

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TEIDAGUA

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

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 la compañía en relación con los mismos, y en este sentido, **la presente Política resulta aplicable, a:**

- a) Personas que **mantienen un contrato o póliza en vigor** con Teidagua para la prestación de algún servicio. Cliente o abonado del servicio.
- b) Personas que contactan con Teidagua para **realizar gestiones precontractuales** (solicitar un alta, solicitar un cambio de titularidad, o una subrogación o una nueva acometida a un nuevo punto de suministro).
- c) Personas que contactan con Teidagua para **informar incidencias del servicio, realizar consultas, formular quejas o reclamaciones** de cualquier tipo sin mantener una relación contractual con esta entidad (por ejemplo, hacer una consulta sobre condiciones generales del servicio, notificar una fuga en la vía pública, comunicar una avería, denunciar fraudes de los que tengan conocimiento, etc.).
- d) Finalmente, también hace referencia a aquellas personas, **terceros distintos del cliente, cuyos datos figuran en un expediente de contrato** por haber sido informados por el propio cliente o por el propio interesado, como, por ejemplo, autorizados por el titular para realizar gestiones en el contrato, como contacto para notificaciones, como inquilinos del inmueble, o aquellos cuyas señas de cobro están indicadas en el contrato para el pago de recibos.

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

El responsable del tratamiento de sus datos personales es **Teidagua, S.A.**, (en adelante, “Teidagua”) con domicilio calle San Agustín nº 8, 38201, San Cristóbal de La Laguna y CIF número A -38285961 , empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con la gestión de agua potable.

### 3. ¿Qué tipo de datos recoge Teidagua?

Según la gestión que realice, Teidagua recogerá los siguientes datos de carácter personal:

- (i) **Datos identificativos y de contacto (nombre, DNI, teléfono, correo electrónico, etc.), e información sobre el inmueble para el que se gestiona o se pretende gestionar un contrato agua y/o alcantarillado y/o depuración, (dirección, etc.) datos biométricos ( en el caso de que su compañía lo utilice para la firma digital) datos económicos señas bancarias facilitados por el cliente o por persona autorizada.** Estos datos son necesarios para la correcta prestación del servicio.
- (ii) **Datos de consumo y datos técnicos del servicio contratado.** Estos datos son necesarios para la correcta prestación del servicio.
- (iii) **Distintos datos facilitados voluntariamente por Ud. al ponerse en contacto con nosotros** por cualquier motivo (efectuar una reclamación, para comunicar una emergencia, para consultar una duda, etc.). Esta información es necesaria para poder gestionar y responder la petición que realiza.

(iv) **Datos de terceras personas que el cliente o el mismo tercero facilitan voluntariamente a Teidagua y que quedarán integrados en el expediente de contrato.** Estos datos se utilizan para la correcta prestación del servicio. (ej: 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.

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 Teidagua 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.

(v) **Datos relacionados con la navegación que se realiza por la página web corporativa de Teidagua y/o por la Oficina Virtual y datos facilitados por el usuario a través de la web o de la Oficina Virtual:**

- **Datos relacionados con la navegación que se realiza por la página web corporativa de Teidagua y/o por la Oficina Virtual:** Visitar página la web de Teidagua 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 sobre esta materia en nuestra [Política de Cookies en <https://www.teidagua.es/politica-de-cookies>](#)
- **Datos facilitados por el usuario al realizar gestiones y trámites a través de la web corporativa de Teidagua y/o a través de la Oficina Virtual.** El usuario de la Web puede realizar diferentes trámites y gestiones para las cuales en algunos casos no será necesario que se registre (“**trámites de la Web pública**”). Por otra parte, quien sea cliente del servicio podrá registrarse en la Oficina Virtual y realizar todos los trámites y gestiones habilitados (“**trámites de la Oficina Virtual**”). Para darse de alta en la Oficina virtual el cliente debe aceptar sus condiciones de uso (consulte las [Condiciones de uso de la Oficina Virtual en <https://www.teidagua.es/registro>](#)). La web tiene su propia [Política de Privacidad de la Web de Teidagua](#) que puede consultar en el siguiente enlace <https://www.teidagua.es/aviso-legal>.

(vi) **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 el Usuario 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. En este sentido, 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 estas.
- 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), con la única finalidad de gestionar la petición efectuada en nombre de un tercero.

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

Utilizamos sus datos con las siguientes finalidades y con la siguiente base legitimadora según el caso:

- (i) **Gestionar el servicio de abastecimiento de agua y/o alcantarillado y/o depuración que ha contratado.** Realizamos distintas gestiones necesarias para prestar el servicio contratado, como, por ejemplo: lecturas periódicas, emisión de facturas, información al cliente sobre los consumos efectuados por distintos medios, cobro de facturas, etc.

