

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

<b>Interessati</b>	Ricevono questa informativa coloro che contattano i numeri verdi per il Call Center Commerciale della Società EstEnergy S.p.A.	
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è EstEnergy S.p.A. con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040.2424800, posta elettronica certificata <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a>	
<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 potrà essere registrata.	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Precontrattuale/Contrattuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>b) Stipulare il contratto attraverso la registrazione della conversazione telefonica.</li> <li>c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).</li> </ul>	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>	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio.
<b>Interesse legittimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali.</li> <li>f) Registrare conversazioni telefoniche per migliorare il servizio reso.</li> </ul>	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. 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 pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
<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>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 GDPR.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	I dati acquisiti per finalità contrattuali, compresa la registrazione telefonica, saranno conservati per 10 anni dall'ultimo adempimento contrattuale. La registrazione della telefonata per la finalità di miglioramento del servizio reso, ove effettuata, sarà conservata per 30 giorni successivi alla chiamata. Per ogni ulteriore dettaglio relativo al periodo di conservazione dei dati può consultare il documento di Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo <a href="http://www.estenergy.gruppohera.it">www.estenergy.gruppohera.it</a> , nella sezione Privacy Policy.	
<b>Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'Interessato ha il diritto di ottenere informazioni sulle valutazioni in merito alla base giuridica «legittimo interesse», 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), rivolgendosi direttamente al Titolare, a mezzo mail all'indirizzo <a href="mailto:clienti.estenergy@gruppohera.it">clienti.estenergy@gruppohera.it</a> oppure tramite PEC a <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a>  L'Interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	