

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA WEB

1. ¿Qué finalidad tiene esta Política de Protección de Datos Personales?

Esta Política tiene por objeto dar a conocer el modo en que obtenemos, tratamos y protegemos los datos personales que facilite o recojamos a través de la web de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** (en adelante, el “Sitio web” o “la Web”) y la Oficina Virtual, por medio de formularios y/o cookies para que puedas decidir libre y voluntariamente si deseas que los tratemos.

En la Web se pueden encontrar distintos enlaces a plataformas y páginas gestionadas por terceras entidades, desde las que se ofrecen servicios comunes para empresas del grupo al que pertenece **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** Estas páginas disponen de su propia Política de Privacidad en la que se detalla la entidad responsable del tratamiento de los datos y las finalidades del mismo.

2. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de los datos recabados a través de este Sitio web?

El responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través de este Sitio web es **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.**, con CIF número A-73468498, y domicilio en calle Condes de Barcelona, nº5, 30007 Murcia

3. ¿Qué tipo de datos recoge VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. recabados a través de este Sitio web y para qué se utilizan y cuál es la base de legitimación?

Visitar la Web de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** y navegar por sus distintas secciones no requiere que se facilite ningún dato de carácter personal. Sin embargo, recogeremos determinada información relacionada con la navegación que realiza (que no siempre nos permitirá identificar al Usuario) a través de *cookies* instaladas en su equipo. Por favor, consulte más detalles en nuestra **Política de Cookies**.

El Usuario de la Web puede realizar diferentes gestiones para las que será necesario tratar sus datos personales:

(i) Gestiones para las que no será necesario que sea cliente ni esté registrado en nuestro sistema, por ejemplo: solicitar cita previa, formular quejas, informar de fraudes o de averías en la vía pública o en algún inmueble, presentar reclamaciones, realizar consultas.

Según la gestión a realizar y para poder atenderla correctamente, se podrán solicitar **datos identificativos** (nombre, apellidos y DNI en algunos casos), **datos de contacto** (dirección postal, teléfono, correo electrónico según la petición), **otros datos** relacionados con la petición que se efectúa, por ejemplo: dirección del fraude o avería detectada....

- Sus datos se tratarán con la finalidad de gestionar la solicitud contenida en el formulario al que accede y completa.
- La base de legitimación será el consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** Este consentimiento es revocable en todo caso, sin efectos retroactivos (es decir, no afectaría a las peticiones o solicitudes ya tramitadas).

(ii) Gestiones en la web que tengan por finalidad el alta como cliente/ abonado del servicio, por ejemplo: petición de acometida, solicitud de alta, cambio de nombre o subrogación en un contrato preexistente.

Según la gestión a realizar y para poder atenderla correctamente, se le solicitarán **datos identificativos** (nombre, apellidos y DNI), **datos de contacto** (dirección postal, teléfono, correo electrónico según la petición), **datos relacionados con el inmueble** para el que solicita el suministro o cambio de titularidad (escrituras de propiedad, referencia catastral, contrato de arrendamiento), **datos de representación** (apoderamiento, en el caso de que actúe en representación de otra persona o una persona jurídica, **datos económicos** (señas bancarias para la domiciliación de recibos).

- Sus datos se tratarán con la finalidad de gestionar el alta como cliente del servicio.
- La base de legitimación será el consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.**

El usuario que se relaciona con **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** para ser cliente del servicio puede encontrar más información sobre el tratamiento de sus datos en la **Política de Protección de Datos de Clientes y Usuarios del Servicio**.

(iii) Gestiones en la web que requieren que el Usuario sea cliente o abonado del servicio o persona autorizada por el titular del contrato, por ejemplo: completar la autolectura, pago on-line de facturas...

Los datos introducidos se tratarán con la finalidad de realizar la gestión seleccionada en el marco de su expediente de contrato para generar los recibos del servicio prestado.

Si va a gestionar el pago on-line de facturas será conducido a páginas gestionadas por terceras entidades (banca on-line) que colaboran con **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** . Estas páginas disponen de su propia Política de Privacidad en la que se detalla la entidad responsable del tratamiento de los datos y las finalidades del mismo.

VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. trata sus datos en base al consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.**

(iv) Gestiones que requieren necesariamente el registro en la “Oficina Virtual” o “Área de Clientes” de la Web: a través de la Oficina Virtual, el cliente puede acceder a sus datos en el expediente de contrato y, además, modificar datos (datos de contacto, señas bancarias (siempre que sea el titular de la cuenta), introducir datos de lectura del periodo, activar la factura electrónica, solicitar duplicados de facturas, activar el plan 12 gotas, entre otras.

Para registrarse en la Oficina Virtual se requiere que el Usuario sea cliente o abonado del servicio y acepte las **Condiciones de uso** que se muestran al inicio del proceso de registro.

El tratamiento de datos en el espacio de la Oficina Virtual es necesario para gestionar la relación contractual suscrita entre el cliente y **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** Los clientes de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** disponen de información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en la **Política de Protección de Datos de Clientes y Usuarios del Servicio**

4. Trámites realizados por un tercero o en nombre de una empresa y por Administradores de Fincas

Como norma general, el Usuario de la Web, a través de los formularios disponibles en la

misma, facilitará únicamente datos personales de los que es titular. No obstante, se admitirá que el Usuario facilite datos de un tercero siempre que (i) haya obtenido los datos de forma lícita; (ii) disponga de autorización y haya informado al afectado, cuando proceda, del trámite o consulta que va a realizar.

Los trámites y consultas que se realicen a través de la Web deben ser efectuados por el Usuario en nombre propio. Como excepción a lo anterior, se podrán efectuar gestiones en nombre de terceros en el caso de:

- Persona con autorización expresa del titular.
- Representantes o personas de contacto de personas jurídicas que actúen en nombre de éstas.
- Administradores de Fincas debidamente colegiados, actuando en nombre de comunidades de propietarios y otros clientes.

