

## Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Protecția datelor cu caracter personal reprezintă o prioritate pentru VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA S.A. (**VER**) și Grupul VEOLIA din care aceasta face parte.

VER depune toate eforturile pentru a prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în conformitate cu principiile aplicabile la nivel european, respectiv Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (**GDPR**) dar și în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul protecției datelor (de exemplu, Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, astfel cum a fost modificată).

Această notă de informare (**Nota de Informare**) are ca și scop informarea Persoanelor Vizate (astfel cum acestea sunt definite la art. 1 de mai jos) și a altor persoane interesate cu privire la prelucrările de date pe care VER le realizează atunci când acestea interacționează cu VER, ca de exemplu: când contractează serviciile VER sau sunt interesate de serviciile VER, când vizitează locațiile VER, când navighează pe site-ul Veolia.

### 1. DEFINIȚII

- a) **Date cu caracter personal** înseamnă orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă. O persoană fizică identificabilă este una care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin raportarea la anumiți identificatori cum ar fi nume, serie buletin, adresă, adresa de e-mail, sau prin raportarea la unul sau mai mulți factori specifici: fizici, fiziologici, genetici, mentali, economici, culturali sau sociali ai acelei persoane fizice.
- b) **VER / Noi / Operator de Date** înseamnă VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA S.A. cu sediul în București, str. Tunari, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, etajul 9, sectorul 2, cod poștal 020528, înmatriculată la Registrul Comerțului București sub nr. J40/20081/1992, C.U.I. RO 1595802. Centrul de Relații cu Clienții este situat în Otopeni, str. Garofițelor, nr. 3, jud. Ilfov, program luni-vineri între orele 08:30 - 15:00.
- c) **Afiliați VER** înseamnă orice societate în care VER deține, direct sau indirect, controlul conducerii și a deciziilor de management, prin deținerea de drepturi de vot, contractual sau în orice alt mod.
- d) **Grupul Veolia** înseamnă grupul de societăți din care VER face parte și care este prezent în România prin mai multe societăți care activează în domenii precum furnizarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, a energiei și construcții.
- e) **Terț** înseamnă o persoană alta decât dumneavoastră, VER sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.
- f) **Servicii** înseamnă a) Serviciile de bază reprezentând servicii de alimentare cu energie termică și b) Serviciile Conexe furnizate de VER.
- g) **Clienții VER** înseamnă utilizatorii sau beneficiarii Serviciilor VER (persoane fizice sau persoane fizice autorizate, asociații de proprietari, instituții publice, agenți economici).
- h) **Potențialii Clienți VER** înseamnă acele persoane care fac demersuri pentru contractarea unor Servicii VER.
- i) **Persoane vizate / Dumneavoastră** înseamnă persoanele fizice / persoane fizice autorizate ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate de VER conform acestei Note de Informare. Această definiție include:
  - a) Persoanele fizice și persoanele fizice autorizate, clienți ai Serviciilor VER;
  - b) reprezentanții Asociațiilor de Proprietari, care contractează Servicii VER pentru locatarii unui imobil;
  - c) membrii Asociațiilor de Proprietari care beneficiază de Servicii VER;
  - d) reprezentanții Instituțiilor Publice sau ai agenților economici care, în baza mandatului, reprezintă Clienții VER;
  - e) utilizatorii site-ului VER (<https://www.veolia.ro>);
  - f) Potențialii Clienți VER;
  - g) alte persoane fizice sau persoane fizice autorizate ale căror date sunt prelucrate ca urmare utilizării Serviciilor VER de către aceștia sau alte persoane.
- j) **Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal** înseamnă acest document cu toate modificările și suplimentele sale
- k) **Site-ul Veolia** înseamnă pagina oficială online deținută de Veolia care poate fi accesată la următoarea pagină de internet <https://www.veolia.ro>

### 2. CINE SUNTEM NOI?

Operatorul Datelor dumneavoastră cu caracter personal este Veolia Energie România S.A., având datele de identificare menționate la Capitolul 1 de mai sus, societate membră a Grupului VEOLIA. VER este operatorul

serviciilor de alimentare cu energie termică în Orașul Otopeni (denumit în cele ce urmează „Serviciul Public”), în baza Contractul de Delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică în Orașul Otopeni încheiat cu Primăria Otopeni nr. VER 9662/25.11.2009 (“Contractul de Delegare”).

