

 MARCHE MULTISERVIZI	POQ – Sistema di Gestione Integrata qualità, Sicurezza, Ambiente	
	Rev. 2 Dicembre 2024	Pag 1 di 3
	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 – utenti servizio call center commerciale	

Protocollo n° ²³⁵ del **23 GEN 2025**



Interessati Ricevono questa informativa coloro che utilizzano i servizi del numero verde commerciale 800600999 di Marche Multiservizi S.p.A.



Titolare del trattamento Il Titolare è Marche Multiservizi Spa con sede legale in Pesaro indirizzo Via dei canonici, 144 Tel 0721/6991 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

Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali, in via indicativa ma non esaustiva. 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.

La conversazione telefonica sarà registrata.

 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	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il

Le icone inserite nell'informativa sono state elaborate da Atlantic S.r.l. nell'ambito del contest "Informative chiare" indetto dal Garante Privacy (<https://www.garanteprivacy.it/temi/informativechiare>) Le icone sono utilizzabili da chiunque secondo i termini della licenza CCBY di cui al seguente link: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it>

	POQ – Sistema di Gestione Integrata qualità, Sicurezza, Ambiente	
	Rev. 2 Dicembre 2024	Pag 2 di 3
	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 – utenti servizio call center commerciale	

	richiedente e migliorare i servizi offerti.	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.
--	---	--



Modalità del trattamento

I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.



Destinatari

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, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.

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.



Diffusione

I suoi dati non saranno diffusi.



Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo

I Suoi dati non saranno trasferiti.



Periodo di conservazione dei dati

I suoi dati saranno conservati per 3 anni.

 MARCHE MULTISERVIZI	POQ – Sistema di Gestione Integrata qualità, Sicurezza, Ambiente	
	Rev. 2 Dicembre 2024	Pag 3 di 3
	Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 – utenti servizio call center commerciale	



Diritti dell'interessato

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.



Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo

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. Tania Tramontozzi

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