

	<b>Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679</b>		
	<b>EDIZIONE 2024</b>	<b>REVISIONE 5</b>	<b>Pagina 1</b>
	<b>Servizio di gestione dei rifiuti</b>		

Protocollo n. 0077563 del 10 settembre 2024

<b>Interessati</b>	Gli Utenti che fruiscono del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (comprensivo della gestione della Tariffa) o del solo servizio rifiuti.	
<b>Titolare del trattamento</b>	Hera S.p.A. con sede legale a Bologna, Viale Berti Pichat 2/4, telefono 051.287111	
<b>Data Protection Officer</b>	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: <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>	
<b>Dati personali trattati</b>	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali comuni, in via indicativa, ma non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome, luogo e data di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono, indirizzo e-mail, pec, fax</li> <li>- indirizzo e numero civico dell'immobile soggetto al servizio</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- codice cliente</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li> <li>- componenti del nucleo familiare</li> <li>- quantità e tipologia dei rifiuti conferiti</li> <li>- dati riguardanti lo stato di salute della persona o la patologia risultanti dalla documentazione che comprova il diritto ad agevolazioni, riduzioni e sconti, come previsto dalla normativa regolamentare in materia</li> </ul> <p>E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti. Sono ottenuti da fonti terze le informazioni aggiornate estratte da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banca dati Tassa Rifiuti (TARI)</li> <li>- Banca dati Anagrafe della Popolazione Residente</li> <li>- Banche dati dell'Agenzia delle Entrate</li> <li>- Ricerche ed accertamenti di Enti autorizzati</li> <li>- 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</li> </ul>	
<b>Fonti dei dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I Comuni degli ambiti serviti</li> <li>- Agenzia delle Entrate</li> <li>- Enti autorizzati ad attività di investigazione</li> <li>- 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.</li> </ul>	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/ Precontrattuale/Adempimento del servizio richiesto</b>	<p>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.</p> <p>a) Gestire le attività connesse all'erogazione del servizio, la consegna di attrezzature e dotazioni (sacchi, contenitori, tessere) per la raccolta dei rifiuti.</p> <p>b) Gestire l'eventuale richiesta di digitalizzazione della bolletta.</p> <p>c) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;</p> <p>d) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, ecc.) e far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria;</p> <p>e) Tutelare il credito commerciale attraverso il monitoraggio e la gestione delle attività di recupero dello stesso;</p>	Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
<b>Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare</b>	g) 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.

	<b>Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679</b>	
	<b>EDIZIONE 2024</b>	<b>REVISIONE 5</b>
	<b>Pagina 2</b>	
<b>Servizio di gestione dei rifiuti</b>		

<b>Interesse legittimo</b>	<p>h) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'Utente e migliorare i servizi offerti;</p> <p>i) Fornire report di analisi dei conferimenti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</p> <p>l) Aggiornare le anagrafiche degli Utenti del servizio erogato.</p>	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.
<b>Modalità del trattamento</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Destinatari</b>	<p>I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy e ad Autorità competenti e ad Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.</p>	
<b>Diffusione</b>	I dati personali non saranno diffusi	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	<p>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.</p>	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	I dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto.	
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="mailto:clienti.famiglie@gruppohera.it">clienti.famiglie@gruppohera.it</a> per le utenze domestiche</li> <li>- <a href="mailto:clienti.business@gruppohera.it">clienti.business@gruppohera.it</a> per le aziende</li> <li>- <a href="mailto:heracomm@pec.gruppohera.it">heracomm@pec.gruppohera.it</a></li> </ul> <p>Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 800.999.500 per le utenze domestiche</li> <li>- 800.999.700 per le aziende</li> </ul>	
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

**HERA S.p.A. - Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte**