

Politica di conservazione dei dati di Hera Comm S.p.A.

La presente Policy di Data Retention di Hera Comm S.p.A. (di seguito anche solo "Hera Comm") illustra le regole e le procedure adottate per la conservazione dei dati personali. Questa policy è stata sviluppata per garantire la conformità alle normative vigenti in materia di protezione dei dati e per assicurare che i dati personali siano trattati in modo sicuro e responsabile.

La conservazione dei dati personali è essenziale per diverse finalità, tra cui l'esecuzione dei contratti, la gestione dei reclami, la verifica dell'affidabilità creditizia, le attività di marketing e profilazione, e l'adempimento degli obblighi normativi. Hera Comm si impegna a rispettare i periodi di conservazione stabiliti e a cancellare i dati al termine di tali periodi, salvo diversa disposizione di legge.

Hera Comm si impegna a mantenere un alto livello di trasparenza nei confronti degli interessati, informandoli chiaramente sulle modalità di trattamento dei loro dati e sui periodi di conservazione applicabili. Questo impegno alla trasparenza è parte integrante della politica di Hera Comm in materia di protezione dei dati personali, e mira a costruire e mantenere la fiducia degli interessati nei confronti dell'azienda

Finalità di esecuzione del contratto

Nel caso in cui gli interessati abbiano concluso un contratto con Hera Comm, i dati anagrafici, i dati di contatto, i dati contrattuali e quelli relativi alla fornitura saranno trattati da Hera Comm per il tempo necessario a consentire l'esecuzione del contratto e lo svolgimento delle attività ad esso connesse. Questi dati includono informazioni personali come nome, indirizzo, numero di telefono, email, dettagli del contratto e informazioni sulla fornitura dei servizi. Hera Comm utilizzerà questi dati per garantire che tutte le condizioni del contratto siano rispettate e che i servizi siano forniti in modo efficiente e conforme agli accordi stipulati. Inoltre, questi dati saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 10 anni dalla cessazione del contratto o, se successivo, dall'ultimo adempimento legato al contratto. Questo periodo di conservazione è necessario per tutelare Hera Comm in caso di controversie legali o richieste di verifica da parte delle autorità competenti. Al termine del periodo di conservazione, i dati dell'interessato saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Nel caso di richieste di contrattualizzazione che non si sono perfezionate a causa dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente o in caso di esito negativo della verifica sull'affidabilità creditizia del cliente (credit check), i dati anagrafici, i dati di contatto e i dati contrattuali saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 2 anni dall'esito negativo del credit check o dall'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente. Questo periodo di conservazione è necessario per gestire eventuali contestazioni o richieste di verifica che potrebbero sorgere in relazione alle richieste di contrattualizzazione non perfezionate. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Finalità di gestione dei reclami e/o richieste di informazioni nonché gestione delle conciliazioni

Nel caso di interessati che abbiano formulato reclami e/o richieste scritte di informazioni nei confronti di Hera Comm, tutti i dati contenuti nei relativi reclami e nelle richieste scritte di informazioni, nonché nei corrispondenti riscontri forniti, saranno trattati da Hera Comm per il tempo necessario a gestire la risposta al reclamo o alla richiesta di informazioni. Questi dati includono dettagli specifici sui reclami o sulle richieste, come la natura del problema, le comunicazioni intercorrenti e le risposte fornite. Hera Comm utilizzerà questi dati per garantire che ogni reclamo o richiesta sia gestito in modo tempestivo ed efficace, assicurando che gli interessati ricevano risposte adeguate e risolutive. Gli stessi dati saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 10 anni decorrente dalla data del riscontro fornito. Questo periodo di conservazione è necessario per tutelare Hera Comm in caso di controversie legali o richieste di verifica da parte delle autorità competenti. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Nel caso di interessati che abbiano avviato una pratica di conciliazione nei confronti di Hera Comm, tutti i dati contenuti nel relativo carteggio saranno trattati per il tempo necessario alla definizione della pratica di conciliazione. Questi dati includono tutte le comunicazioni e i documenti scambiati tra le parti durante il processo di conciliazione, nonché le eventuali decisioni o accordi raggiunti. Hera Comm utilizzerà questi dati per garantire che il processo di conciliazione sia condotto in modo equo e trasparente, e che tutte le parti

coinvolte abbiano l'opportunità di esprimere le proprie posizioni e raggiungere un accordo soddisfacente. Gli stessi dati saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 10 anni decorrente dalla chiusura della pratica. Questo periodo di conservazione è necessario per gestire eventuali contestazioni o richieste di verifica che potrebbero sorgere in relazione alla pratica di conciliazione. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Finalità di gestione di richieste pervenute tramite call center o tramite chat

