

HERA COMM MARCHE s.r.l.

Sede legale; Via Sasso 120 61029 Urbino (PU)

Numero Verde 800.991111 fax 0721.699200

clienti@heracomm-marche.it

www.heracomm-marche.it

Interessati	Chi contatta i Numeri Verdi di Hera Comm Marche S.r.l.
Titolare del trattamento	Titolare del trattamento è Hera Comm Marche S.r.l. sede legale in Urbino (PU), Via Sasso 120, numero di telefono 07216991, posta elettronica certificata heracomm-marche@legalmail.it .
Dati personali raccolti	I dati personali dei chiamanti saranno trattati con strumenti automatizzati e non.
Base giuridica	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sul legittimo interesse ad avere un efficace canale di comunicazione con i terzi per evadere prontamente le richieste e conoscere il livello di soddisfazione del cliente.
Finalità	Il trattamento dei dati personali ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire la gestione della richiesta, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm Marche delle conseguenti prestazioni b) effettuare un'eventuale indagine sulla qualità del nostro Call Center
Natura del conferimento	L'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di soddisfare le sue richieste, escluso il caso dell'indagine sulla qualità del nostro call center, che è indipendente dall'evasione della sua richiesta.
Modalità	I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.
Destinatari	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. I dati potranno essere comunicati a soggetti contrattualmente legati ai Titolari (quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi). 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
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	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 standard previste dalla Commissione Europea
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.
Diritti dell'interessato	Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. indirizzata a Hera Comm Marche S.r.l., Via Sasso 120, Urbino o una mail a clienti.famiglie@gruppohera.it oppure a clienti.business@gruppohera.it : Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta. Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento. Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi. Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti,

MOD_HCM_PRIVACY_CALL CENTER_05_2020

C.F. / Reg. Imp. 02106730415

Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208

Cap. Soc. i.v. € 1.977.332

Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

	<p>qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento; quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa all'attività di marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo che il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A. viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con e-mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n. telef. 051.0577046