

	<b>Informativa privacy ex Art. 13 GDPR UE 2016/679</b>		
	<b>EDIZIONE marzo 2025</b>	<b>REVISIONE 1</b>	<b>Pagina 1 di 2</b>
	<b>Call Center Pronto Intervento e Call Center Servizi Tecnici</b>		

Protocollo n. 0011371/25 del 24 marzo 2025

<b>Interessati</b>	Ricevono questa informativa coloro che contattano i numeri verdi del Call Center Pronto Intervento e Call Center Servizi Tecnici della Società INRETE Distribuzione Energia S.p.A	
<b>Titolare del trattamento</b>	<b>Il Titolare è INRETE Distribuzione Energia S.p.A con sede legale in Bologna, viale Carlo Berti Pichat n. 2/4</b>	
<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>	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. La conversazione telefonica sarà registrata.	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Precontrattuale/Contrattuale</b>	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. b) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei dati personali è volontario ma necessario per consentire al Titolare di procedere con la prestazione/servizio richiesti.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>	c) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità 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, e del Pronto Intervento	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio.
<b>Interesse legittimo</b>	e) Svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela per migliorare i servizi offerti; f) Documentare attraverso le registrazioni telefoniche i contenuti delle richieste al fine di avere un'adeguata ed inoppugnabile tracciabilità delle conversazioni per il Call Center Servizi Tecnici	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 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.
<b>Destinatari</b>	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. 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. 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. 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. I dati personali non saranno diffusi.	

	<b>Informativa privacy ex Art. 13 GDPR UE 2016/679</b>		
	<b>EDIZIONE marzo 2025</b>	<b>REVISIONE 1</b>	<b>Pagina 2 di 2</b>
	<b>Call Center Pronto Intervento e Call Center Servizi Tecnici</b>		

<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	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).
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	I dati personali e la registrazione della telefonata saranno archiviati per i 6 anni successivi.
<b>Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'Interessato ha il diritto di ottenere l'accesso ai dati personali e la rettifica o, nei casi previsti, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento, nonché la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679). L'Interessato ha il diritto di ottenere informazioni sulle valutazioni in merito alla base giuridica «legittimo interesse» <i>rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail all'indirizzo inrete_distribuzione@legalmail.it</i> L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

**Il Titolare del Trattamento**  
**INRETE Distribuzione Energia S.p.A**