Prin Contractul de Delegare, Primăria Otopeni, în calitate de Delegatar, a acordat VER, în calitate de Delegat, dreptul de a furniza serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat (producerea, distribuția și furnizarea energie termice) în orașul Otopeni, inclusiv dreptul și obligația de a administra și de a exploata infrastructura tehnico-edilitară aferentă Serviciului în aria administrativ-teritorială a orașului Otopeni.

În virtutea calității sale, VER are o serie de obligații față de Delegatar și diverse instituții publice (cum ar fi, dar fără a se limita la Autoritatea Națională din Domeniul Energiei – A.N.R.E., Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice – A.N.R.S.C., autoritățile fiscale competente) ce decurg din Contractul de Delegare și/ sau din legislația specifică aplicabilă, a căror îndeplinire poate implica divulgarea Datelor cu caracter personal ale clienților (cum ar fi, dar fără a se limita la, nume, prenume, cod client, adresă, date privind locul de consum, telefon, adresă e-mail, evoluție index, informații privind interacțiunea cu VER).

### **3. DE UNDE AVEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?**

**3.1** Direct de la dumneavoastră, în următoarele situații:

- atunci când semnați un contract de Servicii cu VER al cărui beneficiar sunteți în mod direct;
- atunci când depuneți o plângere sau o solicitare către VER;
- atunci când vizitați locațiile VER sau participați la evenimente organizate de VER;
- vizitați site-ul Veolia;
- atunci când sunteți reprezentantul unui Client VER (asociații de proprietari, instituții publice, agenți economici).

**3.2** Indirect, în următoarele situații:

- ați depus o sesizare / reclamație către o autoritate sau instituție publică și suntem contactați de aceasta pentru furnizarea unui punct de vedere;
- sunteți parte într-un litigiu în care suntem și noi parte;
- primim informații despre dumneavoastră de la Clienții noștri sau de la Clienții / Potențialii Clienți VER (persoane fizice sau juridice). De exemplu, când un Potențial Client solicită furnizarea Serviciilor VER, Noi putem solicita (i) dovada deținerii dreptului de proprietate sau de folosință asupra spațiului unde acesta dorește furnizarea Serviciilor VER sau (ii) o procura de la ceilalți coproprietari. În mod implicit, aceste documente conțin atât datele Clienților / Potențialilor Clienți VER, cât și cele ale altor persoane, ca de exemplu: datele de identificare ale fostului proprietar (atunci când se prezintă un contract de vânzare), datele coproprietarilor (atunci când se depune o procură către VER);
- din consultarea unor baza de date publice (ex. Registrul Comerțului);
- de la autorități sau instituții publice;
- când realizăm investigații sau audituri interne, datele dumneavoastră pot fi oferite de consultanții sau angajații noștri în scopul clarificării situației investigate.

### **4. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ**

#### **4.1 Despre drepturile dumneavoastră**

Atunci când vi se prelucreză Date cu caracter personal, aveți anumite drepturi fundamentale pe care le vom detalia mai jos. Este important să subliniem că drepturile conferite de legislație nu sunt drepturi absolute – ele trebuie întotdeauna să fie echilibrate în funcție de circumstanțele în care datele dumneavoastră sunt prelucrate de operatorul de date, măsurile tehnice și organizatorice implementate în legătură cu prelucrarea datelor, scopurile pentru care sunt prelucrate și temeiurile pe care se întemeiază prelucrarea. Există circumstanțe în care operatorul de date ar putea avea motive întemeiate pentru a refuza o solicitare din partea persoanei vizate. Totodată, prin exercitarea drepturilor dumneavoastră nu ar trebui să fie afectate în mod negativ drepturile și libertățile altor persoane vizate.

#### **4.2 Cum va puteți exercita drepturile. Biroul Ofițerului de Protecție a Datelor. Autoritatea pentru Protecția Datelor (ANSPDCP)**

După cum veți vedea mai jos, anumite drepturi pot fi exercitate extrem de simplu (ex. Dreptul de a vă opune prelucrărilor de date prin tehnologiile de tip cookies) însă pentru celelalte situații când doriți să vă exercitați drepturile, vă rugăm să depuneți o cerere scrisă, datată și semnată de către dumneavoastră la adresa de corespondență: Strada Tunari nr. 60A, Clădirea Ștefan cel Mare, etajul 9, Sector 2, București, România - Registratura Generală. De asemenea, puteți contacta și biroul Ofițerului de Protecție a Datelor, prin transmiterea unui email la adresa de email: [ro.ver.dpo@veolia.com](mailto:ro.ver.dpo@veolia.com).

