













	<b>POQ – Sistema di Gestione Integrata Qualità, Sicurezza, Ambiente</b>		
	EDIZIONE novembre 2022	REVISIONE 1	Pagina 1 di 2
	<i>Informativa Privacy ex art. 13 del REG UE 2016/679 - Trattamento di dati personali nell'ambito del servizio di call center di pronto intervento per i servizi acquedotto e fognatura e gas.</i>		

Protocollo n. 16716 23 NOV 2022

 <b>Interessati</b>	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.	
 <b>Titolare del trattamento</b>	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.	
 <b>Data Protection Officer</b>	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: <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>	
<b>Dati personali trattati</b>	<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>	
 <b>Base giuridica</b>	 <b>Finalità</b>	 <b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/ precontrattuale</b>	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.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare (es. Pronto Intervento)</b>	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
<b>Interesse legittimo</b>	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.
 <b>Modalità del trattamento</b>		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.
 <b>Destinatari</b>		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 Hera, 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.
 <b>Diffusione</b>		I suoi dati non saranno diffusi
 <b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>		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.
 <b>Periodo di conservazione dei dati</b>		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.
 <b>Diritti dell'interessato</b>		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 <b>info@gruppomarchemultiservizi.it</b> oppure tramite PEC a: <a href="mailto:info@pec.gruppomarchemultiservizi.it">info@pec.gruppomarchemultiservizi.it</a> .
 <b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>		L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

Il Responsabile RUO  
Funzione Reti - Marche Multiservizi S.p.A.  
Ing. Simona Francolini

