

**HERA LUCE s.r.l.**

Sede legale: Via A. Spinelli 60 47521 Cesena (FC)
 tel. 0541.908911 fax 0541.931514
 segreteriaheraluce@pec.gruppohera.it
 www.heraluce.it

Informativa Art. 13 GDPR UE 2016/679 - Trattamento di dati personali nell'ambito di servizi di call center

<u>Interessati</u>	Coloro che contattano i call center di Hera Luce S.r.l.	
<u>Titolare del trattamento</u>	Il Titolare è Hera Luce S.r.l., sede legale in Via A. Spinelli 60 – 47521 Cesena (FC) - Tel. 0541.908911.	
<u>Dati personali trattati</u>	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 e alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le parti. La conversazione telefonica potrebbe essere registrata.	
<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità</u>	<u>Natura del conferimento</u>
<i>Contrattuale/precontrattuale</i>	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.
<i>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</i>	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.
<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 Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati relativi ad attività inerente ai territori gestiti da Marche Multiservizi S.p.A., saranno a quest'ultima comunicati. 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.	
<u>Diffusione</u>	I suoi dati non saranno diffusi.	
<u>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</u>	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.	

<u>Periodo di conservazione dei dati</u>	I Suoi dati personali saranno conservati per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. I dati forniti nell'ambito del Pronto Intervento saranno archiviati per un massimo di 6 anni successivi alla richiesta di assistenza/segnalazione di anomalia, secondo le disposizioni di legge e i provvedimenti vigenti.
<u>Diritti dell'interessato</u>	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 e la portabilità dei dati (artt.15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo posta elettronica all'indirizzo segreteriaheraluce@pec.gruppohera.it o tramite raccomandata a.r. indirizzata a Hera Luce S.r.l., Via A. Spinelli 60 – 47521 Cesena (FC).
<u>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</u>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

Per il Titolare del Trattamento – Hera Luce S.r.l.
Ing. Alessandro Battistini
