

POLITICA DE PRIVACIDAD DE CLIENTES / USUARIOS AQUONA

Esta Política de Privacidad tiene por objeto dar a conocer el modo en que obtenemos, tratamos y protegemos los datos personales de nuestros clientes y de aquellas personas que se ponen en contacto con Aquona en relación con los mismos.

1. ¿Quién es el responsable de los datos que facilita?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Aquona Gestión de agua S.A.U. (en adelante, “Aquona”) con domicilio en C/ Francisco Vitoria nº4, 47195, Arroyo de la Encomienda (Valladolid) NIF número A66141169, empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con la gestión de agua potable.

2. ¿Qué categorías de datos trata Aquona?

Aquona tratará las siguientes categorías de datos de carácter personal:

a) Datos identificativos y de contacto:

- **Datos identificativos y de contacto:** Nombre, apellidos, DNI, teléfono fijo o móvil, correo electrónico, dirección, audios de voz, documentos acreditativos de la identidad, documentos acreditativos de apoderamiento, protocolos notariales, cargo, empresa y datos de contacto profesional. Algunos datos acreditativos solo serán precisos para llevar a cabo gestiones específicas.

- **Firma:** Firma Ológrafa, firma OTP o firma biométrica (en el caso de que en su oficina dispongan de este sistema de recogida de firma).

- **Información sobre el inmueble para el que se gestiona o se pretende gestionar un contrato de agua y/o alcantarillado y/o depuración:** Dirección del punto de suministro, referencia catastral, nota registral, documento notarial.

b) Datos económicos y de facturación: señas bancarias facilitados por el cliente o por persona autorizada, nº de factura, importe de facturas y deuda.

c) Datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado. Lecturas de consumos, datos de la telelectura, inclusive datos históricos de consumo, nº de contador, tipo de consumo del punto de suministro. Estos datos no siempre nos permitirán identificar al usuario. No obstante, son datos necesarios para la correcta prestación del servicio.

d) Distintos datos facilitados voluntariamente por Ud. al ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo (efectuar una reclamación, para comunicar una emergencia, realizar consultas, solicitar la aplicación de ayudas o bonificaciones sociales cuando proceda en supuestos de vulnerabilidad, comunicación de circunstancias familiares, u otras circunstancias que nos exponga voluntariamente).

e) Datos de terceras personas que el cliente o el mismo tercero facilitan voluntariamente a Aquona y que quedarán integrados en el expediente de contrato. Datos de contacto de un tercero para notificaciones, datos de

terceros que son autorizados por el cliente para realizar gestiones diversas en su nombre en realización con su contrato, documentación pública.

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 Aquona 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.

Los datos a los que hemos hecho referencia hasta el momento pueden pertenecer al titular del suministro, al consumidor o a terceros autorizados.

f) Datos de acceso y de conexión al Área de clientes: credenciales, dirección IP, tipo e ID del dispositivo, tipo e idioma del navegador, dominio a través del cual se accede al Sitio Web, información de exploración, actividad en el Sitio Web, y cookies. Puede consultar más información sobre cookies en nuestra Política de Cookies disponible en <https://www.aquona-sa.es/politica-de-cookies>

Solo le solicitaremos los datos necesarios para llevar a cabo las finalidades que se detallan en el apartado 4. Cuando le solicitemos datos personales por medio de formularios web para tramitar su solicitud, marcaremos con un asterisco los datos estrictamente necesarios para llevar a cabo las gestiones. Si no nos facilita esos datos, no podrá continuar la tramitación de la gestión que vaya a realizar.

La web tiene su propia Política de Privacidad de la Web de Aquona que puede consultar en el siguiente enlace <https://www.aquona-sa.es/aviso-legal>

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

Como norma general, todos los trámites y gestiones que conlleven un tratamiento de datos personales se realizarán por una persona en su propio nombre y en este caso facilitará únicamente datos personales de los que es titular. No obstante, se admitirá que quien quiera realizar una gestión con la empresa facilite datos de un tercero siempre que **(i)** haya obtenido los datos de forma lícita; **(ii)** haya informado al afectado, cuando proceda, del trámite o consulta que va a realizar, y **(iii)** cuente con un interés legítimo para llevar a cabo la gestión que inicia. Para realizar la gestión se exigirá la documentación que acredite esta representación.

