

CÓD.



Índice

1	Introdução	2
2	Responsável pelo tratamento	3
3	Princípios de proteção de dados pessoais	3
4	Que dados pessoais recolhemos	5
5	Quais as finalidades de tratamento dos dados, porquê e durante quanto tempo tratamos os seus dados pessoais	6
6	Segurança dos dados pessoais do titular dos dados	9
7	Partilha dos dados pessoais do titular dos dados	10
8	Direitos do Titular dos Dados	11
9	Fale connosco	13
10	Alterações à Política de Privacidade.....	13



I Introdução

A EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres S.A. (adiante “EPAL”), está empenhada em proteger a privacidade e proteção de dados e dos/as titulares dos dados que acedem aos seus websites, utilizem os seus serviços e produtos e/ou participem no fornecimento dos mesmos.

Com a presente Política de Proteção de Dados (“Política”), pretendemos reforçar o nosso compromisso e empenho no cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, de privacidade e de segurança da informação, nomeadamente do Regulamento 2016/679/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (doravante, “RGPD”) e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (“Lei de Proteção de Dados”), de forma a proteger os dados pessoais e a privacidade dos/as titulares.

A Política em vigor na EPAL, aqui apresentada, encontra-se disponível para consulta nos websites da EPAL e será facultada a todos/as os/as interessados/as, nomeadamente clientes e fornecedores.

Esta Política define:

- Que dados pessoais recolhemos e tratamos sobre si enquanto titular dos dados;
- A partir de onde obtemos os dados;
- O que fazemos com esses dados;
- Como armazenamos os dados;
- Para quem transferimos, a quem divulgamos os dados;
- Como asseguramos os seus direitos de proteção dos dados;
- E como cumprimos as regras de proteção de dados.

Os dados pessoais que recolhemos e tratamos sobre si, através da utilização dos nossos websites estão descritos nas [Políticas de Cookies](#), que se encontram disponíveis para consulta em <https://www.epal.pt/epal> e no <https://www.aquamatrix.pt/waterbeep/>.



2 Responsável pelo tratamento

A EPAL¹ é responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos/as titulares dos dados, nos termos e para as finalidades indicadas no presente documento, em cumprimento das obrigações legais aplicáveis nesta matéria. Os dados poderão ser tratados diretamente pela EPAL e/ou por entidades por si subcontratadas para o efeito.

Qualquer entidade subcontratada tratará os dados em nome e por conta da EPAL, e na estrita obrigação de seguir as instruções da mesma. A EPAL assegura que tais entidades oferecem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a que o tratamento satisfaça os requisitos da legislação aplicável e assegure a segurança e proteção dos direitos dos/as titulares dos dados, nos termos dos acordos de subcontratação celebrada com as mesmas.

3 Princípios de proteção de dados pessoais

Na prossecução das suas atividades são levados a cabo tratamentos de dados pessoais pela EPAL. Isso pode incluir dados pessoais que recolhemos através do fornecimento dos nossos produtos e prestação dos nossos serviços, dos nossos compromissos com clientes e parceiros, de atividades de marketing ou de uma série de outras atividades relacionadas e de suporte. Os dados podem ser recebidos diretamente de um/a titular de dados, por exemplo, pessoalmente, por correio, email, telefone ou de outras fontes.

A EPAL implementa procedimentos e regras para garantir que todos os colaboradores, colaboradoras e parceiros recolhem apenas dados pessoais que sejam relevantes e necessários para desempenhar as suas funções.

A EPAL está comprometida em respeitar os princípios de proteção de dados estabelecidos pelo RGPD, que são:

- **Licitude, lealdade e transparência:** isto significa que devemos ter uma base de legitimidade para a qual estamos a tratar dados pessoais, por exemplo, uma relação contratual com o titular dos dados, o

¹ EPAL-Empresa Portuguesa das Águas Livres S.A., pessoa coletiva com sede na sede na Avenida da Liberdade, 24, 1250 – 144 Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500906840 e com capital social de €150.000.000,00.



tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação legal a que estamos sujeitos ou o consentimento do titular dos dados. Isso também significa que devemos informar o titular dos dados sobre o tratamento de uma forma acessível e de fácil compreensão e que não devemos tratar os dados pessoais de forma que não fosse previsível para o titular.

