

Protocollo n. 835 del 23 GEN 2025

<u>Interessati</u>	Tutti i Clienti che fruiscono del servizio di teleriscaldamento	
<u>Titolare del trattamento</u>	Marche Multiservizi S.p.A., con sede legale in Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro - Tel. 0721.6991	
<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 Raccolti</u>	<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"> - 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 - dati risultanti dalla documentazione che comprova il diritto ad agevolazioni, riduzioni e sconti. <p>E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</p>	
	<p>I seguenti dati personali sono ottenuti da fonti terze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<u>Fonte dei dati personali</u>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità</u>	<u>Natura del conferimento</u>
<u>Contrattuale/ Precontrattuale/Adempimento del servizio richiesto</u>	<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>b) Gestire l'eventuale richiesta di digitalizzazione della bolletta.</p> <p>c) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle</p>	Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.

	<p>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>	
<u>Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare</u>	f) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, convenzioni, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	<i>Il conferimento dei dati è obbligatorio.</i>
<u>Interesse legittimo</u>	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del cliente e migliorare i servizi offerti.	<i>In relazione a tali Finalità, il cliente 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.</i>
	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.	
<u>Modalità del trattamento</u>	<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 di Marche Multiservizi, a seguito dell'erogazione di altri servizi</p>	
<u>Destinatari</u>	<p>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.</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, società 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 personale potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.</p>	
<u>Diffusione</u>	I suoi dati personali non saranno diffusi.	
<u>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</u>	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi 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: <ul style="list-style-type: none">- 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto;- 10 anni dalla chiusura del reclamo.
<u>Diritti dell'interessato</u>	Lei 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: info@pec.gruppomarchemultiservizi.it
<u>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</u>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

**Il Responsabile interno dei trattamenti di dati personali
FUNZIONE CLIENTI E SERVIZI REGOLATI- Marche Multiservizi S.p.A.**

Dott.sa Tania Tramontozzi

Firma _____

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