

	Informativa resa ai sensi dell'art. 13 d.lgs. 196/2003. Dati personali trattati da Hera S.p.A.	
	DATA EDIZIONE: Agosto 2009	REVISIONE 0
	PAG. 1 DI 1	
Destinatari: Clienti Hera SpA che presentano un reclamo o richiesta scritta di informazione		

Informativa Privacy ai sensi dell'art.13 del d.lgs. 196/03

Protocollo n. 0042385/09 del 14/08/2009

Destinatari:	Ricevono questa informativa i clienti che intendono presentare un reclamo o una richiesta di informazione relativa al servizio idrico, alla gestione dei servizi ambientali, teleriscaldamento e servizi funerari gestiti da Hera S.p.A.
Titolare:	Titolare del Trattamento è Hera S.p.A. con sede a Bologna, Viale Berti Pichat 2/4.
Dati Personali Raccolti:	Saranno trattati i dati personali conferiti in sede di compilazione del reclamo o della richiesta d'informazione: Nome e Cognome o Ragione sociale se Azienda; Indirizzo di fornitura; Codice cliente
Operazioni di Trattamento:	Le operazioni di trattamento dei dati personali indicati consisteranno nella visualizzazione, consultazione, registrazione, elaborazione, selezione, estrazione e conservazione, nonché comunicazione e successiva cancellazione al termine della durata del trattamento.
Finalità:	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative a servizi forniti nell'ambito della fornitura idrica, alla gestione dei servizi ambientali, teleriscaldamento e servizi funerari.
Modalità:	I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché in forma cartacea.
Natura del Conferimento:	Gli interessati hanno espresso il consenso ai trattamenti con la sottoscrizione dei contratti già menzionati e il conferimento è stato necessario per gli adempimenti connessi.
Responsabili e Incaricati:	In qualità di responsabile dei trattamenti, limitatamente alle operazioni qui illustrate, agiranno le seguenti strutture: le "Gestioni Clienti" delle strutture "Sot, società operative territoriali". La società si avvarrà, nei limiti delle finalità già indicate, anche di altre società del gruppo Hera.
Ambito di Comunicazione:	Se necessario per il fine sopra indicato, i dati saranno comunicati agli incaricati di Hera SpA o di altre società del gruppo che abbiano necessità di averne conoscenza in ragione della propria mansione.
Ambito di Diffusione:	I dati personali raccolti non saranno diffusi in alcun modo.
Durata del Trattamento:	I dati conferiti in sede di presentazione del reclamo o della richiesta di informazione verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo o della richiesta di informazione ed anche successivamente, nei limiti dei termini prescrittivi per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.
Diritti ex art. 7 D.lgs. 196/03:	<p>Ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 196/2003 la informiamo che qualora lei desideri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ottenere nuovamente informazioni sulle regole del trattamento dei suoi dati già presenti in questa informativa; 2. Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; 3. Chiedere, prima che siano trascorsi 12 mesi dal conferimento dei suoi dati personali, la rettifica dei dati conferiti o chiederne l'integrazione; 4. Chiedere, prima che siano trascorsi 12 mesi dal conferimento dei suoi dati personali, la cancellazione dei dati conferiti; <p>Lei si potrà rivolgere per posta elettronica a questo indirizzo: privacy.gestioneclientihera@gruppohera.it</p>

Il Rappresentante del Titolare
 Ennio Dottori
 Direttore Centrale Qualità Sicurezza Ambiente

L'indicazione del firmatario sostituisce la firma autografa depositata sul modello originale conservato presso l'Ufficio Protocollo.