Atunci când primim o solicitare de la dumneavoastră, facem toate eforturile pentru a trata cu prioritate și în sensul solicitat de persoana vizată, însă dacă veți fi nemulțumit de răspunsul nostru și soluția oferită, puteți contacta **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)**, ale cărei detalii le puteți găsi pe [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

#### **4.1 Dreptul de a fi informat corect și complet**

În vederea informării Persoanelor Vizate cu privire la prelucrarea datelor lor, VER va face toate demersurile posibile și rezonabile pentru aducerea la cunoștința dumneavoastră a prezentei Note de Informare conform art. 13 și 14 din GDPR (după cum este cazul). Printre metodele de informare enumerăm următoarele:

- a) publicarea acestei Note de Informare pe Site-ul Veolia, secțiunea Termeni și Condiții
- b) transmiterea acestei Note de Informare la momentul semnării contractului de Servicii VER sau, atunci când Persoana Vizată nu este parte a contractului de Servicii VER, transmiterea Notei de Informare prin intermediul Clienților VER
- c) informarea persoanei vizate cu privire la prevederile acestei Note de Informare, cel târziu în momentul primei comunicări către Persoana Vizată sau cel mai târziu la data la care datele sunt divulgate pentru prima oară unui Terț
- d) existența acestei Polici la sediul VER, în centrul VER pentru Clienții Relații Clienții și în orice alt punct de contact cu clienții

#### **4.2 Dreptul de acces**

Acest drept reprezintă dreptul de a primi de la VER confirmarea că vi se prelucrează datele cu caracter personal, precum și accesul la o serie de informații, cum ar fi, dar fără a se limita la, categoriile de date cu caracter personal vizate, scopul prelucrării, perioada pentru care se preconizează că vor fi stocate datele cu caracter personal sau criteriile utilizate pentru stabilirea perioadei.

#### **4.3 Dreptul la rectificare**

Acest drept reprezintă dreptul de a solicita corectarea, fără întârziere nejustificată, a inexactităților sau a datelor care nu mai sunt actuale, precum și dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete.

Acest drept este asociat nu numai unei obligații în sarcina VER cât și unei obligații a dumneavoastră, aceea de ne informa cu prioritate atunci când intervin modificări în datele dumneavoastră sau în datele existente în contractual de Servicii VER (ca de exemplu, schimbarea titularului, a adresei de corespondență, a numărului de persoane din imobil sau a suprafeței imobilului).

#### **4.4 Dreptul la ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal. Politica de retenție VER**

Aveți dreptul de a ne solicita să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem în legătură cu dumneavoastră, în anumite circumstanțe. Acest drept mai este cunoscut și ca „dreptul de a fi uitat” și, de regulă, se aplică numai în anumite condiții, cum ar fi în cazul în care datele personale nu mai sunt necesare în scopul în care au fost colectate inițial. Vă asigurăm că VER a implementat o Politică De Retenție a datelor aplicabilă la nivelul tuturor activităților de prelucrare și a sistemelor în care exista date. Politica de retenție este cunoscută de personalul VER și impune aplicarea unor termene stricte de păstrare a datelor cât și implementarea unui set de măsuri cu privire la minimizarea accesului la datele cu caracter personal.

În mod uzual, VER păstrează datele dumneavoastră:

- a) Pe durata executării relației contractuale cu dumneavoastră (datele dumneavoastră fiind necesare pentru acest scop), la care se adaugă o perioadă rezonabilă (exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate
- b) Pe durata impusă de legislația în vigoare (exemplu, facturile de servicii se păstrează în conformitate cu reglementările financiar fiscale de la 5 până la 10 ani de la emitere iar datele colectate din înregistrări video se păstrează pe o durată de maxim 30 de zile)
- c) Pe durata existenței unui litigiu / dispute / investigații / proceduri de punere în executare a unei hotărâri, la care se adaugă o perioadă rezonabilă (exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate

- d) Datele colectate prin intermediul camerelor de supraveghere video – 30 de zile de la data înregistrării

#### **4.5 Dreptul de a vă opune prelucrării**

Dreptul de opoziție vă dă posibilitatea ca, în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația dumneavoastră particulară, să vă opuneți ca datele dumneavoastră cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există motive legitime și imperioase care să justifice prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dumneavoastră sau în cazul în care scopul este constatarea, exercitarea și apărarea unui drept în instanță.

