

	Informativa Privacy ex. Art. 13 del GDPR UE 2016/679		
	EDIZIONE: novembre 2021	REVISIONE: 4	PAG. 1 DI 1
	Interessati: Utenti del Servizio di Pronto Intervento per servizio Gas		

Protocollo n. 46201/21 del 24 novembre 2021

Gentile Interessato,

la presente informativa è finalizzata a renderla edotto circa il processo di trattamento a cui sono soggetti i dati personali che siamo a richiederle per l'erogazione del servizio di Pronto Intervento per la gestione di segnalazione di anomalie dei servizi, di emergenze o incidenti nella gestione del servizio Gas.

Interessati

Coloro che tramite chiamata al Pronto Intervento del Centro Telecontrollo Fluidi segnalano guasti, interruzioni, fughe per il servizio Gas.

Titolare del trattamento

INRETE Distribuzione Energia S.p.A., con sede legale in Viale Berti Pichat 2/4, 40127, Bologna.

Dati personali raccolti

I Dati personali oggetto delle operazioni di trattamento, funzionali alla risoluzione delle anomalie segnalate (es. nome e cognome, indirizzo, numero chiamante ecc.). La conversazione telefonica sarà registrata.

Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sull'adempimento:

- 1) dei servizi da Lei richiesti e gestione delle richieste (lettera a) delle "Finalità" a seguire).*
- 2) adempimento obblighi di legge (lettere b) e c) delle "Finalità" a seguire).*
- 3) interesse legittimo a conoscere il livello di soddisfazione del richiedente (lettera d) delle "Finalità" a seguire).*

Finalità

Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha le seguenti finalità:

- a) svolgere le attività connesse ai servizi di distribuzione e alla gestione delle richieste dell'interessato;*
- b) adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità;*
- c) gestire eventuali contenziosi;*
- d) indagini di soddisfazione del servizio ricevuto.*

Modalità

I suoi dati personali saranno trattati con strumenti elettronici e cartacei, il cui controllo è affidato a INRETE Distribuzione Energia S.p.A. e con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

Natura del conferimento

L'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti. Le interviste di gradimento sono finalizzate a verificare il livello di soddisfazione e sono indipendenti rispetto al soddisfacimento della sua richiesta di servizio.

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 e da Fornitori, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo per la gestione delle richieste e alle Autorità Pubbliche per le finalità indicate dalla legge. I dati saranno trattati da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Periodo di conservazione dei dati.

I dati personali saranno trattati per tutta la durata delle operazioni necessarie all'erogazione del servizio di Pronto Intervento da parte di INRETE Distribuzione Energia S.p.A. e, comunque, saranno archiviati e conservati, in coerenza con le finalità già indicate, per i 6 anni successivi alla richiesta di assistenza/segnalazione di anomalia, secondo le disposizioni di legge e i provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Diritti dell'interessato.

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) rivolgendosi direttamente al INRETE Distribuzione Energia S.p.A., a mezzo mail all'indirizzo inrete_distribuzione@legalmail.it

Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo

Lei 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. telef. 051.0577046

INRETE Distribuzione Energia S.p.A.
Amministratore Delegato
Ing. Federico Bronzini

