

# **POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LA OFICINA DEL CUSTOMER COUNSEL DE VEOLIA AGBAR**

## **1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?**

El tratamiento de los datos personales recabados mediante el formulario de reclamación, así como de los que se generen como consecuencia de su tramitación por la **Oficina del Customer Counsel de Veolia Agbar** (en adelante resumidamente OCC) será responsabilidad de **VEOLIA AGBAR, S.L.U.** (en adelante, "VEOLIA" o "el Responsable"), con NIF núm. B-63152664 y domicilio social en Madrid, calle Santa Leonor, número 39.

## **2. ¿Con qué finalidad se tratarán sus datos personales? ¿Durante cuánto tiempo?**

El Responsable del tratamiento tratará sus datos personales con la finalidad de gestionar la reclamación planteada y resolverla comunicando al reclamante y reclamado la resolución planteada por la OCC. Posteriormente, los datos del reclamante serán utilizados para remitirle una encuesta de satisfacción sobre el servicio ofrecido por la OCC.

Sus datos personales serán tratados por VEOLIA hasta la realización de las finalidades descritas. Llegado este momento, VEOLIA bloqueará sus datos personales y los conservará por un periodo adicional en el que puedan derivarse responsabilidades legales para VEOLIA por la gestión realizada. Cuando expiren tales responsabilidades sus datos personales serán eliminados de forma definitiva.

## **3. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

Para la gestión de la reclamación la base legitimadora es la ejecución de la prestación de un servicio en el que el interesado es parte (art. 6.1.b) RGPD).

La presentación de la reclamación ante la OCC implica su autorización a la citada OCC para solicitar a la empresa objeto de la reclamación, la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación. Asimismo, el presente formulario será facilitado a la compañía reclamada con la única finalidad de gestionar su solicitud.

Usted garantiza que los datos introducidos en el formulario son exactos. En el caso de que los datos personales aportados pertenezcan a un tercero, quien los facilita garantiza que ha informado a dicho tercero de esta Política de Privacidad y ha obtenido su autorización para facilitar sus datos con las finalidades señaladas. Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

En relación a la realización de encuestas sobre el servicio, la base legitimadora es el interés legítimo del Responsable en conocer la percepción del reclamante, sobre la gestión realizada por la OCC (art. 6.1.f) RGPD). La realización de encuestas relacionadas con el servicio solicitado por medios electrónicos está legitimada en base a lo dispuesto en el artículo 21.2 de la L34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información.

La OCC se rige por el Reglamento de Servicio que puede consultarse en la web del CC.

#### **4. ¿Qué medidas de seguridad se han implantado para proteger sus datos personales?**

VEOLIA ha implantado medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar su seguridad y evitar su destrucción, pérdida, acceso o alteración ilícitos. A la hora de determinar estas medidas, se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, el estado de la técnica y los riesgos existentes.

#### **5. ¿Con quién compartimos sus datos?**

VEOLIA utiliza prestadores de servicios para la realización de algunas tareas. Estos prestadores de servicios, que actúan como Encargados del tratamiento, pueden cambiar a lo largo del tiempo. En todo caso VEOLIA garantiza, entre otros medios, a través de la firma de acuerdos, que cumplen con medidas de seguridad apropiadas y que siguen sus instrucciones en el tratamiento de los datos personales a los que acceden.

Por eficiencia del servicio, algunos de nuestros proveedores están ubicados en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicadas en EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio. VEOLIA garantiza que:

- Las transferencias se realizan a países respecto de los que la Comisión Europea ha declarado que proporcionan un nivel de protección equiparable al europeo.
- En ausencia de dicha declaración de adecuación, se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión.

Puede consultar esta información en la página de la AEPD: <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

Para más información sobre esta materia, contacte con el Delegado de Protección de datos de VEOLIA en [dpo.es@veolia.com](mailto:dpo.es@veolia.com).

#### **6. ¿A quién comunicamos tus datos?**

La presentación de la reclamación ante la OCC de VEOLIA, implica su autorización para que la citada OCC contacte con la empresa reclamada para darle traslado de dicha reclamación y le solicite, y ésta le facilite, la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación. En este sentido, dicha empresa será la que en el formulario completado al presentar la reclamación se identifique como "Empresa reclamada" en el apartado "Datos del titular del suministro". Esta comunicación está legitimada en base a la prestación del servicio solicitado.

VEOLIA podría estar obligada a comunicar sus datos personales cuando ello venga impuesto por una disposición legal o en el caso de que fuera requerida por la Administración pública o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

## 7. ¿Cuáles son sus derechos y cómo puede ejercerlos?

Dispone de los siguientes derechos en materia de protección de datos:

Derecho	¿En qué consiste?
Derecho de acceso	Consultar qué datos personales tenemos sobre usted.
Derecho de rectificación	Modificar los datos personales que tenemos cuando sean inexactos o incompletos.
Derecho de oposición	Solicitar que no tratemos los datos personales para algunas finalidades concretas incluido los tratamientos basados en el interés legítimo.
Derecho de supresión	Solicitar que eliminemos sus datos personales.
Derecho de limitación	Solicitar que limitemos el tratamiento de los datos personales, en determinadas circunstancias.
Derecho de portabilidad	Solicitar que le entreguemos en un formato informático la información que tenemos sobre usted o que la transmitamos a otro responsable.
Derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente	Presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ( <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a> )

**Puede ejercitar sus derechos**, contactando con la OCC enviando un email a [customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com) o bien por correo postal a la dirección Paseo de la Zona Franca 48, Planta 6, (08038) Barcelona con la referencia “Customer Counsel- Protección de datos”.

VEOLIA ha nombrado un **Delegado de Protección de Datos**, al que puede plantear sus dudas o quejas en materia de protección de datos o ejercitar alguno de los derechos indicados más arriba, enviando un email a [dpo.es@veolia.com](mailto:dpo.es@veolia.com).

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Si la solicitud la formula un tercero, deberá acreditarse oportunamente la representación otorgada para ello. Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad.

El ejercicio de estos derechos es gratuito, si bien podrá cobrarse un canon cuando las solicitudes sean infundadas, excesivas o repetitivas.