În mod concret:

- a) vă puteți opune tuturor prelucrărilor de date **bazate pe consimțământ**, în orice moment. În mod uzual, prelucrările de date bazate pe consimțământ sunt cele care vizează anumite activități de marketing și publicitate (ex. Prin apel la serviciul Relații cu Clienții sau transmiterea unui solicitări scrise). Opoziția dumneavoastră de prelucrare a datelor va atrage încetarea prelucrării. În unele cazuri, din motive operaționale, modificarea preferințelor se va realiza într-un termen rezonabil, comunicat către dumneavoastră
- b) puteți obiecta la prelucrările de date realizate în temeiul **interesului legitim** al VER, în funcție de situația dumneavoastră concretă. După analizarea cererii dumneavoastră vom decide dacă interesul nostru legitim prevalează față de interesele și libertăților dumneavoastră și vă vom informa în acest sens.

#### **4.6 Dreptul de a nu fi supus unui proces decizional individual automatizat**

Acest drept reprezintă dreptul dumneavoastră de a nu face obiectul unei decizii sau măsuri luate exclusiv pe baza unei prelucrări automate, de natură a produce efecte juridice care privesc persoana dumneavoastră sau vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă.

## **5. DATELE PE CARE LE PRELUCRĂM DESPRE DUMNEAVOASTRĂ**

În funcție de categoria persoanelor vizate din care faceți parte, VER prelucrează următoarele categorii de date (inclusiv date cu caracter personal):

- a) **Date de Identificare** ale Clienților VER, respectiv datele cuprinse în actul de identitate al Clientului (numele complet, adresa de domiciliu, seria și numărul actului de indentitate și codul numeric personal) sau în actul de înregistrare a companiei (număr de înregistrare fiscală, sediul social sau locația de furnizare a Serviciilor, inclusive copia actului de înregistrare a Clientului), numele reprezentantului și a persoanei împuternicite în relația cu VER, semnătura Clientului persoană fizică sau a persoanei împuternicite în relația cu VER (după caz);
- b) **Date Profesionale** ale Clienților VER, respectiv datele cu privire la domeniul de activitate al Clienților persoane juridice (codul CAEN principal) și al persoanelor fizice autorizate (Certificat de înregistrare) precum și cu privire la calificarea persoanei împuternicite în relația cu VER (ex. profesia sau ocupația) sau a reprezentantului legal;
- c) **Date de Contact**, spre exemplu numărul dumneavoastră de telefon, adresa de corespondență și adresa dumneavoastră de e-mail;
- d) **Date Financiare**, de exemplu informații cu privire la metoda de plată utilizată pentru plata Serviciilor VER, comportamentul de plată, debite, data de plată, cardul bancar utilizat, banca emitentă, ordinul de plată;
- e) **Datele de cont/de Client**, de exemplu numărul de client, serviciile contractate, valoarea Serviciilor facturate lunar, consumul mediu (lunar sau zilnic), dacă sunteți clientul altor companii Veolia din România, statusul contului dumneavoastră de client (dacă sunteți client activ, suspendat, deconectat);
- f) **Date pentru gestionarea Relației cu Clienții**, de exemplu date ale vizitelor dumneavoastră în sediile VER, istoricul plângerilor și reclamațiilor, sesizări cu privire la Serviciile VER (ex. deranjamente sau disfuncționalități), solicitările cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- g) **Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor**, de exemplu istoricul disputelor / litigiilor pe care le aveți cu VER sau Afiliații VER, calitatea pe care o aveți în dosar în dispute / litigii (ex. pârât, reclamant, intervenient, martor), obiectul dosarului, stadiul dosarului și datele cuprinse în dosar;
- h) **Date privind utilizarea Serviciilor VER**, de exemplu detalii cu privire la utilizarea de către dumneavoastră a Serviciilor VER, locația unde le utilizați, volumul de energie termică consumat, etc.
- i) **Date de Marketing și Publicitate** respectiv date privind preferințele dumneavoastră de a primi mesaje cu caracter comercial cu privire la serviciile VER;
- j) **Date Deduse**, de exemplu putem anticipa data la care faceți o plată a Serviciilor sau metoda de plată utilizată, în funcție de istoricul de plată sau metoda de plată utilizată cu recurență, sau consumul dumneavoastră mediu zilnic, lunar, anual de energie termică;

- k) **Date de Sănătate**, pe care le prelucrăm pe bază de consimțământ atunci când ne solicitați, invocând situații medicale, anumite facilități financiare.

