

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

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che sono forniti, nell'ambito dei Servizi di Ultima Istanza, da parte di Hera Comm S.p.A, assegnataria di tali servizi, per il periodo 1 ottobre 2023 – 30 settembre 2025, a seguito di procedura concorsuale.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111, posta elettronica certificata heracomm@pec.gruppohera.it
<b>Dati personali raccolti</b>	I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, PDR, Calibro del misuratore, consumo totale annuo espresso in standard metri cubi, l'uso del gas) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti. I dati personali possono includere: - dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati; - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale; - dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.
<b>Fonte dei dati personali</b>	I Suoi dati personali sono stati comunicati ad Hera Comm S.p.A. da Acquirente Unico S.p.A. all'atto di attribuzione del punto di riconsegna gas ad Hera Comm in qualità di esercente il Servizio di Ultima Istanza. Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere d. e e. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
<b>Finalità</b>	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio di gas nell'ambito del Servizio di Ultima Istanza; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali); diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.); e) svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti.
<b>Natura del conferimento</b>	Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Hera Comm S.p.A. di erogare i servizi richiesti. Il conferimento dei dati per la finalità di cui alla lettera e., è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.
<b>Modalità</b>	I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.
<b>Processo decisionale automatizzato</b>	In costanza del rapporto contrattuale, l'interessato potrà essere sottoposto a una decisione basata su trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, l'interessato avrà il diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.
<b>Destinatari</b>	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Ai fini dell'adempimento contrattuale da parte di Hera Comm e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili, i dati potranno essere comunicati a soggetti contrattualmente legati (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, imprese di assicurazioni, consulenti legali, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo, famigliari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato, società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette, ecc.) e a Società del Gruppo Hera ed in tal caso saranno trattati esclusivamente per le succitate finalità; i dati saranno inoltre portati a conoscenza dei Responsabili e degli Incaricati del trattamento designati da Hera Comm e dai suddetti soggetti.
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. Per la Finalità di cui alla lettera e., il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del diritto di opposizione.
<b>Diritti dell'interessato</b>	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 (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.business@gruppohera.it oppure una PEC a heracomm@pec.gruppohera.it.
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
<b>Data Protection Officer</b>	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA 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