

	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679	
	EDIZIONE Febbraio 2026	REVISIONE 6
	Utenti Servizio Idrico – HERA S.p.A.	

Hera spa Protocollo In Uscita 0016462/26 Data 25/02/2026

<u>Interessati</u>	Gli Utenti che fruiscono del servizio idrico	
<u>Titolare del trattamento</u>	Hera S.p.A. con sede legale a Bologna, Viale Berti Pichat 2/4, telefono 051.287111	
<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>	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali comuni, in via indicativa, ma non esaustiva: - cognome, nome, luogo e data di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono, indirizzo e-mail, pec, fax - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - codice cliente - consumi - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie - componenti del nucleo familiare - dati risultanti dalla documentazione che comprova il diritto ad agevolazioni, riduzioni e sconti, come previsto dalla normativa regolamentare in materia - dati per il trattamento funzionale alle attività di individuazione delle utenze idriche cui applicare la relativa agevolazione tariffaria E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti. Sono ottenuti da fonti terze le informazioni aggiornate estratte da: - Banca dati Anagrafe della Popolazione Residente - Banche dati dell'Agenzia delle Entrate - Ricerche ed accertamenti di enti autorizzati - Dati pubblici o conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati - Dati dei Gestori del Sistema idrico Integrato limitrofo relativi alle utenze di confine - Acquirente Unico tramite SII	
<u>Fonti dei dati personali</u>	- I Comuni dell'ambito servito - Agenzia delle Entrate - Enti autorizzati ad attività di investigazione - Pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati. - Gestore del Sistema Idrico Integrato limitrofo per le utenze di confine	
<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità</u>	<u>Natura del conferimento</u>
Contrattuale/ precontrattuale	a) Consentire l'attivazione, la cessazione, la variazione del servizio richiesto dall'Utente e le relative attività preliminari, l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, nonché l'evasione delle richieste dell'Utente, comprese tutte le formalità amministrative e contabili (tariffazione, rettifica di importi dovuti) e le comunicazioni relative al servizio. b) Gestire l'eventuale richiesta di digitalizzazione della bolletta. c) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi richiesti. d) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, ecc.) e far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria. e) Tutelare il credito commerciale attraverso il monitoraggio e la gestione delle attività di recupero dello stesso.	Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare	f) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, convenzioni, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità, in particolare da ATERSIR attraverso il proprio regolamento.	Il conferimento dei dati è obbligatorio.

	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679		
	EDIZIONE Febbraio 2026	REVISIONE 6	Pagina 2
	Utenti Servizio Idrico – HERA S.p.A.		

Interesse legittimo	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del cliente e migliorare i servizi offerti. h) Fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali. i) Aggiornare le anagrafiche degli Utenti del servizio erogato.	In relazione a tali Finalità, l'Utente 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 pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione e non pregiudica 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. I dati personali potranno essere incrociati, per finalità di recupero del credito, di contrasto ad evasione ed elusione, con altri dati in legittimo possesso del Gruppo Hera, a seguito dell'erogazione di altri servizi	
<u>Destinatari</u>	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. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento (es. società di recupero crediti, Hera Comm S.p.A. per la gestione del rapporto con gli Utenti). I dati personali potranno essere comunicati a Società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'Interessato. I dati potranno essere comunicati a Gestore del Sistema Idrico Integrato limitrofo per le utenze di confine, Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.	
<u>Diffusione</u>	I dati personali non saranno diffusi.	
<u>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</u>	I dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I 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 dati personali saranno conservati per: - 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto; - 10 anni dalla chiusura del reclamo.	
<u>Diritti dell'interessato</u>	L'Interessato 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). Tali diritti potranno essere esercitati tramite mail ai seguenti indirizzi: - clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche - clienti.business@gruppohera.it per le aziende - heracomm@pec.gruppohera.it Oppure contattando i seguenti numeri telefonici: - 800.999.500 per le utenze domestiche - 800.999.700 per le aziende	
<u>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</u>	L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

HERA S.p.A. – Direzione Acqua