El tratamiento de estos datos es necesario para mantener la **relación contractual** con nuestros clientes.

- (ii) **Gestionar y solucionar las incidencias del servicio.** Teidagua lleva a cabo tareas de detección de fugas, control de fraudes en el suministro y balance hidráulico con el objetivo de garantizar una adecuada gestión del agua y el correcto funcionamiento y rendimiento de la red.

Teidagua tiene un **interés legítimo** en tratar sus datos personales de sus clientes para detectar fugas y evitar fraudes en el suministro. Por otro lado, el tratamiento de los datos relativos al servicio contratado es necesario para mantener la **relación contractual** con sus clientes.

- (iii) **Atender las solicitudes que Ud. voluntariamente nos efectúe** (entre otras, reclamaciones, consultas de dudas, llamadas de emergencia, etc.).

El tratamiento de estos datos es necesario para mantener la **relación contractual** con nuestros clientes. En el caso de no clientes, el tratamiento se basa en el **consentimiento** otorgado al contactar con nosotros voluntariamente para hacer cualquier comunicación.

- (iv) **Gestionar la firma de documentos a través del proceso de firma OTP SMS ( One Time Password)** 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.

- (v) **Realizar estudios estadísticos y/o encuestas de satisfacción a clientes en relación con el servicio contratado, que nos ayuden a mejorar el servicio o diseñar nuevas funcionalidades.**

- **Estudios estadísticos.** Realizamos estudios estadísticos para mejorar nuestros servicios al cliente o diseñar nuevas funcionalidades. Por ejemplo, evaluamos los niveles de satisfacción, determinaremos promedios periódicos de consumo y prevemos la demanda de agua en diferentes zonas o municipios.

Este tratamiento tiene como base legal el **interés legítimo** de Teidagua en tratar sus datos personales de sus clientes y, en particular, su opinión sobre el servicio y la información sobre el consumo y las averías que puedan sufrir, para generar estudios estadísticos o agregados que permitan mejorar los servicios.

- **Encuestas de satisfacción.** Asimismo, realizamos a nuestros clientes, encuestas de satisfacción relacionadas con el servicio contratado, para lo que podríamos ponernos en contacto con los clientes a través de teléfono y correo electrónico. En ningún caso se tomarán medidas que le afecten de forma individual y sus datos personales serán anonimizados.

Este tratamiento tiene como base legal el **interés legítimo**. Teidagua considera que esta finalidad es compatible con la finalidad del servicio contratado, ya que existe una relación entre ambas finalidades (realizamos encuestas de satisfacción para poder prestarle un mejor

servicio). Entendemos, por otro lado, que nuestros clientes pueden esperar razonablemente que su información personal se trate para esta finalidad.

(vi) **Gestionar el acceso y utilización de la Oficina Virtual.**

El tratamiento de estos datos se basa en la existencia de una **relación contractual** con el cliente y en su consentimiento. Por una parte, la Oficina Virtual es un medio de contacto puesto a disposición solo de clientes con un contrato vigente con Teidagua. La Oficina Virtual permite al cliente gestionar sus datos y consultar sus datos de contrato (consumos, facturas...) realizar peticiones... Por otro lado, el alta en la Oficina Virtual exige un acto afirmativo claro que refleje el **consentimiento** del cliente al tratamiento de sus datos personales al solicitar el alta y aceptar las correspondientes [Condiciones de uso de la Oficina Virtual](#).

(vii) **Realizar encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que nuestros clientes tienen sobre Teidagua o sobre el Grupo SUEZ, mientras dure su contrato y siempre que nos otorgue su consentimiento.** La información así recabada será utilizada exclusivamente para obtener valores estadísticos o agregados.

El tratamiento de los datos con esta finalidad se basa en el **consentimiento** otorgado por el cliente. En todo momento podrá revocar el consentimiento prestado contactando con Teidagua a través de cualquier medio.

(viii) **Ofrecer o remitir a nuestros clientes, información comercial relacionada con los servicios contratados que gestiona Teidagua, así como sobre actividades y eventos relativos a dicho sector, siempre que nos otorgue su consentimiento.** Si el cliente nos autoriza a ello, podremos enviarle estas comunicaciones promocionales incluso por medios electrónicos.

El tratamiento de los datos con esta finalidad se basa en el **consentimiento** otorgado por el cliente. En todo momento podrá revocar el consentimiento prestado contactando con Teidagua a través de cualquier medio.

