

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

Interessati	Tutti i Clienti che sono forniti nell'ambito del Servizio di Default da Hera Comm S.p.A., assegnataria di tali servizi, per il periodo 1 ottobre 2025 - 30 settembre 2027, a seguito di procedura concorsuale.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A., viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it.	
Dati personali trattati	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti. Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'Interessato, informiamo che il trattamento potrà avere ad oggetto anche le seguenti categorie di dati personali: - dati identificativi - dati di contatto - dati relativi alla fornitura	
Fonte dei dati	Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'Interessato, informiamo che, in tale caso, le fonti dei dati possono essere rappresentate da enti autorizzati all'attività di investigazione e dall'esercente che gestiva il suo contratto, per il tramite del SII (Sistema Informativo Integrato), in adempimento della delibera di ARERA 100/2023/R/com recante anche la regolazione dell'attivazione del Servizio di Default.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/Precontrattuale	a) Erogare il Servizio di Default a seguito della comunicazione, pervenuta per il tramite del SII, per l'attivazione della fornitura al ricorrere delle condizioni previste dalla normativa applicabile, consentire la conclusione del contratto di somministrazione e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni e obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Interesse legittimo	e) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti, fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; f) Svolgere attività di aggregazione e anonimizzazione dei dati; g) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend; ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; migliorare i servizi e la customer experience; rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva.	In relazione a tale Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D.Lgs 101/2018 ("Codice Privacy")	h) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
Destinatari	I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea – Spazio Economico Europeo	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di Hera Comm S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.heracomm.gruppohera.it, nella sezione Privacy Policy.	
Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a: Hera Comm S.p.A., via Molino Rosso 8, Imola, una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it oppure a clienti.business@gruppohera.it oppure una PEC a heracomm@pec.gruppohera.it L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

La versione aggiornata della presente informativa è pubblicata sul sito www.heracomm.gruppohera.it, nella sezione Servizio di Default.