

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

<u>Interessati</u>	Coloro che contattano i numeri verdi di Hera Comm S.p.A.	
<u>Titolare del trattamento</u>	Il Titolare è Hera Comm S.p.A. con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, tel. 0542.843111	
<u>Data Protection Officer</u>	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	
<u>Dati personali trattati</u>	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali, in via indicativa ma non esaustiva:</p> <p>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.</p> <p>La conversazione telefonica sarà registrata.</p>	
<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità</u>	<u>Natura del conferimento</u>
<u>Contrattuale/ precontrattuale</u>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<u>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</u>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<u>Interesse legittimo</u>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<u>Modalità del trattamento</u>	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.	
<u>Destinatari</u>	<p>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.</p> <p>Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.</p> <p>I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente ad Hera Comm. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.</p>	
<u>Diffusione</u>	I suoi dati non saranno diffusi	
<u>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</u>	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.	
<u>Periodo di conservazione dei dati</u>	I Suoi dati personali saranno conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.	
<u>Diritti dell'interessato</u>	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 Hera Comm S.p.A. con sede legale in via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO) oppure una PEC a energiabase@pec.energiabase.it .	
<u>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</u>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	