Los datos personales de los representantes, personas de contacto y Administradores de Fincas se tratarán, en base al interés legítimo (de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y garantía de derechos digitales), con la única finalidad de gestionar la petición efectuada en nombre de un tercero.

En el caso de que los datos personales aportados pertenecieran 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 a **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** 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.

5. ¿Quiénes pueden acceder a los datos personales facilitados a VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. a través de este sitio web?

VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. utiliza prestadores de servicios para la realización de algunas tareas propias del contrato que en su caso deberán acceder a los datos de usuarios para poder realizar la gestión que solicita. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del tratamiento, y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** En ningún caso utilizarán los datos personales del Usuario para fines propios o diferentes a los detallados en esta Política.

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, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** 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 (en la actualidad, solo se realizan transferencias a EE UU, entre otros), se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión.

Puedes 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, contacta con el Delegado de Protección de datos de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.**

6. ¿A quién comunicamos sus datos?

VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. en base al interés legítimo puede transmitir sus datos personales dentro del grupo al que pertenece para fines administrativos (Considerando 48 del RGPD).

Fuera del supuesto anterior, **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** no comunica sus datos personales recogidos a través de este sitio web a terceras partes, salvo que Ud. lo consienta expresamente o para dar cumplimiento a una obligación legal.

Cuando sea necesario su consentimiento para comunicar sus datos personales a terceros, en los formularios de recogida de datos le informaremos de la finalidad del tratamiento, de los datos objeto de comunicación, así como de la identidad o sectores de actividad de los posibles cesionarios de sus datos personales.

VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. sí podría estar obligada a comunicar en algunos casos datos de usuarios, se trate o no de clientes, a las Administraciones competentes titulares de servicios o de conceptos tributarios asociados a los servicios que presta cuando sea requerida para ello, o cuando la comunicación resulte necesaria para atender la solicitud o consulta, o cuando sea necesario para gestionar judicialmente una situación de fraude.

En particular, **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** está obligada a comunicar los datos personales de sus clientes a determinadas Administraciones, tal y como se detalla en el apartado 6 (¿A quién comunicamos sus datos?).

7. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos de clientes se conservarán mientras se mantenga la **relación contractual** para poder gestionarla adecuadamente. Una vez finalizada dicha relación (transcurridos los plazos de la operativa de cobro de recibos pendientes y resueltos conflictos abiertos en relación con el servicio) deberemos conservar sus datos debidamente bloqueados durante un periodo adicional en que pudieran existir cualesquiera responsabilidades derivadas de servicios facilitados o de los tratamientos realizados.

Los datos de no clientes facilitados para **otras gestiones** (consultas, comunicaciones de fraudes...) se conservarán por el tiempo que resulte necesario para gestionar su solicitud, más un periodo adicional a efectos de atender posibles responsabilidades legales derivadas de la misma.

En caso de que haya autorizado el envío de **comunicaciones comerciales**, mantendremos sus datos hasta el momento en que nos indique que quiere dejar de recibir nuestras ofertas, incluso aunque haya finalizado la relación contractual con nosotros.

8. ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercitarlos?

La Ley le reconoce, en caso de que haya otorgado su consentimiento a poder retirarlo en cualquier momento, así como el poder ejercer los siguientes derechos en materia de protección de datos:

DERECHO

CONTENIDO

Acceso	Podrá consultar qué datos personales están incluidos en las bases de datos de VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.
Rectificación	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
Oposición	Solicitar que no tratemos los datos personales para algunas finalidades concretas.
Supresión	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales.
Limitación del tratamiento	Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos: -Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos. -Cuando el tratamiento es ilícito, pero Ud. se opone a la supresión de sus datos. -Cuando VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. no necesite tratar sus datos, pero Ud. los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. -Cuando Ud. se haya opuesto al tratamiento de sus datos para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los tuyos.
Portabilidad	Podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otro responsable.

Para ejercer los anteriores derechos, o revocar el consentimiento prestado, bastará con que nos envíe su solicitud por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo postal a la dirección: calle Condes de Barcelona, nº5, 30007 Murcia
- A través del contacto de la web: <https://hidrogea.veolia.es/canales-de-contacto>
- Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio.

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad del solicitante, podrá requerirle para que facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad. En caso de que se actúe a través de representación legal deberá aportarse, además, DNI y documento acreditativo de la representación del representante.

Adicionalmente **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** ha nombrado un **Delegado de Protección de Datos** con quien puede contactar si tiene cualquier duda o queja en materia de protección de datos. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo electrónico a: dpo.es.mur@veolia.com
- Por correo postal a la siguiente dirección: Calle Condes de Barcelona, nº5, 30007 Murcia. A/A del Delegado de Protección de Datos.

Su reclamación se investigará de forma confidencial y recibirá una respuesta de nuestro Delegado de Protección de Datos.

En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar las denuncias que considere oportunas ante la AEPD por alguno de los medios indicados en la página web de la AEPD.

9. Redes sociales

Como norma general, los perfiles corporativos de **VEOLIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.** en redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) tienen un carácter meramente informativo. Si nos facilita datos a través de mensajes privados en redes sociales con motivo de una consulta o petición realizada por ese medio, los datos personales facilitados serán utilizados exclusivamente para atender la petición efectuada, en los términos expuestos en esta Política. Le recordamos que no debe incluir datos personales suyos o de terceros (como e-mails, nombre, teléfono o número de contrato) a través de mensajes abiertos en ninguna red social. Si no está seguro de si su mensaje puede o no ser leído por terceros, le aconsejamos que nos contacte por otro canal.