- **Limitação das finalidades:** devemos apenas recolher dados pessoais para finalidades específicas, explícitas e legítimas e não tratar dados para além da finalidade para a qual foram recolhidos ou de forma incompatível com a mesma.
- **Minimização de dados:** os dados que recolhemos e tratamos devem ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados.
- **Exatidão:** temos a obrigação de garantir que os dados pessoais são exatos e de manter os dados pessoais atualizados.
- **Limitação da conservação:** não devemos conservar dados pessoais por um período superior ao necessário para as finalidades para as quais foram recolhidas.
- **Integridade e confidencialidade:** os dados devem ser tratados de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas.
- **Responsabilidade:** a EPAL deve conservar evidências adequadas do cumprimento das obrigações vigentes ao abrigo do RGPD.
- **Privacidade desde a conceção e por defeito:** todos os procedimentos implementados na EPAL que incluam o tratamento de dados pessoais devem ser concebidos seguindo os princípios da proteção de dados desde a conceção e por defeito, de forma a garantir a proteção dos dados e a privacidade da informação, independentemente do meio de armazenamento e ferramentas utilizadas no tratamento desses dados.



4 Que dados pessoais recolhemos

Serão dados pessoais quaisquer informações relativas ao/à titular dos dados que permitam identificá-lo, tais como:

- dados de identificação (e.g. nome, morada, número de identificação civil, data de nascimento, género);
- dados de contacto (e.g. morada, endereço de email, números de telefone);
- dados financeiros (e.g. número de identificação fiscal, dados de pagamento, declaração de IRS, informações fiscais);
- dados sobre agregado familiar (e.g. dimensão do agregado familiar);
- dados de prova de legitimidade de ocupantes (e.g. contrato de arrendamento, escritura de compra e venda);
- dados profissionais e curriculares (e.g. habilitação académica e profissional, histórico profissional);
- dados de navegação e de perfil de utilizador (e.g. dados de acesso, dados de tráfego, nome de utilizador e palavra-passe);

Em algumas situações particulares, nomeadamente, para efeitos de gestão de eventos organizados pela EPAL e de visitas às instalações operacionais e/ou ao Museu da Água, poderemos tratar dados pessoais adicionais aos supra referidos, como imagem e voz.

Podemos recolher dados pessoais do titular dos dados designadamente quando este se regista como utilizador no nosso website, subscrever as nossas *newsletters*, ou quando pretenda enviar ou solicitar informação através dos formulários presentes nos websites ou dos nossos restantes canais de contacto.



5 Quais as finalidades de tratamento dos dados, porquê e durante quanto tempo tratamos os seus dados pessoais

Os dados dos titulares podem ser tratados para as seguintes finalidades:

- Gestão dos sistemas de informação e dos serviços online - e.g. gestão de acesso a portais e gestão de apps;
- Gestão dos serviços online – e.g. gestão do contrato de abastecimento, consultar faturas, comunicar leituras, gerir pagamentos;
- Gestão dos *websites* - e.g. navegação no website da EPAL;
- Gestão de *newsletters* – e.g. subscrição de newsletter;
- Gestão de clientes - e.g. adesão de novos clientes, ligações à rede de abastecimento, envio de SMS com informações no âmbito do contrato de abastecimento de água;
- Gestão de reclamações, sugestões e pedidos de informação - e.g. livro de reclamações online, formulário de solicitações/esclarecimentos;
- Gravação de chamadas – mediante obtenção do consentimento prévio do titular, a EPAL procederá à gravação da chamada para as finalidades de prova das transações comerciais e monitorização da qualidade do atendimento prestado;
- Gestão de fornecedores - e.g. registo de novos fornecedores individuais, contratação de serviços, gestão de contratos, gestão de empreitadas, gestão de acessos de trabalhadores externos;
- Gestão de recrutamento e seleção – e.g. análise de candidaturas espontâneas ou a ofertas de emprego;
- Gestão da formação da AAL – e.g. Inscrição e participação em ação de formação;
- Gestão de visitas – e.g. agendamento de visitas ao Museu ou a infraestruturas operacionais;
- Gestão de eventos e de passatempos – e.g. inscrição em *workshops*, captação de imagens e voz em eventos mediante consentimento prévio, entrega de prémios aos vencedores;
- Gestão de ações de educação ambiental – e.g. iniciativas realizadas em sala de aula;
- Gestão do Arquivo Histórico – e.g. acesso a informação do arquivo histórico da EPAL;
- Gestão das redes sociais – e.g. publicitação de vencedores de passatempos, comunicação de eventos realizados, comunicação institucional.

