Protocollo n. 13230 del 16 OTT 2025

Interessati	Ricevono questa informativa coloro che contattano i numeri verdi per il Call Center Commerciale della Società Marche Multiservizi S.p.A.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Marche Multiservizi Spa con sede legale in Pesaro, Via dei canonici, 144 Tel 0721/6991.	
Data Protection Officer	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	
Dati personali trattati	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti. La conversazione telefonica sarà registrata.	
Base giuridica	**Finalità**	**Natura del conferimento**
Precontrattuale/Contrattuale	a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato, acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti. b) Stipulare il contratto attraverso la registrazione della conversazione telefonica. c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei dati personali è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio
Interesse legittimo	e) Svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela per migliorare i servizi offerti f) Registrare la conversazione telefonica per migliorare il servizio reso.	In relazione a tali Finalità l'Interessato può esercitare 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 pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione degli eventuali servizi sottostanti.
Destinatari	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.	

	Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. 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. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I dati personali non saranno diffusi.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. General Data Protection Regulation o GDPR).
Periodo di conservazione dei dati	Il numero di telefono sarà conservato per 10 anni dalla chiamata e la registrazione della telefonata sarà conservata per 90 giorni successivi alla chiamata. I dati acquisiti per finalità contrattuali, compresa la registrazione telefonica, invece saranno conservati per 10 anni dall'ultimo adempimento contrattuale; nei casi in cui la conservazione sia necessaria per eventuali contenziosi o per richieste delle Autorità competenti o ai sensi della normativa applicabile i dati saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica.
Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	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 o di opporsi al trattamento, la portabilità dei dati *(artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679)* e di ottenere informazioni sulle valutazioni in merito alla base giuridica *«legittimo interesse»,* rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail all'indirizzo ***info@gruppomarchemultiservizi.it*** oppure tramite PEC a: info@**pec**.gruppomarchemultiservizi.it . L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

Il Responsabile interno dei trattamenti di dati personali

Marche Multiservizi S.p.A. - FUNZIONE CLIENTI E SERVIZI REGOLATI

Dott. Tania Tramontozzi

(L'indicazione del firmatario sostituisce la firma autografa depositata sul modello originale conservato presso l'Ufficio Protocollo)