4. ¿Para qué utilizamos sus datos personales y cuál es la base de legitimación?

Trataremos las **categorías de datos** indicadas en el apartado 2 de esta Política, **para las finalidades y con base legitimadora que se indica a continuación:**

i) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, sus datos económicos y de facturación, sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado, así como distintos datos facilitados voluntariamente por Ud. al ponerse en contacto con nosotros y los datos de terceras personas que usted

o el mismo tercero hayan facilitado y que están integrados en el expediente de contrato, así como los datos de acceso y de conexión al Área de cliente, **para gestionar el servicio de abastecimiento de agua y/o alcantarillado y/o depuración que ha contratado:** atención de las distintas solicitudes en relación con los servicios prestados (alta, baja, cambio de titularidad, cumplimentación y firma de documentación), lecturas de consumo periódicas, emisión de facturas, cobro de facturas, rectificación de facturas, remisión al cliente, por distintos medios, de información relacionada con el contrato e incidencias del servicio, servicio de atención al cliente, incluida la grabación de las llamadas telefónicas, tramitación de gestiones administrativas, incluidas las necesarias para mantener la exactitud de los datos, las relacionadas con el impago del servicio, la emisión de avisos de corte de suministro y las necesarias para el mantenimiento del servicio. **La base legitimadora de este tratamiento es la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales.**

ii) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, sus datos económicos y de facturación, sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado, para remitirle avisos y alertas por medios electrónicos sobre cuestiones relacionadas con su servicio (excesos de consumo, posible fuga y fin de la fuga....). **La base legitimadora de este tratamiento es el interés legítimo en mantenerle informado sobre cuestiones relevantes relativas al servicio de agua contratado.** Ud. puede oponerse a este tratamiento.

iii) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, sus datos económicos y de facturación, sus datos de consumo y datos técnicos del servicio

contratado, así como distintos datos facilitados voluntariamente por Ud. al ponerse en contacto con nosotros, así como los datos de terceras personas que usted o el mismo tercero hayan facilitado y que están integrados en el expediente de contrato **para atender las solicitudes que Ud. voluntariamente nos efectúe** (reclamaciones, consultas de dudas, llamadas de emergencia, aplicación de ayudas o bonificaciones sociales cuando proceda en supuestos de vulnerabilidad, u otros). **La base legitimadora es la ejecución del contrato**, cuando las solicitudes estén vinculadas a servicios contratados. En el caso de solicitudes que excedan la prestación de servicios contratada, así como en el caso de solicitudes formuladas por no clientes, **la base legitimadora será el interés legítimo en atender adecuadamente sus solicitudes o consultas planteadas a través de los diversos medios de contacto existentes**. Ud. puede oponerse a este tratamiento.

iv) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto **para gestionar la firma de documentos a través del proceso de firma OTP SMS (One Time Password) o biométrica** (en el supuesto de que su oficina cuente con esta tecnología de recogida de firma). Durante el proceso de firma OTP SMS, se vincula la operación de firma con el firmante a través del número de teléfono móvil facilitado por el cliente y con el contenido, a través del algoritmo de cálculo del OTP. En el proceso de firma biométrica se recogen aspectos de la firma (presión, velocidad, trazo) que agrupados la convierten en única. **La base legitimadora de este tratamiento es la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales**. Cuando se utilice la firma electrónica que incorpore la tecnología biométrica, la base legitimadora será el consentimiento expreso.

v) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, y sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado, **para gestionar y solucionar las incidencias del servicio. La base legitimadora de este tratamiento es la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales.**

vi) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, y sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado, **para poder hacer un cálculo del rendimiento de la red permitiendo detectar fugas de agua, y fraudes con el objetivo de garantizar un caudal adecuado a la red de suministro. La base legitimadora es el interés legítimo de la Compañía en asegurar un correcto funcionamiento y rendimiento de la infraestructura de agua y garantizar el caudal necesario a las necesidades de suministro a la población. Ud. puede oponerse a este tratamiento.**

vii) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, datos económicos y de facturación y sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado, **para realizar estudios estadísticos y/o encuestas de satisfacción a clientes en relación con el servicio contratado. La base legitimadora es el interés legítimo en conocer su nivel de satisfacción y detectar aspectos de mejora en relación con los servicios prestados. Ud. puede oponerse a este tratamiento.**

viii) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto para realizar encuestas no relacionadas con el servicio **para conocer la percepción que nuestros clientes tienen sobre Aquona o sobre el Grupo al que esta**

pertenece, mientras dure su contrato y siempre que nos otorgue su consentimiento. La información así recabada será utilizada exclusivamente para obtener valores estadísticos o agregados. **La base legitimadora es el consentimiento otorgado por el cliente.** Ud. podrá revocar su consentimiento en cualquier momento.

ix) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto **para ofrecerle o remitirle, incluso por medios electrónicos, comunicaciones promocionales sobre los productos y servicios que comercializa y eventos que organiza Aquona y/o el Grupo al que esta pertenece** , siempre que nos otorgue su consentimiento. **La base legitimadora es el consentimiento otorgado por el cliente.** Ud. podrá revocar su consentimiento en cualquier momento.

x) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, datos económicos y de facturación, así como sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado **para la elaboración de un perfil sobre el cliente mediante la realización de un seguimiento continuo de su consumo de agua, para ofrecerle promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua** y siempre que nos otorgue su consentimiento. **La base legitimadora es el consentimiento otorgado por el cliente.** Ud. podrá revocar su consentimiento en cualquier momento.

xi) Utilizaremos sus datos identificativos y de contacto, datos económicos y de facturación, así como sus datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado **para la elaboración de un perfilado de nuestros clientes destinado a definir acciones de cobro y recobro de deuda.** Para ello se

utilizarán variables objetivas tales como número de facturas impagadas, importe adeudado y antigüedad de la deuda de un contrato. **La base legitimadora es el interés legítimo de la compañía en gestionar el cobro de deuda de manera eficiente ajustándose a las características de pago e impago individuales de cada cliente.**

Para los tratamientos anteriores basados en el interés legítimo, el Responsable ha realizado el correspondiente Informe de ponderación de los intereses perseguidos por el Responsable y los derechos y libertades fundamentales de los interesados. En el caso de duda sobre los mismos puede enviar su consulta al DPO de Aquona.

5. ¿Quiénes pueden acceder a sus datos personales?

Aquona cuenta con prestadores de servicios (empresas del grupo al que pertenece Aquona y proveedores externos) para la realización de algunas tareas propias del contrato que en su caso deberán acceder a sus datos para poder realizar la gestión que solicita. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del tratamiento de acuerdo con la LO 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de Aquona. En ningún caso utilizarán los datos personales del Usuario para fines propios o diferentes a los detallados en esta Política.

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. Aquona 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 Aquona por alguno de los medios indicados en esta Política.

6. ¿A quién comunicamos sus datos?

Aquona tiene un interés legítimo en transmitir datos personales de sus clientes a empresas de su grupo empresarial en España, para fines puramente administrativos, cuyo objetivo es la coordinación eficiente de los recursos del Grupo empresarial para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

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.

Aquona deberá comunicar datos personales de sus clientes a las Administraciones competentes, Juzgados y Tribunales y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando ello sea necesario en virtud de una obligación legal.

En particular, Aquona está obligada por disposición legal a comunicar los datos personales de sus clientes a las siguientes entidades que, entre otros, podrán utilizarlos para:

Entidad	Finalidad	Esta comunicación es legal según...

Ayuntamiento
s del ámbito
en el que
Aquona
presta los
servicios del
ciclo integral
del agua.

Para que el Ayuntamiento
pueda aprobar la tarifa de
alcantarillado.

Para que el Ayuntamiento
pueda aprobar la tarifa de
depuración.

Para que el Ayuntamiento
pueda aprobar la tarifa de
agua.

