

	POQ – Sistema di Gestione Integrata Qualità, Sicurezza, Ambiente		
	EDIZIONE <i>Marzo 2023</i>	REVISIONE 2	Pagina 1/2
	Informativa Privacy per i clienti ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679		

Protocollo n. 3669 del 21 MAR 2023

<u>Interessati</u>	<i>Tutti i Clienti che fruiscono del servizio idrico e/o teleriscaldamento</i>	
<u>Titolare del trattamento</u>	<i>Marche Multiservizi S.p.A., con sede legale in Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro - Tel. 0721.6991</i>	
<u>Data Protection Officer</u>	<i>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</i>	
<u>Dati Personali Raccolti</u>	<p><i>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali comuni, in via indicativa ma non esaustiva:</i></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 - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie <p><i>E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni commerciali per il monitoraggio del credito - dati personali ottenuti presso il Comune di appartenenza nel caso di gestione del Servizio Idrico Integrato da parte di Marche Multiservizi Spa. - 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 - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale 	
<u>Fonte dei dati personali</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Banche dati (business information, banche dati pubbliche) e sistemi finalizzati alla raccolta di informazioni commerciali per il monitoraggio del credito. - Comuni in ambito del Servizio Idrico Integrato nei casi in cui Marche Multiservizi è gestore. - 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) <i>Consentire la conclusione del contratto richiesto e le relative attività preliminari, l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili.</i></p> <p>b) <i>acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle</i></p>	<i>Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.</i>

	<p>richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;</p> <p>c) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p>	
<u>Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare</u>	<p>d) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p> <p>e) adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità;</p>	Il conferimento dei dati è obbligatorio.
<u>Interesse legittimo</u>	<p>f) svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'interessato e migliorare i servizi offerti;</p> <p>g) fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</p> <p>h) aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi di Marche Multiservizi.</p>	In relazione a tali Finalità, l'Interessato 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.
<u>Articolo 130, comma 4 del dlgs n.196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal Dlgs 101/2018 ("codice Privacy")</u>	i) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti alla vendita di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. soft spam)	L'interessato può negare la possibilità di opporsi alla all'invio di soft spam, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a Marche Multiservizi spa, Via dei Canonici 144, Pesaro o una e-mail a clienti@gruppomarchemultiservizi.it oppure a info@pec.gruppomarchemultiservizi.it. L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
<u>Modalità del trattamento</u>	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.	
<u>Destinatari</u>	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, appartenenti o meno al gruppo Marche Multiservizi Spa, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.	

	<p><i>I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del gruppo Marche Multiservizi e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato.</i></p> <p><i>I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.</i></p>
<u>Diffusione</u>	<i>I suoi dati personali non saranno diffusi.</i>
<u>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</u>	<i>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.</i>
<u>Periodo di conservazione dei dati</u>	<p><i>I dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge.</i></p> <p><i>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</i></p>
<u>Diritti dell'interessato</u>	<p><i>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:</i></p> <p><i>info@pec.gruppomarchemultiservizi.it</i></p>
<u>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</u>	<i>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</i>

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

Dott. Tania Tramontozzi

Firma _____