## 6. TEMEIURILE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În funcție de scopul și categoriile de date prelucrate, VER își întemeiază operațiunile de prelucrare pe unul dintre temeiurile de mai jos:

- Prelucrarea este necesară a face demersuri înainte de încheierea unui contract cât și pentru încheierea sau executarea unui contract la care dumneavoastră sunteți parte;
- Prelucrarea este necesară în vederea respectării unei obligații legale ale VER;
- Prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime ale VER sau ale unui terț, cu excepția cazurilor în care interesele sau drepturile și libertățile dumneavoastră fundamentale prevalează asupra acestor interese;
- Prelucrarea este necesară în vederea protejării intereselor vitale ale dumneavoastră sau ale altei persoane fizice;
- Prelucrarea este efectuată în temeiul consimțământului dumneavoastră.

Mai jos, vom detalia pentru fiecare scop în parte temeiul pentru prelucrarea datelor.

## 7. SCOPURILE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

### 7.1 Furnizarea Serviciilor VER și executarea contractului

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VER le realizează:

- Verificarea dreptului pe care îl aveți asupra spațiului unde solicitați furnizarea Serviciilor VER;
- Preluarea comenzii și confirmarea acesteia cu dumneavoastră;
- Verificarea bransamentelor la locația solicitată de dumneavoastră;
- Semnarea contractului;
- Verificări la rețeaua de energie termică;
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic sau email) cu privire la stadiul unei comenzi sau a unei lucrări;
- Transmiterea de informații cu privire la Serviciile contractate – ca de exemplu, informații cu privire la modificările aduse termenilor contractuali, tarifelor pentru unele Servicii, modificări aduse acestui document;
- Retenția și arhivarea documentelor contractuale;

**Datele prelucrate în acest scop sunt:** Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date privind utilizarea Serviciilor VER; Date de Marketing și Publicitate; Date de Sănătate

**Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt:** a) încheierea și executarea contractului cu dumneavoastră; b) respectarea obligațiilor legale ale VER prevăzute de legislația privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal atunci când vă trimitem informațiile referitoare la modificările aduse termenilor contractuali sau acestui document; c) interesul legitim al VER pentru a asigura funcționalitatea serviciilor sale la cele mai înalte standarde.

În baza interesului nostru legitim vom folosi datele dvs. de contact și pentru a vă informa cu privire la: a) inițiativele sociale întreprinse de VER; b) noi funcționalități sau facilități ale Serviciilor noastre (exemplu, posibilitatea activării facturii electronice); c) modificări sau îmbunătățiri ale Serviciilor VER sau ale Site-ului VER; d) premii sau certificări obținute de VER; e) pentru a vă transmite invitații pentru a participa la evenimente organizate de VER sau Afiliații săi la care VER este parte.

Considerăm acest tip de mesaje ca fiind *de curtoazie* sau *funcționale* (după caz), cu un grad minim de intruziune în viața dumneavoastră privată, având ca și scop: a) pentru dumneavoastră, o mai bună înțelegere a Serviciilor VER, iar b) pentru Noi, creșterea gradului de transparență față de Clienții VER. Dacă, însă, veți solicita excluderea dumneavoastră de la primirea unor astfel de mesaje, vom opera restricția de utilizare a datelor dumneavoastră în acest scop.

### 7.2 Facturare și procesarea plăților, colectarea creanțelor, cesionarea creanțelor

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VER le realizează:

- Emiterea și transmiterea facturilor;
- Procesarea plăților pentru serviciile contractate, reeșalonări la plată;
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic sau email) cu privire la data scadenței, valoarea sumelor datorate, consecințele întârzierilor la plată, confirmări de plată;

- Contactarea dumneavoastră (prin email sau prin telefon) în scopul programării vizitelor personalului VER pentru citirea contorului;
- Colectarea debitelor restante;
- Cesionarea creanțelor către terți, caz în care veți fi notificat, iar VER va transmite datele necesare pentru acest scop;
- Executarea silită a creanțelor prin intermediul executorilor judecătorești;
- Suspendarea serviciilor sau deconectarea permanent;
- Realizarea de profiluri și predicții de plată;
- Arhivarea istoricului de plată, a informațiilor și documentelor doveditoare;

**Datele prelucrate în acest scop sunt:** Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client, Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date privind utilizarea Serviciilor VER.

**Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt:** a) executarea contractului atunci când vă facturăm serviciile achiziționate conform contractului, la tarifele prevăzute în contract; b) respectarea obligațiilor legale ale VER prevăzute de: b1. legislația fiscală atunci când emitem facturile pentru servicii b2. legislația privind arhivarea atunci când vă reținem și vă arhivăm documentelor fiscal; b3. Codul Civil atunci când vă notificăm cu privire la cesionarea creanței către un terț; c) interesul legitim al VER pentru: c1. realizarea și desfășurarea activităților de colectare a creanțelor, c2. transmitere informații cu privire la emiterea facturilor, sumelor restante, confirmărilor de plată și c3. vânzarea creanțelor către terți, cu informarea prealabilă a dumneavoastră, în condițiile Codului Civil.

### **7.3 Gestionarea activității de Relații cu Clienții**

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VER le realizează:

- Activități de tip call center;
- Primirea de solicitări, sesizări de la dumneavoastră sau reprezentanții dumneavoastră cu privire la datele cu caracter personal, cu privire la Serviciile VER, cu privire la disfuncționalități ale Serviciilor;
- Formularea de răspunsurilor către dumneavoastră;
- Operarea unor modificări contractuale în baza solicitărilor dumneavoastră sau ca urmare a unor sesizări (modificări ale datelor de contact, adresei de corespondență);

**Datele prelucrate în acest scop sunt:** Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date privind utilizarea Serviciilor VER; Date de Marketing și Publicitate.

**Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt:** a) încheierea și executarea contractului cu dumneavoastră în ceea ce privește obligația de a vă răspunde la sesizări; b) respectarea obligațiilor legale ale VER prevăzute de privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal; c) interesul legitim al VER, respectiv: c1. pentru implementarea și desfășurarea activităților de gestionare a Relației cu Clienții și a activității de colectare a creanțelor c2. pentru a analiza activitatea consultantilor/ angajaților noștri în interacțiunea cu dumneavoastră.

### **7.4 Fraude, dispute, investigații ale autorităților, aducerea la îndeplinire a obligațiilor legale**

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VER le realizează:

- Gestionarea fraudelor la sistemul de distribuție energie termică precum și gestionarea fraudelor și incidentelor de securitate la rețea informatică și de securitate VER, prin transmiterea de documente și informații către organele de cercetare penală, mediatori, instanțele de judecată, părțile din dosar, avocații colaboratori;
- Gestionarea litigiilor sau disputelor de orice fel, prin transmiterea de documente și informații către organele de cercetare penală, mediatori, instanțele de judecată, părțile din dosar, avocații colaboratori;
- Gestionarea solicitărilor primite de la autorități / instituții (ex. Poliție, DNA) cu privire la furnizarea unor date (inclusiv date cu caracter personal), formulate în baza drepturilor și competențelor pe care aceste autorități / instituții le au în baza legii și transmiterea către acestea de date (inclusiv date cu caracter personal) în baza evaluării prealabilă a legalității unei astfel de cereri;
- Gestionarea investigațiilor desfășurate de autorități (ex. Consiliul Concurenței, ANSPDCP, ANRE, Oficiile pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea de Mediu);

**Datele prelucrate în acest scop sunt:** Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date privind utilizarea Serviciilor VER; Date de Marketing și Publicitate; Date Deduse.

**Temei juridic:** a) obligația legală pentru raportarea incidentelor de securitate conform GDPR și pentru a transmite date și rapoarte către autoritățile de reglementare, b) interesul legitim de a gestiona în mod adecvat disputele și

litigiile, precum și de a ne apăra drepturile și interesele în cursul acestora. În funcție de procedurile specifice aplicabile, poate fi necesar, de asemenea, conform legii să dezvăluim terților informații (care conțin și date cu caracter personal).

### **7.5 Îmbunătățirea Serviciilor, sistemelor și proceselor interne**

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care le realizează VER:

- Realizarea de sondaje de opinie privind calitatea serviciilor furnizate de VER prin contactarea telefonică a Clienților VER;
- Realizarea unor audituri pentru evaluarea serviciilor, sistemelor, proceselor din cadrul VER care pot presupune prelucrarea de date în mod incidental sau prelucrări de date agregate;
- Realizarea de audituri pentru evaluarea modului în care împuterniciții nostri prelucrează datele cu caracter personal ale dumneavoastră;
- Realizarea de profiluri și predicții cu privire la modul de utilizare a Serviciilor;

**Datele prelucrate în acest scop sunt:** Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date privind utilizarea Serviciilor VER; Date de Marketing și Publicitate; Date Deduse.

