

	Informativa Privacy ex art. 13 del GDPR UE 2016/679		
	EDIZIONE Febbraio 2019	REVISIONE 1	Pagina 1
	INTERESSATI	Destinatari del servizio di raccolta rifiuti	

Protocollo n.12.679 del 04.02.2019

Interessati	Ricevono questa informativa: • gli Utenti che fruiscono del servizio di raccolta rifiuti • gli Utenti che intendono presentare un reclamo o una richiesta di informazioni • Coloro che vengono contattati per la consegna di attrezzature
Titolare del trattamento	Titolare dei dati relativi alla gestione del servizio rifiuti è HERA S.p.A., con sede in Viale Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
Dati personali Raccolti	I dati personali che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, in via indicativa, ma non esaustiva, sono i seguenti: • cognome, nome e luogo di nascita • codice fiscale e/o partita IVA • numero di telefono dell'interessato ed eventualmente mail o fax rilasciati per comunicazioni • indirizzo e numero civico dell'immobile soggetto al servizio • indirizzo di recapito fatture • Codice Cliente • modalità di pagamento e dati della domiciliazione bancaria • componenti del nucleo familiare I dati personali potranno includere anche: • dati riguardanti lo stato di salute della persona o la patologia risultanti dalla documentazione allegata alla richiesta di agevolazioni, riduzioni e sconti che ne comprova il diritto, come previsto dalla normativa regolamentare in materia Saranno inoltre trattati tutti i dati personali indispensabili al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.
Fonte dei dati personali	Saranno inoltre trattati: • dati provenienti dai Comuni gestori della TARI • dati provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati
Operazioni del trattamento	Tutte le operazioni di trattamento sui dati personali (ad es. archiviazione automatizzata nel sistema informativo, organizzazione secondo le regole aziendali, conservazione e backup, consultazione) saranno effettuate nei limiti delle finalità e modalità di seguito indicate.
Base Giuridica	Il trattamento dei dati personali si fonda sull'adempimento: 1) del servizio richiesto - lettere a) e b) delle "Finalità" a seguire 2) dei correlati obblighi di legge - lettere c) e d) delle "Finalità" a seguire) 3) interesse legittimo a conoscere il livello di soddisfazione del richiedente (lettera e) delle "Finalità" a seguire)
Finalità	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha le seguenti finalità: a) consentire l'evasione della richiesta, gestire le attività connesse alla nascita e alla gestione dei rapporti contrattuali sottostanti all'erogazione del servizio, l'esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità; d) gestire eventuali contenziosi; e) indagini di soddisfazione del servizio ricevuto. Natura del conferimento L'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità ad erogare il servizio richiesto, escluso il caso dell'indagine sulla soddisfazione che è indipendente dall'evasione delle richieste.
Modalità	I dati personali saranno trattati in forma cartacea e/o con strumenti elettronici nel rispetto della normativa privacy da Hera S.p.A. e Hera Comm S.r.l., da altre Società del Gruppo, o da fornitori esterni selezionati mediante procedure di qualificazione. I dati forniti potranno essere incrociati, per finalità di gestione dei servizi e di aggiornamento banche dati, con altri dati in legittimo possesso del Gruppo Hera, forniti in altre circostanze.
Destinatari	I dati non saranno diffusi a soggetti terzi. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Hera Comm S.r.l., da Società appartenenti al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere inoltre comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, 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, ecc. I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati, all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

	Informativa Privacy ex art. 13 del GDPR UE 2016/679		
	EDIZIONE Febbraio 2019	REVISIONE 1	Pagina 2
	INTERESSATI	Destinatari del servizio di raccolta rifiuti	

Periodo di conservazione dei dati	Il trattamento dei dati personali avverrà per tutta la durata dei servizi erogati e comunque fino all'estinzione degli obblighi contrattuali e degli adempimenti di legge. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione degli stessi o anche successivamente, nei limiti dei termini prescizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. Il consenso per la verifica del grado di soddisfazione potrà essere revocato in ogni momento e comporterà la cancellazione dei dati, quindi la cessazione delle interviste.
Diritti dell'Interessato	L'Interessato potrà conoscere l'elenco dettagliato dei destinatari ed esercitare i seguenti diritti previsti dal REGOLAMENTO UE 2016/679: 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, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. 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 che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. 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 se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico. Tali diritti e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati tramite mail ai seguenti indirizzi: - clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche - clienti.business@gruppohera.it per le aziende Oppure contattando i seguenti numeri telefonici: - 800.999.500 per le utenze domestiche - 800.999.700 per le aziende
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 mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n.telef.0510577046

Responsabile interno dei trattamenti di dati personali

Antonio Dondi – Direttore Servizi Ambientali - Hera S.p.A.

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