(ix) **Elaboración de un perfil sobre el cliente mediante la realización de un seguimiento continuo de su consumo de agua, así como utilizar otros datos que nos haya facilitado, para ofrecerle promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua y siempre que nos otorgue su consentimiento.** Para ello se utilizará, entre otros, sus datos de telelectura, permitiendo entre otras cosas conocer en tiempo real el consumo de agua que realiza.

El tratamiento de los datos con esta finalidad se basa en su **consentimiento** otorgado por el cliente. En todo momento podrá revocar el consentimiento prestado contactando con Teidagua a través de cualquier medio.

Elaboración de un perfilado de nuestros clientes para mejorar las acciones dirigidas a gestionar el cobro de deuda. Para ello se utilizarán variables objetivas tales como número de facturas impagadas, importe deuda de los clientes o antigüedad de los impagos de un contrato que se consideran datos personales. Este tratamiento tiene como base legal el interés legítimo de la compañía.

## 6. ¿Quiénes pueden acceder a sus datos personales?

Adicionalmente, Teidagua cuenta con prestadores de servicios 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 Teidagua. En ningún caso utilizarán los datos personales del Usuario para fines propios o diferentes a los detallados en esta Política.

Teidagua cuenta con los servicios de Microsoft Ireland Operations Limited para almacenar diferente información en Microsoft Azure entre la que pueden encontrarse tus datos personales. Microsoft Ireland Operations Limited podría subcontratar parte de estas tareas a Microsoft Corporation, radicada en EEUU. Ahora bien, en el caso de que se produzca una transferencia internacional de datos a Microsoft Corporation, la misma es lícita ya que se han establecida garantías adecuadas para proteger tus datos personales. En este sentido, Microsoft Corporation (i) se encuentra adherida al Privacidad Shield y (ii) la Agencia Española de Protección de Datos ha considerado que las transferencias realizadas con destino a la misma son lícitas dadas ciertas condiciones.

## 7. ¿A quién comunicamos sus datos?

**Teidagua no comunica sus datos personales a terceros, salvo que Ud. lo consienta o que estemos obligados por una ley.**

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.

Teidagua 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, Teidagua 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...
	Para que el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna pueda realizar informes sociales.	
Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (Servicios Sociales)	Antes de proceder a un posible corte de suministro debemos confirmar con los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna que no se encuentra en situación de vulnerabilidad económica para hacer frente al pago de la factura del agua.	Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales

Para que el Ayuntamiento de Tacoronte pueda realizar informes sociales.

Excmo.  
Ayuntamiento de  
Tacoronte

(Servicios  
Sociales)

Antes de proceder a un posible corte de suministro debemos confirmar con los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Tacoronte que no se encuentra en situación de vulnerabilidad económica para hacer frente al pago de la factura del agua.

Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales

---

## 8. ¿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 legales 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 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.

## 9. ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercerlos?

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

Derecho	Contenido
<b>Acceso</b>	Podrá consultar sus datos personales incluidos en las bases de datos de Teidagua.
<b>Rectificación</b>	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
<b>Supresión</b>	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales.
<b>Oposición</b>	Solicitar que no tratemos los datos personales para algunas finalidades concretas.
	Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos: - Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos.

<b>Limitación del tratamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando el tratamiento es ilícito, pero Ud. se opone a la supresión de sus datos.</li> <li>- Cuando Teidagua no necesite tratar sus datos, pero Ud. los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Portabilidad</b>	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 San Agustín, 8, 38201 La Laguna
- A través del contacto de nuestra web: <https://www.teidagua.es/contacta>
- Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio.

Será necesario aportar **fotocopia del D.N.I. o documento equivalente** que acredite la identidad y sea considerado válido en derecho. En caso de que se actúe a través de representación legal deberá aportarse, además, **DNI y documento acreditativo de la representación** del representante.

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

El ejercicio de derechos es gratuito. No obstante, Teidagua 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, Teidagua podrá optar directamente por no contestar a la solicitud recibida.

Adicionalmente Teidagua ha nombrado una **Delegada de Protección de Datos** con quien puede contactar si tiene cualquier duda o queja en materia de protección de datos. Puede contactar con la Delegada de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [dpo@teidagua.es](mailto:dpo@teidagua.es)
- Correo Postal: Calle San Agustín, 8, 38201 La Laguna. A/A de la Delegada de Protección de Datos.

Su reclamación se investigará de forma confidencial y recibirá una respuesta de nuestra Delegada de Protección de Datos.

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/>.