

**AcegasApsAmga S.p.A.**

Sede legale: Via del Teatro 5 34121 Trieste

tel. 040.7793111 fax 040.7793427

info.ts@acegasapsamga.itwww.acegasapsamga.it**Informativa Art. 13 GDPR UE 2016/679 - Trattamento di dati personali nell'ambito di servizi di call center**

Interessati	Coloro che contattano i <i>call center</i> di 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 seguenti dati personali, in via indicativa ma non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, fughe o dispersioni e alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le parti. <p>La conversazione telefonica potrebbe essere registrata.</p>	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/precontrattuale	<p>a) Gestire e soddisfare la richiesta dell'interessato;</p> <p>b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è volontario, ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio da Lei richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	<p>c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.)</p> <p>d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Interesse legittimo	e) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti.	In relazione a tale Finalità, Lei 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 pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	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.	
Destinatari	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 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 dell'Autorità di Regolazione.
<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 (art. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail agli indirizzi: info.ts@acegasapsamga.it ; info.pd@acegasapsamga.it ; info.ud@acegasapsamga.it .
<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 – AcegasApsAmga S.p.A.
Ing. Roberto Gasparetto