

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

Interessati	Ricevono questa informativa coloro che contattano i numeri verdi per il Call Center Commerciale della Società Hera Comm S.p.A.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è: - Hera Comm S.p.A. con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, tel. 0542.843111, per i dati personali che riguardano richieste afferenti il servizio di energia elettrica o gas; - Hera S.p.A. con sede legale in Viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna, tel. 051.28711, per i dati personali che riguardano richieste afferenti il servizio idrico, servizi ambientali ed il teleriscaldamento.	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 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. La conversazione telefonica potrà essere registrata.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Precontrattuale/Contrattuale	a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato, acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti. b) Stipulare il contratto attraverso la registrazione della conversazione telefonica. c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei dati personali è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio 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 dati personali è obbligatorio.
Interesse legittimo	e) Svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela per migliorare i servizi offerti. f) Registrare conversazioni telefoniche per migliorare il servizio reso.	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. L'Interessato può esercitare 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 degli eventuali servizi sottostanti.
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 dati personali 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 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. General Data Protection Regulation o GDPR).	
Periodo di conservazione dei dati	I dati acquisiti per finalità contrattuali, compresa la registrazione telefonica, saranno conservati per 10 anni dall'ultimo adempimento contrattuale. La registrazione della telefonata per la finalità di miglioramento del servizio reso, ove effettuata, sarà conservata per 30 giorni successivi alla chiamata. Per ogni ulteriore dettaglio relativo al periodo di conservazione dei dati può consultare il documento di 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	L'Interessato ha il diritto di ottenere informazioni sulle valutazioni in merito alla base giuridica «legittimo interesse», l'accesso ai dati personali e la rettifica o, nei casi previsti, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento nonché la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al proprio Titolare - a mezzo mail all'indirizzo: clienti.famiglie@gruppohera.it oppure clienti.business@gruppohera.it , - a mezzo PEC all'indirizzo: heracomm@pec.gruppohera.it oppure heraspa@pec.gruppohera.it L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	