

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO

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 **quieren contratar o que mantienen un contrato o póliza en vigor** para la prestación de algún servicio. Cliente o abonado del servicio.
- b. **Terceros que son autorizados o cuyos datos han sido facilitados para gestiones del contrato** (ej. titulares de datos de contacto para notificaciones, inquilinos, titulares de señas de cobro).
- c. **Terceros que contactan para informar incidencias del servicio, realizar consultas, formular quejas o reclamaciones** de cualquier tipo sin mantener una relación contractual con la compañía de aguas. (ej. para consultas sobre condiciones generales del servicio, notificar fugas en la vía pública, comunicar averías, denunciar fraudes, etc.).

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 admitirán trámites realizados por:

- Persona autorizada por el titular.
- Administradores de Fincas debidamente colegiados actuando en nombre de comunidades de propietarios y otros clientes.

En todo caso garantizan que: (i) han obtenido los datos de forma lícita; (ii) han informado al afectado, cuando proceda, del trámite o consulta que va a realizar, y (iii) cuenta con un interés legítimo para llevar a cabo la gestión que inicia.

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

El responsable del tratamiento es **Aguas de Avilés S.L.** (en adelante, "Aguas de Avilés" o la "Compañía"), con CIF número B74271339 y domicilio en C/ Cabruñana nº1, 33402, de Avilés (Asturias), empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con la gestión de agua potable.

3. ¿Qué tipo de datos se tratan?

Aguas de Avilés tratará las siguientes **categorías de datos** de carácter personal:

- a. **Datos identificativos:** nombre y apellidos, y número de DNI; **datos de contacto:** número de teléfono y/o correo electrónico, dirección postal de contacto.
- b. **Económicos:** número de cuenta bancaria, si opta por este medio de pago.
- c. **Información sobre el inmueble para el que solicita el contrato:** dirección del punto de suministro, referencia catastral, los que consten en los documentos que aporte para acreditar su relación con el inmueble (alquiler, propiedad...).
- d. **Datos de representación:** apoderamientos, protocolos notariales; empresa y datos de contacto profesional (en caso de actuar por cuenta de una empresa)
- e. **Datos de consumo:** lecturas de consumos, incidencias y alertas de consumo; **datos técnicos del servicio contratado:** nº de contador, tipo de consumo del punto de suministro; **datos económicos y de facturación:** importe de facturas, pagos e impagos.
- f. **Datos asociados a un expediente de reclamación de deuda por impago o de fraude:** reclamaciones, infracciones penales.

- g. **Otros datos distintos de los anteriores facilitados voluntariamente por Ud.** al ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo (en quejas, reclamaciones, consultas); **datos de terceros que usted facilite voluntariamente 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 relación con su contrato.
- h. **Firma:** datos de la firma digital; firma manuscrita.
- i. **Imagen y/o voz:** grabada durante llamadas de teléfono, en videoconferencias, en interlocuciones a través de entornos virtuales.
- j. **Otros datos y documentos requeridos para acceder a las tarifas sociales:** aprobadas por el Ayuntamiento de Aguas de Avilés en los términos publicados en la “ORDENANZA NÚM. 500, REGULADORA DE LA PRESTACIÓN PATRIMONIAL DE CARÁCTER PÚBLICO NO TRIBUTARIO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS PARA EL EJERCICIO 2025” y “ORDENANZA NÚM. 501, REGULADORA DE LA PRESTACIÓN PATRIMONIAL DE CARÁCTER PÚBLICO NO TRIBUTARIO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS PARA EL EJERCICIO 2025” (BOPA núm. 252, de 31/12/2024) entre los que se incluyen declaración del IRPF así como cualquier otro documento justificativo de ingresos percibidos. Estos datos son exigidos por el Ayuntamiento de Avilés para acceder a estas tarifas.
- k. **Datos procedentes de fuentes accesibles al público:** datos catastrales cuando sea necesario para comprobar la localización de un punto de suministro y su acometida.
- l. **Datos de exploración,** actividad en el Sitio Web, (cookies), si accede a la web de Aguas de Avilés. **Si se accede a la Oficina Virtual se recogerán además sus datos de acceso y de conexión** (credenciales, dirección IP, tipo e ID del dispositivo, tipo e idioma del navegador, dominio a través del cual se accede. Toda esta información se indica con recoge con detalle en la [Política de Cookies](#). La web tiene su propia [Política de Privacidad de la Web](#) que puede consultar.

