

Foi publicado o **Regulamento 2016/679** do Parlamento Europeu e do Conselho **relativo à proteção das pessoas singulares** no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Tal Regulamento prevê um conjunto único de regras de proteção de dados para todas as empresas ativas na União Europeia, independentemente da sua localização.

Por força de tal diploma legal, a INDAQUA estabelece a sua **POLÍTICA DE PRIVACIDADE de Dados Pessoais de Utilizadores**, nos termos que se seguem.

### 1. O COMPROMISSO DA INDAQUA

A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental de todas as empresas do Grupo INDAQUA para com os seus Utilizadores, atuando tais empresas de acordo com as disposições constantes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ("RGPD") e demais legislação aplicável.

A INDAQUA compromete-se a:

- a) manter confidencialidade dos dados pessoais, exceto onde seja necessária a sua transmissão ou divulgação a terceiros;
- b) garantir que a transmissão de dados pessoais a terceiros subcontratados estará sujeita a condições contratuais adequadas a assegurar a licitude e segurança do tratamento desses dados pessoais;
- c) adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas a garantir a proteção dos dados pessoais contra acesso acidental ou não autorizado, destruição, divulgação, transmissão ou outra utilização indevida;
- d) informar o Utilizador de qualquer violação dos seus dados pessoais que seja suscetível de implicar um elevado risco para os seus direitos e liberdades em matéria de privacidade, designadamente o acesso acidental ou não autorizado, destruição, divulgação, transmissão ou outra utilização indevida.

A INDAQUA aconselha a leitura deste documento e das Cláusulas gerais de prestação do serviço.

### 2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS

O responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais será a sociedade do Grupo INDAQUA que lhe presta o serviço e que, nesse âmbito, decide quais os dados recolhidos, meios de tratamento e finalidades para que os dados são usados.

A INDAQUA (i) monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis, (ii) criou um ponto de contacto com o cliente ou Utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela INDAQUA, (iii) coopera com a autoridade de controlo, (iv) presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

### 3. DADOS PESSOAIS, TITULARES DE DADOS PESSOAIS E CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS

#### O que são dados pessoais?

Dados Pessoais são qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

#### Quem são os titulares de dados pessoais?

O Utilizador, pessoa singular, que usufrua de disponibilidade de utilização e/ou ligação aos sistemas de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais e a quem os dados dizem respeito.

#### Que categorias de dados pessoais tratamos?

Dados de Identificação (exemplos):

- e) Nome, morada, e-mail, telefone e outros elementos de contacto;
- f) Elementos relativos à forma de pagamento dos bens e/ou serviços a fornecer, incluindo identificação de conta bancária;
- g) Informação relativa ao histórico de consumos, pagamentos e outras interações;
- h) Preferências indicadas pelo Utilizador quanto a contactos, da parte da INDAQUA ou de terceiros ao seu serviço.

## 4. FUNDAMENTO, FINALIDADES E DURAÇÃO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

### Com que fundamento pode a INDAQUA tratar os seus dados pessoais?

**Execução do Contrato:** O tratamento de dados a efetuar pela INDAQUA é, nos termos da legislação em vigor, um tratamento lícito porque é necessário para a execução do contrato no qual o titular dos dados é parte. O fornecimento e tratamento dos dados pessoais necessários à execução do Contrato de Utilização, bem como ao cumprimento de obrigações legais, constitui um requisito necessário à celebração e à execução do Contrato de Utilização,

ou

**Cumprimento de obrigação legal:** quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a INDAQUA esteja sujeita, como por exemplo a comunicação de dados a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras ou de dados de localização para assegurar serviços de emergência.

### Forma de tratamento

O tratamento de dados pessoais poderá ser feito por meios automatizados ou não automatizados, e terá, entre outras, as seguintes finalidades:

- i) executar os atos necessários ao fornecimento dos bens e serviço objeto do Contrato de Utilização;
- j) verificar a identidade do Utilizador;
- k) gerir e processar as consultas, solicitações e reclamações do Utilizador;
- l) gerir e registar o histórico de consumos e interações com o Utilizador;
- m) gerir a cobrança e pagamento de prestações devidas ao abrigo do Contrato de Utilização;
- n) enviar informações sobre os produtos ou serviços da INDAQUA no âmbito da execução do Contrato de Utilização;
- o) cumprir obrigações legais, incluindo notificações obrigatórias de entidades públicas;
- p) quaisquer outras finalidades incidentais relacionadas com o Contrato.

