	Informativa Privacy ex art. 13 del GDPR UE 2016/679	
	EDIZIONE: aprile 2019	REVISIONE 3
	Pagina 1/2	
Servizio Telefonico Hera Spa numero 800 997 040		

Interessati
Coloro che richiedono telefonicamente informazioni tecniche e appuntamenti ai numeri dedicati

Titolare del trattamento
Hera S.p.A. con sede legale in Viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna

Dati Personali Raccolti
*I Dati Personali oggetto delle operazioni di trattamento funzionali a gestire le richieste, in particolare, fornire informazioni, appuntamenti, attività tecniche (es. nome e cognome, indirizzo, numero chiamante, ecc.).
 Il contenuto della conversazione telefonica sarà registrato.*

Base giuridica
Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:
 1) esecuzione dei servizi e gestione delle richieste (lettera a) delle “Finalità” a seguire)
 2) adempimento di obblighi di legge (lettere b) e c) delle “Finalità” a seguire)
 3) interesse legittimo a conoscere il livello di soddisfazione del richiedente (lettera d) delle “Finalità” a seguire)

Finalità
Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha le seguenti finalità:
 a) svolgere le attività connesse ai servizi e alla gestione delle richieste dell’interessato;
 b) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità;
 c) gestire eventuali contenziosi;
 d) indagini di soddisfazione del servizio ricevuto.


Modalità
I suoi dati personali saranno trattati con strumenti elettronici e cartacei, il cui controllo è affidato a Hera S.p.A. e Società del Gruppo, e a fornitori esterni che abbiano superato le necessarie procedure di qualificazione, con l’impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

Natura del conferimento
L’omessa comunicazione dei dati comporterà l’impossibilità di erogare i servizi richiesti. La risposta all’indagine sulla sua soddisfazione è indipendente dall’evasione delle sue richieste.

Destinatari
*I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da altre Società del Gruppo Hera e da Fornitori, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.
 I dati personali potranno essere e comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo per la gestione delle richieste e alle Autorità Pubbliche per le finalità indicate dalla legge
 I dati saranno trattati da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all’assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.*

Periodo di conservazione dei dati. *I dati personali saranno trattati e conservati per il tempo minimo indispensabile ad evadere le richieste e secondo quanto richiesto dalle disposizioni di legge e dai provvedimenti delle Autorità regolatorie.*

Diritti dell’interessato. *Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 con mail all’indirizzo: heraspaserviziotecnicoclienti@pec.gruppohera.it*

	Informativa Privacy ex art. 13 del GDPR UE 2016/679	
	EDIZIONE: aprile 2019	REVISIONE 3
	Pagina 2/2	
Servizio Telefonico Hera Spa numero 800 997 040		

Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.

Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.

Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;*
- b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;*
- c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;*
- d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi.*

Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo
 Lei ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

Data Protection Officer
 Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione 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

Per il Titolare del trattamento Hera S.p.A. - Ing. Marcello Guerrini