Os seus dados pessoais apenas serão alvo de tratamento nos casos em que exista um fundamento de licitude. O fundamento de licitude dependerá dos motivos pelos quais foram recolhidos os dados pessoais e da necessidade de utilização dos mesmos.



Apresentamos as bases de licitude possíveis para o tratamento dos seus dados pessoais:

- **Execução de um contrato ou diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados com vista à celebração de um contrato (artigo 6.º, n.º I, al. b) do RGPD)** - O tratamento que for necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados. Será o caso do tratamento de dados para adesão de novos clientes e gestão da relação comercial com os clientes existentes, nomeadamente, no caso dos titulares dos dados que optem pelo pagamento em débito direto, os seus dados de contacto poderão ser utilizados para o envio de mensagens via SMS com a indicação da data em que se irá realizar o débito direto e o respetivo valor, procedimentos de contratação e gestão dos contratos de bens, serviços ou empreitadas, processos de recrutamento, seleção e contratação de pessoas.

A título de exemplo, caso não sejam providenciados os dados pessoais necessários, poderá ser-nos impossível fornecer acesso a determinadas funcionalidades e serviços relacionados com o abastecimento de água, nomeadamente:

- a) Celebração de contrato de abastecimento de água, alterações/atualizações ou rescisão do contrato;
- b) Adequação de formas e de modalidades de pagamento;
- c) Marcação de serviço de instalação, substituição ou reparação de contadores;
- d) Marcação de leitura do contador;
- e) Adesão à Tarifa Familiar da Água;
- f) Adesão à Tarifa Social da Água.

Para efeitos da gestão contratual com os clientes de abastecimento de água é utilizada a solução AQUAmatrix®. Esta solução consiste num sistema de gestão comercial concebido e utilizado pela EPAL que permite assegurar o modelo de gestão das entidades gestoras através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas de informação que garantem o aumento da eficiência e eficácia, com manutenção e controlo sistemático dos recursos (humanos e físicos). Para mais informações sobre a forma como os dados são tratados no AQUAmatrix consulte [aqui](#).

- **Obrigação jurídica (artigo 6.º, n.º I, al. c) do RGPD)** - O tratamento necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito. Será o caso do tratamento de dados para gestão de reclamações, recolha e conservação de dados pessoais que sejam necessários para cumprimento de determinadas obrigações legais.
- **Exercício de funções de interesse público ou autoridade pública (artigo 6.º, n.º I, al. e) do**



- RGPD)** - O tratamento necessário ao exercício de funções de interesse público ou ao exercício da autoridade pública de que está investido o responsável pelo tratamento, incluindo quando o tratamento seja necessário para a aplicação de tarifas mais vantajosas por razões de natureza social. O tratamento de dados também pode ser aplicável para fins de arquivo de interesse público, fins de investigação científica ou histórica ou fins estatísticos (de acordo com o art.º 31 da Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto).
- **Interesses legítimos da empresa (artigo 6.º, n.º 1, al. f) do RGPD)** - O tratamento <necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento ou por terceiros, exceto se prevalecerem os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais, em especial se o titular for uma criança ou se este fundamento estiver vedado à EPAL por se encontrar a agir na prossecução de interesses ou autoridade pública. Será o caso de gestão de acessos às infraestruturas e da utilização de sistemas de videovigilância.
 - **Consentimento do titular dos dados (artigo 6.º, n.º 1, al. a) do RGPD)** - O titular dos dados tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas. Será o caso da adesão às nossas *newsletters*, do uso de cookies que não sejam estritamente necessários para o funcionamento dos *websites*, da captação de imagem e voz em eventos e da participação em passatempos.

No caso de existir tratamento de dados que devem ser considerados como pertencendo a categorias especiais de dados, será necessária a existência de uma exceção à proibição geral de tratamento para que os dados possam ser licitamente tratados, conforme consta do n.º 1 e n.º 2 do artigo 9.º do RGPD, pelo que, nem todas as bases de legitimidade supra referidas são aplicáveis.