A INDAQUA pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para faturação e cobrança, gestão do Contrato de Utilização, prestação do serviço, gestão de contencioso, garantindo que tais entidades ficam obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

### Quanto tempo a INDAQUA trata os seus dados pessoais?

Os dados pessoais serão conservados pelo tempo necessário a garantir a finalidade a que se destinam, sendo posteriormente destruídos; é possível que essa conservação perdure para além do período de vigência do contrato, designadamente para efeito de cumprimento de obrigações legais.

### Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?

A INDAQUA trata e conserva os seus dados pessoais conforme as finalidades para que os mesmos são tratados.

Sempre que não exista uma obrigação legal específica, com definição de prazos superiores, os dados serão tratados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e preservação e sempre de acordo com a lei, as orientações e decisões da CNPD.

Assim, a INDAQUA pode tratar e manter os seus dados pessoais para além do período da relação contratual.

A INDAQUA pode gravar as chamadas telefónicas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como para monitorizar a qualidade do serviço prestado, nos termos exigidos pela Lei.

A INDAQUA pode conservar as gravações para prova da transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual pelo prazo de vigência do contrato acordado entre as partes acrescido do prazo de prescrição e de caducidade que é de 6 meses (que poderá ser superior se estiver em curso um processo judicial relativo à referida relação contratual).

A INDAQUA conservará as chamadas com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço pelo prazo máximo de 30 dias.

No que respeita à videovigilância das suas instalações e lojas, a INDAQUA apenas manterá as gravações de imagens e respetivos dados pessoais pelo prazo máximo de 30 dias.

A INDAQUA poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, ou porque tem interesses legítimos que o fundamentam, mas sempre pelo período estritamente necessário à realização das respetivas finalidades e de acordo com as orientações e decisões da CNPD.

## 5. A FORMA E O MOMENTO DA RECOLHA DOS DADOS PESSOAIS

### Quando e como recolhemos os seus dados pessoais?

Recolhemos os dados pessoais quando anunciamos a disponibilidade dos Serviços, celebramos o contrato de prestação do serviço com a INDAQUA ou quando o Utilizador adere a serviços associados a tal Contrato.

A recolha pode ser feita oralmente, por escrito ou através do website da INDAQUA.

## 6. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

### Quais os seus direitos?

#### Direito de Acesso

Direito a obter a confirmação de quais são os seus dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos, como por exemplo, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros.

Direito a ver/ouvir ou obter cópia, por exemplo das faturas, dos acordos escritos ou das chamadas em que é interveniente e que foram gravadas.

#### Direito de Retificação

Direito de solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados, como por exemplo a morada, o NIF, o e-mail, os contactos telefónicos, ou outros.

#### Direito ao Apagamento dos dados ou “direito a ser esquecido”

Direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como, por exemplo, os casos em que a INDAQUA tem de conservar os dados para cumprir uma obrigação legal de preservação para investigação, deteção e repressão de crimes ou porque se encontra em curso um processo judicial ou para informação à Autoridade Tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais.

#### Direito a Retirar o Consentimento ou Direito de Oposição

Direito de se opor ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento a um tratamento de dados, desde que não se verifiquem interesses legítimos que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo: os que se verifiquem necessários à execução do contrato, de defesa de um direito num processo judicial, ou outros.

#### Direito de Limitação

Direito a solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sob a forma de: (i) suspensão do tratamento ou (ii) limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

#### Direito a reclamar

Direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo, a CNPD, para além da empresa.

### Como pode exercer os seus direitos?

O exercício dos direitos é gratuito e as informações devem ser prestadas por escrito.