Para que el Ayuntamiento
pueda aprobar y recaudar la
tasa de residuos sólidos
urbanos o equivalente.

Ordenanza del ayuntamiento
reguladora de la tarifa de
alcantarillado (Ordenanza
accesible en la web de cada
municipio).

Ordenanza del ayuntamiento
reguladora de la tarifa de
depuración. (Ordenanza
accesible en la web de cada
municipio).

Ordenanza Fiscal del
ayuntamiento reguladora de la
tarifa de agua. (Ordenanza
accesible en la web de cada
municipio).

Ordenanza Fiscal del
ayuntamiento reguladora de la
tasa de residuos sólidos urbanos
o equivalente agua. (Ordenanza
accesible en la web de cada
municipio).

Servicios sociales o similares en los que Aquona presta el Servicio	Para analizar la condición de persona consumidora vulnerable por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.	Estamos obligados a recabar esta información de las Administraciones de acuerdo con la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y el Real Decreto ley 2/2022, de 2 de febrero, donde se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
Agencia Tributaria (AEAT)	Envío a la AEAT en un máximo de cuatro días hábiles el detalle de las facturas emitidas y recibidas.	Sistema de suministro inmediato de información (SII), regulado en el RD 596/2016, de 2 de diciembre y por la Orden HFP/417/2017, de 12 de mayo.
Agencia Tributaria (AEAT)	Liquidación modelo 347 (es un modelo informativo anual en dónde se especifica la suma de operaciones realizadas con	Obligación por la AEAT - Operaciones con terceros

un cliente o proveedor
superiores a 3.005,06€)

Autoridad Judicial o Cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	Envío de datos para localización de una persona mediante solicitud judicial/policial previa.	Información solicitada por la Admón. Pública.
--	--	---

Administración de Justicia	Reclamaciones judiciales	Ley de enjuiciamiento civil y Ley de enjuiciamiento criminal (Ley 1/2000 de 7 de Enero y Real Decreto de 14 de septiembre de 1882)
----------------------------	--------------------------	--

7. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos se mantendrán por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades descritas en los apartados anteriores. Transcurrido este plazo, los datos se mantendrán bloqueados por un periodo adicional a efectos de atender posibles responsabilidades legales derivadas de la misma.

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

La Ley le reconoce los siguientes derechos en materia de protección de datos:

Derecho	Contenido
Acceso	Podrá consultar sus datos personales incluidos en las bases de datos de Aquona.
Rectificación	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
Supresión	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales.
Oposición	Podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades basadas en interés público o el interés legítimo.

Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos:

**Limitación
del
tratamiento**

- 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 Aquona 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 del tratamiento.

Recuerde que, además, para los tratamientos para los que haya otorgado su consentimiento, podrá Ud. retirarlo en cualquier momento.

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: C/ Francisco Vitoria nº4, 47195, Arroyo de la Encomienda (Valladolid).
- A través del contacta de nuestra web:
<https://www.aquona-sa.es/canales-de-contacto>
- Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio.
- Dirigiéndose al correo electrónico: dpo@aquona-sa.es

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que facilite la información adicional (**fotocopia del D.N.I. o documento equivalente**) 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.

Aquona contestará lo antes posible y en todo caso dentro del plazo de un mes, a las solicitudes recibidas. El plazo podrá prorrogarse dos meses más teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas. En este caso Aquona informará al interesado sobre esta circunstancia indicando los motivos de la dilación.

El ejercicio de derechos es gratuito. No obstante, Aquona se reserva el derecho de cobrar un canon cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo. En este caso, de acuerdo con el RGPD, Aquona podrá optar directamente por no contestar a la solicitud recibida.

En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar una denuncia ante la **autoridad de protección de datos competente**, en este caso, la Agencia Española de Protección de Datos en el portal <https://www.aepd.es/>.

9. Delegado de protección de datos de Aquona.

Aquona 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:

- Correo electrónico: dpo@aquona-sa.es
- Correo Postal: C/ Francisco Vitoria nº4, 47195, Arroyo de la Encomienda (Valladolid), dirigido al Delegado de Protección de datos.