


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 Art. 13 GDPR UE 2016/679 - Trattamento di dati personali nell'ambito di servizi di *Call Center Tecnico - Pronto Intervento e Servizi Tecnici*

Interessati	Ricevono questa informativa coloro che contattano i numeri verdi del <i>Call Center Tecnico - Pronto Intervento e Servizi Tecnici</i> AcegasApsAmga S.p.A.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è AcegasApsAmga S.p.A., con sede legale a Trieste in Via del Teatro 5 - 34121 Trieste, Tel. 040.7793111.	
Data Protection Officer	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: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</p> <p>La conversazione telefonica sarà registrata.</p>	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Precontrattuale/Contrattuale	<p>a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato, acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.</p> <p>b) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).</p>	Il conferimento dei dati personali è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	<p>c) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità</p> <p>d) Documentare attraverso le registrazioni telefoniche le comunicazioni intercorse, in ingresso e in uscita, negli ambiti connessi alle segnalazioni ricevute dagli Utenti, come previsto dalla normativa che regola la distribuzione dell'energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento, delle risorse idriche per il pronto intervento</p>	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio.
Interesse legittimo	<p>e) Svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela per migliorare i servizi offerti;</p> <p>f) Documentare attraverso le registrazioni</p>	In relazione a tali finalità l'interessato può esercitare il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi

	telefoniche i contenuti delle richieste al fine di avere un'adeguata ed inoppugnabile tracciabilità delle conversazioni per il Call Center Servizi Tecnici	l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione degli eventuali servizi sottostanti.
Destinatari	<p>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.</p> <p>Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato.</p> <p>Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo.</p> <p>I dati personali non saranno diffusi.</p>	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. General Data Protection Regulation o GDPR).	
Periodo di conservazione dei dati	I dati personali e la registrazione della telefonata saranno archiviati per i 6 anni successivi.	
Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	<p>L'interessato 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 o di opporsi al trattamento, la portabilità dei dati (<i>artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679</i>) e di ottenere informazioni sulle valutazioni in merito alla base giuridica «<i>legittimo interesse</i>», rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail agli indirizzi agli indirizzi: info.ts@acegasapsamga.it; info.pd@acegasapsamga.it; info.ud@acegasapsamga.it.</p> <p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>	

AcegasApsAmga S.p.A.