Recuerde que, **en caso de que Ud. aporte datos de terceros a Aguas de Avilés,** Ud. se hace único responsable frente a ellos y garantiza que ha obtenido la autorización de estas personas para facilitar sus datos y les ha informado de la finalidad del tratamiento. Asimismo garantiza que los datos que ha aportado son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

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

Sus datos serán tratados para algunas de las **finalidades y con la base legitimadora que se indica a continuación:**

- i. **Para prestar el servicio contratado como principal finalidad y para esto:** tramitar altas, bajas o cambios de titularidad; asignar las tarifas, o descuentos que correspondan que haya solicitado y le apliquen; realizar lecturas periódicas; emitir facturas; comunicarnos con usted a través de cualquiera de los medios de contacto que nos ha facilitado incluidos electrónicos, para atender o informarle sobre cualquier incidencia relacionada con el servicio (cortes programados, posible fuga en sus instalaciones, próximo recibo o impagos reiterados...); realizar gestiones para el cobro incluida la reclamación de impagos; otras gestiones administrativas, incluidas las necesarias para mantener la exactitud de los datos y para atender cuestiones que plantee a este servicio en relación con su contrato o con el servicio contratado.

Para dejar trazabilidad de las gestiones realizadas por teléfono o en entornos virtuales, si se activa este servicio, se guardará la grabación de las llamadas.

Estos tratamientos son necesarios para la **ejecución del contrato**.

En el caso de los **tratamientos de datos de categoría especial para asignar una tarifa social**, la base legitimadora será el consentimiento otorgado al efectuar la solicitud.

Los **datos personales de los representantes, personas de contacto y Administradores de Fincas** se tratarán en base al **interés legítimo** (art. 19 de la Ley Orgánica 3/2018), con la única finalidad de gestionar la petición efectuada en nombre de un tercero.

- ii. Para atender incidencias y consultas del servicio no relacionadas con un contrato de suministro, formuladas por cualquier interesado.** Los datos de la persona que contacte se tratarán en base al **consentimiento** otorgado al realizar el contacto con la compañía.
- iii. Para 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. Se utilizarán datos agregados de los consumos de toda la población y se denunciarán si procede los fraudes en el consumo de agua y se reclamará el importe defraudado. El tratamiento de estos datos se basa en el **interés legítimo** de la compañía en garantizar el suministro a las necesidades de la población. Ud. puede oponerse a este tratamiento. No obstante, no podrá oponerse al tratamiento que deba realizar la compañía para denunciar y/o reclamar el fraude detectado.
- iv. Para realizar encuestas de calidad o de satisfacción sobre el servicio que presta Aguas de Avilés y estudios estadísticos relacionados con el servicio contratado.** Este tratamiento se basa en 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.
- v. Para remitirle encuestas de percepción sobre Aguas de Avilés o sobre el Grupo empresarial al que pertenece.** Estas encuestas no están directamente relacionadas con la prestación del servicio contratado por lo que solo se realizarán si presta su **consentimiento expreso** que podrá revocar en cualquier momento.
- vi. Para remitirle comunicaciones promocionales sobre los productos y servicios y eventos que organiza Aguas de Avilés y/o el Grupo empresarial al que pertenece.** Estas comunicaciones podrán realizarse incluso por medios electrónicos. Esta actividad requiere su **consentimiento expreso** que podrá revocar en cualquier momento.
- vii. Para ofrecerle promociones y servicios personalizados relacionados con el sector del agua en base a un perfil de cliente** elaborado a partir de sus datos de consumo, de facturación y datos técnicos del servicio contratado. Esta actividad requiere su **consentimiento expreso** que podrá revocar en cualquier momento.
- viii. Para definir acciones de cobro y recobro de deuda en base a un perfil de cliente** elaborado a partir del número de facturas impagadas, importe adeudado y antigüedad de la deuda de un contrato. Este tratamiento se basa en el **interés legítimo de la compañía en eficientar la reclamación de deuda** ajustándose a las características de pago e impago individuales de cada cliente. Ud. puede oponerse a este tratamiento.
- ix. Aguas de Avilés** puede utilizar toda la información que tiene sobre usted para la defensa de sus intereses legítimos en cualquier expediente administrativo o de reclamación. Este tratamiento se basa en el interés legítimo.

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

5. ¿Quiénes pueden acceder a sus datos personales?

