





<b>Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679</b>		
<b>EDIZIONE novembre 2022</b>	<b>REVISIONE 4</b>	<b>Pagina 1</b>
<b>INTERESSATI</b>	<b>Utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani</b>	

Protocollo n. 52732 del 5 Giugno 2023

<b>Interessati</b>	Gli Utenti che fruiscono del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (comprensivo della gestione della Tariffa) o del solo servizio rifiuti.	
<b>Titolare del trattamento</b>	Hera S.p.A. con sede legale a Bologna, Viale Berti Pichat 2/4, telefono 051.287111	
<b>Data Protection Officer</b>	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: <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>	
<b>Dati personali trattati</b>	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali comuni, elencati in via indicativa, ma non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome, luogo e data di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono ed eventualmente indirizzo di mail, pec e/o fax</li> <li>- indirizzo e numero civico dell'immobile soggetto al servizio</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- codice cliente</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li> <li>- componenti del nucleo familiare</li> <li>- quantità e tipologia dei rifiuti conferiti</li> <li>- dati riguardanti lo stato di salute della persona o la patologia risultanti dalla documentazione che comprova il diritto ad agevolazioni, riduzioni e sconti, come previsto dalla normativa regolamentare in materia</li> </ul> <p>E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</p> <p>I seguenti dati personali sono ottenuti da fonti terze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni commerciali per il monitoraggio del credito</li> <li>- dati pubblici o conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati</li> <li>- estratti della banca dati TARI, anagrafe ed altre eventuali basi dati dei Comuni</li> </ul>	
<b>Fonti dei dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banche dati (business information, banche dati pubbliche) e sistemi finalizzati alla raccolta di informazioni commerciali per il monitoraggio del credito.</li> <li>- Pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.</li> <li>- I Comuni gestori della TARI</li> </ul>	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/ Precontrattuale/Adempimento del servizio richiesto</b>	<p>a) Consentire l'attivazione, cessazione, variazione del servizio richiesto dall'utente e le relative attività preliminari, l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, l'evasione delle richieste dell'utente, comprese tutte le formalità amministrative e contabili. Gestire l'adempimento del contratto di servizio di Hera S.p.A. nei confronti di ATERSIR, l'esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili. Gestire le attività connesse e sottostanti all'erogazione del servizio (tariffazione, informazione, rettifica importi dovuti) e la consegna di attrezzature e dotazioni ( sacchi, contenitori, tessere) per la raccolta dei rifiuti;</p> <p>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;</p> <p>c) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p>	Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
<b>Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare</b>	<p>d) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p> <p>e) adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità, nonché accertamento e contestazione delle violazioni di gestione rifiuti previste da vigente Regolamento ATERSIR approvato con atto n.13 del 27 febbraio 2023 e s.m.i., per l'attività di vigilanza in materia di raccolta e conferimento dei rifiuti da parte degli utenti del servizio e in materia di violazioni dei regolamenti sulla tariffa puntuale e applicazione delle relative Sanzioni</p>	Il conferimento dei dati è obbligatorio.

Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679		
EDIZIONE novembre 2022	REVISIONE 4	Pagina 2
INTERESSATI	Utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	
<b>Interesse legittimo</b>	<p>f) svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'interessato e migliorare i servizi offerti;</p> <p>g) fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</p> <p>h) aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi del Gruppo Hera.</p>	In relazione a tali Finalità, l'Interessato può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione e non pregiudica in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
<b>Modalità del trattamento</b>	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.	
<b>Destinatari</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>In particolare, Hera Comm S.p.A. - Società del Gruppo Hera - è Responsabile del trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti, di evasione delle richieste/segnalazioni e/o dei reclami degli stessi.</p> <p>I dati personali, comprese le registrazioni, 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>I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.</p>	
<b>Diffusione</b>	I suoi dati non saranno diffusi	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	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.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge.</p> <p>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrittivi per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>	
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>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 (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679). Tali diritti potranno essere esercitati tramite mail ai seguenti indirizzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="mailto:clienti.famiglie@gruppohera.it">clienti.famiglie@gruppohera.it</a> per le utenze domestiche</li> <li>- <a href="mailto:clienti.business@gruppohera.it">clienti.business@gruppohera.it</a> per le aziende</li> <li>- <a href="mailto:heracomm@pec.gruppohera.it">heracomm@pec.gruppohera.it</a></li> </ul> <p>Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 800.999.500 per le utenze domestiche</li> <li>- 800.999.700 per le aziende</li> </ul>	
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

**HERA S.p.A. - Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte**  
**Dott Giulio Renato**

Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/93