Informativa Art. 13 GDPR UE 2016/679 – Trattamento di dati personali nell'ambito di servizi di Call Center

Interessati	Coloro che contattano i numeri verdi di Hera Comm S.p.A.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è: • Hera Comm S.p.A. per i dati personali che riguardano richieste afferenti il servizio di energia elettrica o gas, con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, tel. 0542.843111 • Hera S.p.a. per i dati personali che riguardano richieste afferenti il servizio idrico, i servizi ambientali ed il teleriscaldamento, con sede legale in Bologna, Viale Berti Pichat 2/4, tel. 051.287111.	
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 seguenti dati personali, in via indicativa ma non esaustiva: Dati personali comuni: nome e cognome, indirizzo, numero del chiamante, codice cliente e ogni altro dato funzionale al soddisfacimento della richiesta di informazioni/appuntamenti per attività tecniche, alla segnalazione di anomalie, guasti, interruzioni, fughe o dispersioni e alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le parti. La conversazione telefonica sarà registrata.	
Base giuridica	**Finalità**	**Natura del conferimento**
Contrattuale/ precontrattuale	a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato; b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio da Lei richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) 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.	In relazione a tali Finalità, 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 del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici e/o in modalità cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.	
Destinatari	I dati 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 da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. Hera Comm S.p.A. è Responsabile del trattamento dei dati necessari allo svolgimento di attività precontrattuali, contrattuali e delle attività di gestione delle richieste e dei reclami dei Clienti di Hera S.p.A I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.	
Diffusione	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. 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 degli standard previste dalla Commissione Europea e nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati personali saranno conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.	
Diritti dell'interessato	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) a mezzo mail all'indirizzo clienti.famiglie@gruppohera.it oppure a clienti.business@gruppohera.it oppure tramite PEC a heracomm@pec.gruppohera.it	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	