Aguas de Avilés cuenta con proveedores de servicios para la realización de algunas tareas propias del contrato (soporte en la atención al cliente, asesoría jurídica, impresión ensobrado y remisión de facturas, servicios tecnológicos, almacenamiento y destrucción de archivos físicos, entre otros). Estos proveedores podrían tener que acceder a sus datos personales para desarrollar estas tareas. Aguas de Avilés garantiza que estos proveedores han firmado un contrato de encargo del tratamiento y únicamente tratarán sus datos personales bajo instrucciones expresas y en ningún caso los utilizarán 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. En todo caso, Aguas de Avilés 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.

Para más información sobre esta materia, contacte con el Delegado de Protección de datos.

6. ¿A quién comunicamos sus datos?

Aguas de Avilés podría comunicar sus datos personales a terceros.

Aguas de Avilés tiene un interés legítimo en transmitir datos personales de sus clientes dentro del Grupo empresarial al que pertenece para fines puramente administrativos cuyo objetivo es la coordinación eficiente de los recursos. Si desea consultar más información sobre esta materia, puede remitir su consulta al Delegado de Protección de datos.

Aguas de Avilés está obligada a comunicar sus datos a las siguientes entidades y para las finalidades y por los motivos que se indican a continuación:

Entidad	Finalidad	Esta comunicación es legal según...
Ayuntamientos del ámbito en el que Aguas de Avilés presta los servicios del ciclo integral del agua.	Para que el Ayuntamiento pueda aprobar la tarifa de alcantarillado.	Ordenanza del ayuntamiento reguladora de la tarifa de alcantarillado (Ordenanza accesible en la web de cada municipio).
	Para que el Ayuntamiento pueda aprobar la tarifa de depuración.	Ordenanza del ayuntamiento reguladora de la tarifa de depuración. (Ordenanza accesible en la web de cada municipio).
	Para que el Ayuntamiento pueda aprobar la tarifa de agua.	Ordenanza Fiscal del ayuntamiento reguladora de la tarifa de agua. (Ordenanza accesible en la web de cada municipio).
	Para que el Ayuntamiento pueda aprobar y recaudar la tasa de residuos sólidos urbanos o equivalente.	Ordenanza Fiscal del ayuntamiento reguladora de la tasa de residuos sólidos urbanos o equivalente agua. (Ordenanza accesible en la web de cada municipio).
UTE Saleal	Para que el Ayuntamiento pueda facturar y recaudar la tarifa de depuración	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 Aguas de Avilés 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 donde se especifica la suma de operaciones realizadas con un cliente o proveedor superiores a 3.005,06€)	Obligación por la AEAT - Operaciones con terceros
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)

Además, Aguas de Avilés podrá comunicar sus datos a terceros si usted lo ha consentido expresamente.

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 la misma. Posteriormente serán suprimidos definitivamente.

8. ¿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
Acceso	Consultar sus datos personales incluidos en las bases de datos de Aguas de Avilés.
Rectificación	Modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
Supresión	Solicitar que eliminemos sus datos personales.
Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades basadas en el interés público o en el interés legítimo.
Limitación tratamiento	Solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none">- 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 Aguas de Avilés 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 suyos.
Portabilidad	Recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otro Responsable del Tratamiento.

Para ejercer los anteriores derechos, o revocar el consentimiento prestado para alguna de las finalidades indicadas, bastará con que envíe su solicitud por cualquiera de los siguientes medios indicando en el asunto “ Protección de datos”:

- Correo electrónico: dpo@aguasdeaviles.es
- Correo Postal: Calle Cabruñana nº1, 33402, de Avilés (Asturias), dirigido al Delegado de Protección de Datos.
- A través del contacto de nuestra web: <https://www.aguasdeaviles.es/canales-de-contacto>.

También puede registrar su solicitud en las oficinas del servicio.

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

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

En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar las denuncias que considere oportunas ante la Agencia Española de Protección de Datos por alguno de los medios indicados en la página web (www.aepd.es).

9. Delegado de protección de datos.

Aguas de Avilés ha nombrado un **Delegado de Protección de Datos** con quien puede contactar si tiene cualquier duda o queja en materia de protección de datos. Su reclamación se investigará de forma confidencial.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: dpo@aguasdeaviles.es
- Correo Postal: Calle Cabruñana nº1, 33402, de Avilés (Asturias), dirigido al Delegado de Protección de datos.

Política revisada el 31 de marzo de 2026.