Não serão mantidos dados pessoais por mais tempo do que o necessário para cumprir a finalidade para a qual foram recolhidos. Para determinar o período de retenção apropriado, foi considerado a quantidade, a natureza e a sensibilidade dos dados pessoais, as finalidades de tratamento, as obrigações legais, as obrigações contratuais ou enquanto durar o consentimento do titular.

Foram considerados os períodos durante os quais existe a necessidade de reter os dados pessoais devido a obrigações legais, para dar resposta a queixas ou para resolução de litígios.

Os dados pessoais serão eliminados em segurança após o período de retenção definido. Será levado em consideração ao longo do tempo, a realização de ações de minimização de dados pessoais que são alvo de tratamento, e avaliação da possibilidade de anonimizar os mesmos para que não possam ser associados ao titular dos dados, nem seja possível identificá-lo, sendo que, nesse caso, seja possível utilizar essas informações



sem voltar a ser notificado.

6 Segurança dos dados pessoais do titular dos dados

A EPAL compromete-se a garantir a proteção dos dados pessoais assegurando a privacidade e transparência no seu tratamento, no respeito pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais das pessoas singulares e no cumprimento das obrigações decorrentes do RGPD.

A EPAL aplica diversas medidas de segurança, técnicas e organizativas, com vista à preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais, de forma a garantir que:

- i. Não existem acessos indevidos ou usos não autorizados dos dados pessoais;
- ii. Os dados pessoais se mantêm corretos e pertinentes para os propósitos para os quais foram recolhidos; e
- iii. Os dados pessoais permanecem disponíveis para serem tratados no âmbito das finalidades de tratamento autorizadas.

Como forma de garantir a preservação dos dados pessoais, nos termos acima referidos, a EPAL tem implementadas diversas medidas de segurança, tais como:

- a) Políticas e procedimentos de segurança da informação e de privacidade;
- b) Cláusulas contratuais específicas para garantir a proteção dos dados pessoais;
- c) Código de ética e conduta para trabalhadores, trabalhadoras e fornecedores;
- d) Formação sobre privacidade e proteção de dados pessoais;
- e) Gestão de acessos aos seus ativos e à informação;
- f) Manutenção de registos de atividade de tratamento de dados pessoais;
- g) Realização de backups;
- h) Implementação de redundâncias nos sistemas de informação;
- i) Mecanismos e ferramentas para segurança das redes e dos sistemas de informação;
- j) Encriptação;
- k) Anonimização ou pseudonimização.

Quando os dados pessoais são recolhidos através dos nossos *sites* ou das nossas apps, estas informações são transmitidas pela Internet de forma segura usando encriptação de nível elevado.



7 Partilha dos dados pessoais do titular dos dados

Os dados pessoais do/a titular dos dados podem ser partilhados com outras empresas dentro do Grupo empresarial de que a EPAL faz parte (o Grupo Águas de Portugal) com as finalidades suprarreferidas, nomeadamente no contexto de serviços centrais do grupo ou iniciativas comuns com outras empresas.

A EPAL poderá ainda transmitir os dados pessoais dos titulares a entidades terceiras quando julgue tais comunicações como necessárias e adequadas:

- i. para finalidades lícitas à luz da legislação aplicável;
- ii. no cumprimento de obrigações jurídicas/ordens de entidades administrativas ou judiciais; ou
- iii. para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais.

A EPAL procurará limitar transferências de dados para países terceiros no contexto das operações de tratamento de dados constantes desta Política.

No entanto, caso venha a ser necessário transferir os seus dados para fora do Espaço Económico Europeu, por exemplo no contexto da utilização de determinados prestadores de serviços de suporte de sistemas informáticos, a EPAL implementará as medidas necessárias para garantir que estas transferências cumprem a legislação aplicável e que é garantido um nível de proteção essencialmente equivalente aos dados pessoais dos titulares. Tal poderá ser atingido, por exemplo, ao assegurar a existência de uma Decisão de Adequação da Comissão Europeia relativamente ao país de destino ou através da celebração de Cláusulas Contratuais-Tipo e, se necessário, implementação de medidas suplementares.



