


AcegasApsAmga S.p.A.

Sede legale: Via del Teatro 5 34121 Trieste

tel. 040.7793111 fax 040.7793427

info.ts@acegasapsamga.it
www.acegasapsamga.it
Informativa Privacy resa ai sensi degli artt. 13 e 14 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, gas e energia elettrica

Interessati	Coloro che tramite chiamata al call center di pronto intervento segnalano anomalie, guasti, interruzioni, fughe o dispersioni per i servizi acquedotto e fognatura, gas e energia elettrica.
Titolare del trattamento	AcegasApsAmga S.p.A. – con sede legale in Trieste, Via del Teatro 5 - 34121 Trieste - Tel. 040.7793111.
Dati Personali Raccolti	I dati personali oggetto delle operazioni di trattamento, funzionali alla risoluzione delle anomalie segnalate, sono ad es. nome e cognome, indirizzo, numero chiamante ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.
Base giuridica	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: - esecuzione dei servizi da Lei richiesti (lettera a) e b) delle "Finalità" a seguire); - correlati obblighi di legge (lettera c) e d) delle "Finalità" a seguire); - per il solo servizio idrico: 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) svolgere le attività connesse al servizio di Pronto Intervento (controllo, coordinamento e gestione dei servizi nonché risoluzione di anomalie degli stessi ed emergenze); b) acquisire le informazioni necessarie all'eventuale gestione di reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità; d) gestire eventuali contenziosi; e) per il solo servizio idrico: indagini di soddisfazione relativamente al servizio ricevuto.
Modalità	I Suoi dati verranno trattati con strumenti manuali o elettronici e potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di AcegasApsAmga, o forniti dallo stesso interessato in altre circostanze, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.
Natura del conferimento	Il conferimento dei Suoi dati personali è libero, non obbligatorio e finalizzato alla miglior gestione della sua richiesta.
Destinatari	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da altre Società del Gruppo Hera che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. 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. I dati non saranno comunicati a soggetti terzi diversi da quelli suddetti, salvo alle Autorità Pubbliche per finalità indicate dalla legge.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà 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	Il trattamento dei Suoi dati avverrà per la durata necessaria ad espletare il servizio di Pronto Intervento da Lei richiesto, nonché all'estinzione delle eventuali obbligazioni assunte e dei conseguenti adempimenti di legge e dai provvedimenti delle Autorità regolatorie.
Diritti dell'interessato	<p>Lei potrà conoscere l'elenco dettagliato dei destinatari ed esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 rivolgendosi direttamente al Titolare a mezzo mail agli indirizzi info.ts@acegasapsamga.it, info.pd@acegasapsamga.it e info.ud@acegasapsamga.it; o tramite raccomandata a.r. indirizzata a AcegasApsAmga S.p.A. Via del Teatro 5, 34121 Trieste.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; l'interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato. <p>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.</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 che lo 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.</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, Information Security Compliance e Normativa QSA 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. tel. 051-0577046.

Per il Titolare del Trattamento – AcegasApsAmga S.p.A.
Ing. Roberto Gasparetto

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