

Protocollo n. 82693 del 21/09/2018

Interessati

Coloro che tramite chiamata al Pronto Intervento del Centro Telecontrollo Fluidi segnalano guasti, interruzioni, fughe per i servizi Acquedotto, Fognatura e Teleriscaldamento e richieste di pronto intervento per Servizi Ambientali

Titolare del trattamento

Hera S.p.A. con sede legale in Viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna - numero di telefono 051 287111

Dati Personali Raccolti

I Dati Personali oggetto delle operazioni di trattamento, funzionali alla risoluzione delle anomalie segnalate (es. nome e cognome, indirizzo, numero chiamante, registrazione delle chiamate, ecc.).

Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sull'adempimento:

- 1) dei servizi da Lei richiesti (lettere a) e b) delle "Finalità" a seguire)
- 2) dei correlati obblighi di legge (lettere c) e d) delle "Finalità" a seguire)
- 3) interesse legittimo a conoscere il livello di soddisfazione del richiedente (lettera e) delle "Finalità" a seguire)

Finalità

Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha le seguenti finalità:

- a) svolgere le attività connesse al servizio di Pronto Intervento (controllo, coordinamento e gestione dei servizi nonché risoluzione di anomalie degli stessi ed emergenze).
- b) acquisire le informazioni necessarie all'eventuale gestione di reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi;
- c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità;
- d) gestire eventuali contenziosi;
- e) indagini di soddisfazione del servizio ricevuto.

Natura del conferimento

L'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti, escluso il caso dell'indagine sulla sua soddisfazione che è indipendente dall'evasione delle sue richieste.

Modalità

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

Natura del conferimento

Il rifiuto di fornire e/o consentire il trattamento dei suoi dati personali provocherà la conseguenza di non poter usufruire del servizio di Pronto Intervento.

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, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.

I dati non saranno comunicati a soggetti terzi, salvo alle Autorità Pubbliche per le finalità indicate dalla legge.

INFORMATIVA PRIVACY art. 13 del GDPR UE 2010/679

EDIZIONE n° 9048

REVISIONE 5
r^cTioiwnE d

Diffusione 919

Utenti del Servizio di Pronto intervento per acquedotto, fognatura e riscaldamento e per servizi ambientali

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali saranno trattati per tutta la durata delle operazioni necessarie all'erogazione del servizio di Pronto Intervento e saranno archiviati e conservati. In coerenza con le finalità già indicate, per tutta la durata del servizio e per 6 anni, secondo disposizioni di legge e provvedimenti delle Autorità competenti.

Diritto dell'Interessato. Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 con mail all'indirizzo: capoturno.sate@CCTLCIMI@gnjppohera.it:

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 copie dei dati personali oggetto di trattamento su 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 allo scopo per il quale sono stati raccolti; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo di legge; se il consenso è stato revocato o si oppone al trattamento.

Art. 18 (Diritto di limitazione del 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 al fine del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei Interessato per 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 trasferire 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 astiene dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per recedere 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 finalità di marketing, 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

// DPO è il Responsabile della Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei potrà contattare presso Hera spa viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con mail a dataProtection@hera.it

Per il Titolare del trattamento - Hera spa
Ing. Marcello Guerrini