8 Direitos do Titular dos Dados

Por lei, o/a titular dos dados tem o direito a:

- **Pedir informações** sobre se detemos dados pessoais a seu respeito e, em caso afirmativo, que dados são estes e por que motivo os detemos.
- **Pedir acesso** aos dados pessoais, recebendo uma cópia dos dados pessoais que detemos a seu respeito em formato corrente e que lhe permita verificar se estamos a tratá-los de modo legítimo, desde que isso não prejudique os direitos e liberdades de terceiros.
- **Pedir a retificação** dos dados pessoais que detemos a seu respeito podendo solicitar a qualquer momento a retificação, atualização ou complemento dos dados incompletos ou inexatos que detenhamos a seu respeito.
- **Pedir o apagamento dos seus dados pessoais** podendo solicitar o apagamento a qualquer momento dos dados pessoais, quando um prazo de conservação seja atingido ou o tratamento de dados deixe de ser lícito. Terá igualmente o direito de nos pedir que apaguemos ou removamos os seus dados pessoais nos casos em que tenha exercido o seu direito de oposição ao tratamento (ver abaixo). Este direito não é ilimitado e a EPAL poderá recusar-se a dar provimento ao seu pedido em determinadas situações, nomeadamente quando os dados ainda sejam necessários para a finalidade que motivou a recolha ou o tratamento seja exigido para cumprimento de uma obrigação legal.
- **Opor-se ao tratamento dos dados** pessoais nos casos em que dependamos de um interesse público ou interesse legítimo e exista um motivo válido para se opor. Este direito será particularmente relevante no contexto de tratamentos levados a cabo para a finalidade de marketing direto ou para finalidades distintas daquelas para as quais os dados pessoais foram recolhidos.
- **Pedir a limitação do tratamento de dados** obrigando a suspensão do tratamento de dados pessoais quando:
 - a) contestar a exatidão dos dados pessoais;
 - b) o tratamento for ilícito e o titular solicitar a limitação por alternativa ao apagamento;
 - c) a EPAL já não precisar dos dados para a finalidade original, sendo estes requeridos pelo titular para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial; e
 - d) quando o titular se tiver oposto ao tratamento, até se averiguar se as razões imperiosas e legítimas invocadas pela EPAL prevalecem sobre os interesses, direitos e liberdades do titular



dos dados.

- **Retirar o consentimento** nas circunstâncias limitadas em que possa ter fornecido o seu consentimento para a recolha, tratamento e transferência dos seus dados pessoais por um motivo específico, o titular dos dados tem o direito de retirar o seu consentimento para aquele tratamento em específico em qualquer momento.
- **Direito de portabilidade** através do qual, em determinadas circunstâncias, o titular dos dados tem o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido à EPAL, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento sem que o responsável a quem os dados pessoais foram fornecidos o possa impedir.

Se pretender exercer qualquer um destes direitos, poderá contactar o/a Encarregado de Proteção de Dados da EPAL, através do seguinte endereço de email epd.epal@adp.pt ou por carta para a morada Avenida da Liberdade, 24, 1250 – 144 Lisboa.

Poderemos precisar de lhe pedir para confirmar informações específicas para nos ajudar a garantir a sua identidade e o seu direito de aceder às informações (ou de exercer qualquer um dos outros direitos).

Esta é outra medida de segurança apropriada para garantir que as informações pessoais não sejam divulgadas a qualquer pessoa que não tenha o direito de as receber.

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem o direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considere que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento lícito por parte da EPAL, nos termos da legislação aplicável e da presente Política.



9 Fale connosco

O titular dos dados poderá contactar a EPAL, através do seu Encarregado de Proteção dos Dados, para apresentar todos os assuntos relacionados com o tratamento dos seus dados e o exercício dos direitos que lhe são conferidos, através do seguinte endereço de email epd.epal@adp.pt ou por carta para a morada Avenida da Liberdade, 24, 1250 – 144 Lisboa.

10 Alterações à Política de Privacidade

A EPAL reserva-se ao direito de, a qualquer momento, e por qualquer razão que considere pertinente, proceder a modificações ou atualizações à presente Política, sendo essas alterações devidamente refletidas no *website*. Sugerimos que os titulares dos dados consultem regularmente este documento para ficarem a par de quaisquer alterações. Sem prejuízo, caso estas alterações impliquem uma alteração substancial relativamente à forma como os seus dados serão tratados, a EPAL notificará os titulares através dos dados de contacto que lhe tenham sido disponibilizados e/ou da colocação de um aviso em local destacado no *website*.