

Informativa Privacy per le ricerche sulla clientela

Il Gruppo Hera, nell'ambito delle sue attività, può effettuare periodicamente delle indagini quali-quantitative volte a misurare la soddisfazione del Cliente e la sua percezione del Gruppo Hera. Durante i periodi di svolgimento di queste ricerche, ad alcuni Clienti potrebbe venire richiesta la disponibilità a partecipare all'indagine, mediante interviste (telefoniche, cartacee, web) oppure focus group. La partecipazione è del tutto facoltativa ed è subordinata al consenso da parte del Cliente. Quella che segue è l'Informativa che descrive le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali qualora il Cliente acconsenta di partecipare alle indagini.

Titolare	Titolare del trattamento dei dati è Hera Spa con sede in Viale Berti Pichat 2/4 Bologna ed Hera Comm S.r.l. con sede in via Molino Rosso 8 Imola.
Dati personali raccolti	Dati relativi alla soddisfazione del Cliente e alla sua percezione del Gruppo Hera.
Finalità	Indagini quali-quantitative sulla soddisfazione del cliente e sulla sua percezione del Gruppo Hera, svolte periodicamente al fine di migliorare la qualità del servizio e della relazione col cliente.
Modalità	Gli operatori incaricati dal Gruppo Hera potranno chiedere ai clienti alcuni dati che, insieme a quelle già presenti nella banca dati di Hera, saranno utilizzati per lo svolgimento delle interviste. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché in forma cartacea
Natura del conferimento	Il conferimento dei suoi dati personali è del tutto libero e non obbligatorio. Il cliente può, se lo desidera, negare l'utilizzo dei propri dati, comunicandolo direttamente all'operatore, il quale registrerà tale diniego sui sistemi informativi.
Ambito di comunicazione	I contatti saranno svolti da personale Incaricato del Gruppo Hera o società incaricate ed autorizzate le quali opereranno in qualità di responsabile del trattamento dei dati.
Durata del trattamento	I dati raccolti saranno conservati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento di tali operazioni. Trascorso questo periodo i dati personali conferiti saranno cancellati.
Diritti ex art. 7 d.lg. 196/2003	<p>Il cliente ha facoltà di esercitare i diritti di cui all'art 7 del Decreto legislativo n.196/2003 (sotto integralmente riportato).</p> <p style="text-align: center;"><i>Art. 7 Dlgs 196/2003 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)</i></p> <p>1. L'interessato ha diritto di 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.</p> <p>2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.</p> <p>3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.</p> <p>4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.</p>