dels quals es generin a conseqüència de la seva tramitació a l'**Oficina del Customer Counsel de Veolia Agbar** (d'ara endavant OCC) serà responsabilitat de **VEOLIA AGBAR, S.L.** (d'ara endavant, "VEOLIA" o "el Responsable"), amb NIF núm. B-63152664 i domicili social a Madrid, carrer Santa Leonor, número 39.

### **2. Amb quina finalitat es tractaran les seves dades personals? Durant quant temps?**

El Responsable del tractament tractarà les seves dades personals amb la finalitat de gestionar la reclamació plantejada i resoldre-la comunicant a reclamant i reclamat la resolució plantejada per l'OCC. Posteriorment, les dades del reclamant seran utilitzades remetre-li una enquesta de satisfacció sobre el servei ofert per l'OCC.

Les seves dades personals seran tractades per VEOLIA fins la realització de les finalitats descrites. Arribat aquest moment, VEOLIA bloquejarà les seves dades personals i els conservarà per un període addicional en el qual puguin derivar-se responsabilitats legals per a VEOLIA per la gestió realitzada. Quan expirin les esmentades responsabilitats, les seves dades personals seran eliminades de manera definitiva.

### **3. Quina és la legitimació per al tractament de les seves dades?**

Per a la gestió de la reclamació la base legitimadora és la execució de la prestació d'un servei en el qual l'interessat és part (art. 6.1.b) RGPD).

La presentació de la reclamació davant l'OCC implica la seva autorització a l'esmentada OCC per sol·licitar a l'empresa objecte de la reclamació, la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació. Així mateix, el present formulari serà facilitat a la companyia reclamada amb l'única finalitat de gestionar la seva sol·licitud.

Vostè garanteix que les dades introduïdes en el formulari són exactes. En el cas que les dades personals aportades pertanyin a un tercer, qui els facilita garanteix que ha informat dita tercera d'aquesta Política de Privacitat i ha obtingut la seva autorització per a facilitar les seves dades amb les finalitats assenyalades. Igualment garanteix que les dades aportades són exactes i actualitzades, sent responsable de qualsevol dany o perjudici, directe o indirecte, que pogués ocasionar-se a conseqüència de l'incompliment de tal obligació.

En relació a la realització d'enquestes sobre el servei, la base legitimadora és l'interès legítim del Responsable a conèixer la percepció del reclamant, sobre la gestió realitzada per l'OCC (art. 6.1.f) RGPD). La realització d'enquestes relacionades amb el servei sol·licitat per mitjans electrònics està legitimada sobre la base del que es disposa a l'article 21.2 de la L34/2002, de 11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació.

L'OCC es regeix pel Reglament de Servei que pot consultar-se a la web del CC.

### **4. Quines mesures de seguretat s'han implantat per a protegir les seves dades personals?**

VEOLIA ha implantat mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir la seva seguretat i evitar la seva destrucció, pèrdua, accés o alteració il·lícits. A l'hora de determinar aquestes mesures, s'han tingut en compte criteris com l'abast, el context i la finalitat del tractament, l'estat de la tècnica i els riscos existents.

## 5. Amb qui compartim les seves dades?

VEOLIA utilitza prestadors de serveis per a la realització d'algunes tasques. Aquests prestadors de serveis, que actuen com encarregats del tractament, poden canviar al llarg del temps. En tot cas VEOLIA garanteix, entre altres mitjans, a través de la signatura d'acords, que compleixen amb mesures de seguretat apropiades i que segueixen les seves instruccions en el tractament de les dades personals als quals accedeixen.

Per eficiència del servei, alguns dels nostres proveïdors estan situats en països situats fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) o, estant situades en EEE, comparteixen la informació amb altres entitats situades fora d'aquest territori. VEOLIA garanteix que:

- Les transferències es realitzen a països respecte dels quals la Comissió Europea ha declarat que proporcionen un nivell de protecció equiparable a l'europeu.
- En absència d'aquesta declaració d'adequació, s'han signat les Clàusules Contractuals Tipus aprovades per la Comissió.

Pot consultar-se aquesta informació a la pàgina de l' AEPD: <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

Per a més informació sobre aquesta matèria, contacti amb el Delegat de Protecció de dades de VEOLIA en [dpo.es@agbar.es](mailto:dpo.es@agbar.es)

## 6. A qui comuniquem les teves dades?

La presentació de la reclamació davant l'OCC de VEOLIA, implica la seva autorització perquè la citada OCC contacti amb l'empresa reclamada per a donar-li trasllat d'aquesta reclamació i li sol·liciti, i aquesta li faciliti, la informació estrictament necessària per a gestionar i resoldre la reclamació. En aquest sentit, aquesta empresa serà la que en el formulari completat en presentar la reclamació s'identifiqui com a "Empresa reclamada" en l'apartat "Dades del titular del subministrament". Aquesta comunicació està legitimada sobre la base de la prestació del servei sol·licitat.

VEOLIA podria estar obligada a comunicar les seves dades personals quan això vingui imposat per una disposició legal o en el cas que fos requerida per l'Administració pública o Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.

## 7. Quins són els seus drets i com pot exercir-los?

Disposa dels següents drets en matèria de protecció de dades:

| Dret                 | En què consisteix?                                                                                                                  |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dret d'accés         | Consultar quines dades personals tenim sobre vostè.                                                                                 |
| Dret de rectificació | Modificar les dades personals que tenim quan siguin inexactes o incompletes.                                                        |
| Dret d'oposició      | Sol·licitar que no tractem les dades personals per algunes finalitats concretes inclòs els tractaments basats en l'interès legítim. |

|                                                               |                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dret de supressió                                             | Sol·licitar que eliminem les seves dades personals.                                                                                |
| Dret de limitació                                             | Sol·licitar que limitem el tractament de les dades personals, en determinades circumstàncies.                                      |
| Dret de portabilitat                                          | Sol·licitar que li lliurem en un format informàtic la informació que tenim sobre vostè o que la transmetem a un altre responsable. |
| Dret de presentar una reclamació davant l'autoritat competent | Presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ( <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a> )         |

**Pot exercitar els seus drets**, contactant amb l'OCC enviant un correu electrònic a [customerounsel@customerounsel.com](mailto:customerounsel@customerounsel.com) o bé per correu postal a l'adreça Passeig de la Zona Franca 48, Planta 6, (08038) Barcelona amb la referència "Customer Counsel-Protecció de dades".

VEOLIA ha nomenat un **Delegat de Protecció de Dades**, al qual pot plantejar els seus dubtes o queixes en matèria de protecció de dades o exercitar algun dels drets indicats més amunt, enviant un email a [dpo.es@agbar.es](mailto:dpo.es@agbar.es)

El sol·licitant haurà d'estar suficientment identificat en la sol·licitud. Si la sol·licitud la formula un tercer, haurà d'acreditar-se oportunament la representació atorgada per a això. Quan el responsable del tractament tingui dubtes raonables en relació amb la identitat de la persona física que cursa la sol·licitud, podrà sol·licitar que es faciliti la informació addicional necessària per confirmar la seva identitat.

L'exercici d'aquests drets és gratuït, si bé es podria cobrar un cànon quan les sol·licituds siguin infundades, excessives o repetitives.