A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

Exerça-os através dos seguintes endereços:

## **INDAQUA Fafe – Gestão de Águas de Fafe, S.A.**

Parque Primeiro de Dezembro;  
4820-141 Fafe  
E-mail: [privacidadefafe@indaquafafe.pt](mailto:privacidadefafe@indaquafafe.pt)  
Telefone: (+351) 253 700 020

## **INDAQUA Feira – Indústria e Gestão de Águas de Santa Maria da Feira, S.A.**

Rua Dr. Alcides Strecht Monteiro, 17  
4520-179 Santa Maria da Feira  
E-mail: [privacidadefeira@indaquafeira.pt](mailto:privacidadefeira@indaquafeira.pt)  
Telefone: (+351) 256 371 500

## **INDAQUA Vila do Conde – Gestão de Águas de Vila do Conde, S.A.**

Praça José Régio, nº 101 – r/c  
4480-718 Vila do Conde  
E-mail: [privacidadevc@indaquavconde.pt](mailto:privacidadevc@indaquavconde.pt)  
Telefone: (+351) 252 291 220

## **INDAQUA Indústria e Gestão de Águas, S.A.**

Avenida Joaquim Neves dos Santos, 122, 1.ª  
4450-394 Matosinhos  
E-mail: [privacidadeindaqua@indaqua.pt](mailto:privacidadeindaqua@indaqua.pt)  
Telefone: (+351) 229 997 970

## **VistaWater, S.A.**

Edifício da Maianga  
Rua Kwamme N'Krumah, 31 – 6ºD  
Ingombotas  
Luanda - Angola  
Email: [geral@vista-water.com](mailto:geral@vista-water.com)

## **INDAQUA Santo Tirso/Trofa – Gestão de Águas de Santo Tirso e Trofa, S.A.**

Rua Luís de Camões, 49  
4780-497 Santo Tirso  
E-mail: [privacidadestt@indaquastirsotrofa.pt](mailto:privacidadestt@indaquastirsotrofa.pt)  
Telefone: (+351) 252 800 600

## **INDAQUA Matosinhos – Gestão de Águas de Matosinhos, S.A.**

Av. Fabril do Norte, 1601  
4460-316 Senhora da Hora  
E-mail: [privacidademts@indaquamatosinhos.pt](mailto:privacidademts@indaquamatosinhos.pt)  
Telefone: (+351) 229 393 200

## **INDAQUA Oliveira de Azeméis – Gestão de Águas de Oliveira de Azeméis, S.A.**

Largo Luís de Camões, CC Rainha Loja 16 Piso 1  
3720-232 Oliveira de Azeméis  
E-mail: [privacidadeoaz@indaquaoazemeis.pt](mailto:privacidadeoaz@indaquaoazemeis.pt)  
Telefone: (+351) 256 690 150

## **AQUALEVEL, S.A.**

Avenida Joaquim Neves dos Santos, 122  
4450-394 Matosinhos  
E-mail: [geral@aqualevel.pt](mailto:geral@aqualevel.pt)  
Telefone: (+351) 229 997 970

## **7. TRANSMISSÃO DE DADOS PESSOAIS**

### **Em que circunstâncias existe comunicação dos seus dados pessoais a outras entidades, subcontratantes ou terceiros?**

Os seus dados podem ser transmitidos a subcontratantes para que estes os tratem em nome e por conta da INDAQUA. Neste caso a INDAQUA tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitam e protegem os dados pessoais do titular. Os dados podem também ser transmitidos a terceiros – entidades distintas da INDAQUA ou dos subcontratantes - como por exemplo empresas dentro do grupo INDAQUA, empresas com quem a INDAQUA desenvolva parcerias ou entidades a quem os dados tenham de ser comunicados por força da lei, como a autoridade tributária, Municípios Concedentes, Entidade Reguladora do Setor, Entidades Gestoras de Sistemas de Abastecimento de Água, de Saneamento de Águas Residuais e de Gestão de Resíduos.

### **Em que circunstâncias a INDAQUA transfere os seus dados para um país terceiro?**

A INDAQUA pode ter de transferir os seus dados pessoais para um país terceiro fora do espaço da União Europeia. Nesses casos, a INDAQUA assegurará que as transferências de dados se realizam no estrito cumprimento das normas legais aplicáveis.

## **8. MEDIDAS PROCESSUAIS E TÉCNICAS DE SEGURANÇA**

### **De que modo a INDAQUA protege a sua informação pessoal?**

A INDAQUA tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a perda, a alteração, a difusão, o acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito.