

	POQ – Sistema di Gestione Integrata qualità, Sicurezza, Ambiente	
	Rev. 2 Dicembre 2024	Pag 1 di 2
	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 – clienti o utenti che contattano call center tecnico (pronto intervento)	

Protocollo n. ⁸³⁵ del ... **23 GEN 2025**

 Interessati	Coloro che contattano il numero di call center di pronto intervento per richieste e segnalazioni di anomalie, guasti, interruzioni, fughe o dispersioni, per i servizi acquedotto e fognatura e gas.	
 Titolare del trattamento	Il Titolare del trattamento è Marche Multiservizi S.p.A. con sede legale a Pesaro, Via dei Canonici, 144 telefono 07216991 posta elettronica certificata info@pec.gruppomarchemultiservizi.it.	
 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	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali, in via indicativa ma non esaustiva:</p>  <p>Dati personali comuni: nome e cognome, indirizzo, numero del chiamante, codice cliente e ogni altro dato funzionale al soddisfacimento della richiesta di informazioni/appuntamenti per attività tecniche, alla segnalazione di anomalie, guasti, interruzioni, fughe o dispersioni e alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>La conversazione telefonica sarà registrata.</p>	
 Base giuridica	 Finalità	 Natura del conferimento
Contrattuale/ precontrattuale	a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato; b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio da Lei richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare (es. Pronto Intervento)	c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio
Interesse legittimo	e) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti.	In relazione a tali Finalità, Lei 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 pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.

	POQ – Sistema di Gestione Integrata qualità, Sicurezza, Ambiente	
	Rev. 2 Dicembre 2024	Pag 2 di 2
	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 – clienti o utenti che contattano call center	

 Modalità del trattamento	<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>
 Destinatari	<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.</p> <p>I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.</p>
 Diffusione	<p>I suoi dati non saranno diffusi</p>
 Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	<p>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.</p>
 Periodo di conservazione dei dati	<p>I suoi dati saranno archiviati per i 6 anni successivi alla richiesta di assistenza/segnalazione di anomalia, secondo le disposizioni di legge e i provvedimenti dell'Autorità di Regolazione.</p>
 Diritti dell'interessato	<p>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) rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail all'indirizzo info@gruppomarchemultiservizi.it oppure tramite PEC a: info@pec.gruppomarchemultiservizi.it.</p>
 Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>

**Il Responsabile interno dei trattamenti di dati personali
FUNZIONE RETI - Marche Multiservizi S.p.A.**

Ing. Niko Bruni

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