**Temei juridic:** interesul legitim de a evalua și îmbunătăți Serviciile, sistemele și procesele VER cât și interesul nostru legitim de a ne evalua partenerii contractuali pentru a oferi servicii de calitate prin intermediul acestora.

### **7.6 Activități de marketing și publicitate**

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VER le realizează:

- Utilizarea datelor dumneavoastră de contact pentru transmiterea de mesaje de marketing și publicitate, pentru a vă invita să participați la campanii, concursuri, loterii promoționale, pentru a vă promova Serviciile Conexă din portofoliul VER;
- Realizarea de profiluri simple, prin combinarea unor date simple și minimale;

Temei juridic: a) consimțământul dumneavoastră atunci când utilizăm mijloace automate de comunicare cu dumneavoastră (ex. SMS/MMS, apeluri automate, emailuri automate); b) interesul legitim al VER atunci când vă vom contacta în scop de Marketing și Publicitate prin intermediul operatorilor umani (apeluri telefonice sau emailuri personalizate) și atunci când realizăm profiluri simple, în scopul de a înțelege modul în care sunt folosite Serviciile VER și de a transmite comunicări comerciale adaptate modului dumneavoastră de consum.

## **8. DESTINATARIILE DATELOR DUMNEAVOASTRĂ**

Destinatarii datelor dumneavoastră sunt împuterniciții VER, operatorii independenți sau asociați cu care colaborăm în baza unor acorduri scrise. Categoriile de destinatari sunt următoarele:

- Companiile Grupului Veolia din România, atunci când acestea ne furnizează anumite servicii;
- Partenerii noștri care realizează diverse lucrări sau servicii pentru Clienții noștri (ca de exemplu: lucrări de construcții la adresa Clienților, lucrări de reparații, laboratoare de analiză a apei);
- Partenerii din domeniul IT&C, pe care îi contractăm pentru gestionarea serviciului informatic și de securitate al VER, mentenanța site-ului Veolia și a echipamentelor tehnice, stocarea electronică a documentelor, gestionarea serviciului de email;
- Firmele de curierat și de tipărire, pe care le contractăm pentru gestionarea procesului de facturare și livrare;
- Agențiile de cercetare a pieței și de realizare a sondajelor de opinie, pe care le contractăm atunci când ne dorim să ne îmbunătățim Serviciile și să cunoaștem opinia Clienților VER cu privire la Serviciile furnizate;
- Agențiile de publicitate, pentru realizarea campaniilor de marketing și publicitate;
- Operatorii de comunicații electronice și integratorul de servicii, pentru transmiterea notificărilor prin SMS / email către dumneavoastră;
- Autorități și instituții publice, instanțele de judecată;
- Consultanții terți (de ex. avocați externi, mediatori, auditori, experți), în cazurile în care îi implicăm în litigii ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- Societăți bancare și integratorii serviciilor de plată cu care avem colaborări pentru încasarea facturilor de servicii;
- Entitățile care ne furnizează sistemul de monitorizare video, inclusiv operatorul de comunicații electronice;

## 9. UNDE ȚINEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?

Datele dumneavoastră pot fi ținute:

- a) **În mediu digital**, pe sistemele și serverele noastre sau ale partenerilor noștri, localizate în Spațiul Economic European;
- b) **În format fizic**, în arhiva de date VER.

## 10. DOCUMENTE CONEXE

Acest document face parte integrantă a contractului de Servicii VER și este versiunea aplicabilă începând cu data de 01 Octombrie 2020.

## 11. MODIFICĂRI ADUSE NOTEI DE INFORMARE

Aducem modificări Notei de Informare ori de câte ori se impune – de exemplu, atunci când intervin noi scopuri, noi date prelucrate, noi categorii de destinatari sau când intervin modificări ale legislației privind protecția datelor, noi ghiduri sau opinii ale autorităților competente. De fiecare dată când vom aduce modificări, acestea vor fi evidențiate în cadrul acestui document. Nota de Informare aplicabilă până la data de 01 Octombrie 2020 poate fi consultată pe Site-ul Veolia, la secțiunea Termeni și Condiții.