

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 E DELL'ART 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

Interessati	Tutti i Clienti che richiedono di essere forniti, nell'ambito del Servizio a Tutele Graduali domestico, da parte di Hera Comm S.p.A., assegnataria di tale servizio, per il periodo 1 luglio 2024 – 31 marzo 2027, a seguito di procedura concorsuale, i clienti non vulnerabili rimasti privi di fornitore sul mercato libero, nonché i clienti c.d. "vulnerabili" ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. 210/2021, che abbiano perso la propria condizione di vulnerabilità.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm S.p.A. con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, tel. 0542.843111	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa, 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 al soddisfacimento della richiesta o 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 e anagrafici - 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 delle delibere di ARERA 487/2015/R/EEL recante la regolazione dello <i>switching</i> attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo Integrato e 362/2023/R/EEL istitutiva del STG (Servizio a Tutele Graduali).	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ precontrattuale	a) Erogare il Servizio di Tutele Graduali a fronte della Sua richiesta di attivazione oppure 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 delle attività preliminari al contratto di fornitura, l'esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed 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 volontario ma necessario per consentire di erogare i servizi richiesti.
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) Proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali, svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'invito a rilasciare recensioni su prodotti e servizi di Hera Comm, al fine di migliorare i servizi offerti; f) Svolgere analisi aggregate sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; g) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per 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 tali 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. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo. In particolare, al Sistema Informativo Integrato (SII) sarà trasmessa l'informazione in merito all'eventuale condizione di vulnerabilità del cliente (cliente vulnerabile) che non è un dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 del GDPR e, pertanto, è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy). I Suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea – Spazio Economico Europeo	I 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 (art. 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 40026 Imola (BO), tramite mail a clienti.stgdom@gruppohera.it oppure tramite pec a heracomm@pec.gruppohera.it . L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	