Nel caso di interessati che abbiano contattato Hera Comm tramite call center o via chat, il contenuto delle conversazioni telefoniche o dello scambio avvenuto via chat sarà trattato per il tempo necessario a fornire i riscontri richiesti dagli interessati. Questi dati includono dettagli specifici delle conversazioni, come le domande poste dagli interessati, le risposte fornite dagli operatori, e qualsiasi informazione aggiuntiva necessaria per risolvere le richieste. Hera Comm utilizzerà questi dati per garantire che ogni richiesta sia gestita in modo tempestivo ed efficace, assicurando che gli interessati ricevano risposte adeguate e risolutive. Gli stessi dati potranno essere conservati, al fine di permettere una verifica di qualità del servizio di gestione delle richieste pervenute attraverso tali canali, per un periodo di 30 giorni decorrente dalla chiusura della telefonata o della chat. Questo periodo di conservazione è necessario per monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, identificando eventuali aree di miglioramento e garantendo che gli standard di servizio siano mantenuti. Al termine del periodo di conservazione, la registrazione della telefonata o il contenuto della chat saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Nel caso di richieste complesse o che richiedono un follow-up, Hera Comm potrebbe conservare i dati per un periodo più lungo, al fine di garantire che tutte le questioni siano risolte in modo soddisfacente. Questo include la gestione di richieste che potrebbero richiedere ulteriori verifiche o interventi da parte di diverse funzioni aziendali all'interno di Hera Comm. In tali casi, i dati saranno conservati fino alla completa risoluzione della richiesta, garantendo che gli interessati ricevano un servizio completo e soddisfacente.

Nel caso in cui l'interessato abbia contattato Hera Comm tramite un call center tecnico (diverso dal pronto intervento), come ad esempio quello di E-mobility, i dati personali trattati sono i dati comuni contenuti nella telefonata. Tali dati includono dettagli specifici delle conversazioni, come le domande poste dagli interessati, le risposte fornite dagli operatori, e qualsiasi informazione aggiuntiva necessaria per risolvere le richieste. Hera Comm conserverà le registrazioni delle predette chiamate per sei anni dal momento della chiamata, salva conservazione per eventuali contenziosi.

Il periodo di conservazione predetto è necessario per garantire la tracciabilità delle conversazioni e l'efficacia nell'evasione delle richieste degli utenti/clienti o, nel caso di contenzioni per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Finalità di verifica dell'affidabilità creditizia del richiedente (credit check)

Nel caso di interessati che abbiano richiesto l'attivazione di un contratto con Hera Comm, i dati sotto forma di score creditizi, anche di tipo statistico, acquisiti a seguito dell'interrogazione di banche dati esterne, quali banche dati pubbliche o Sistemi di Informazioni Creditizie (cd. SIC), saranno trattati in fase precontrattuale per verificare l'affidabilità creditizia del richiedente. Questi dati includono informazioni che tengono conto della situazione finanziaria del richiedente, come la storia dei pagamenti, eventuali insolvenze o ritardi nei pagamenti, e altre informazioni rilevanti che possono influenzare la decisione di Hera Comm di stipulare un contratto. Hera Comm utilizzerà questi dati per valutare il rischio associato alla concessione del contratto e per prendere decisioni informate sulla base di criteri oggettivi e trasparenti. Gli stessi dati saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 5 anni decorrente dalla data di ricezione dei report contenenti dette informazioni. Questo periodo di conservazione è necessario per tutelare Hera Comm in caso di controversie legali o richieste di verifica da parte delle autorità competenti. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Finalità di marketing e di proposizione commerciale in genere per clienti ed ex clienti

Nel caso di clienti di Hera Comm che abbiano prestato il consenso per finalità di marketing a favore di Hera Comm, i dati anagrafici e i dati di contatto saranno trattati per finalità legate al marketing a decorrere dalla data di raccolta del consenso e per 5 anni successivi alla data di cessazione del rapporto contrattuale, salvo che nel frattempo l'interessato non abbia revocato il consenso. Questi dati includono informazioni personali

come nome, indirizzo, numero di telefono, email e altre informazioni di contatto che possono essere utilizzate per inviare comunicazioni di marketing. Hera Comm utilizzerà questi dati per inviare offerte promozionali, aggiornamenti sui prodotti e servizi, e altre comunicazioni di marketing che possono essere di interesse per i clienti. A decorrere dal mese successivo alla cessazione del rapporto contrattuale, gli stessi dati saranno utilizzati per finalità di marketing, previa verifica dell'iscrizione presso il Registro Pubblico delle Opposizioni di cui all'articolo 130 comma 3bis, del codice privacy. Questo processo di verifica è necessario per garantire che le comunicazioni di marketing siano inviate solo a coloro che non hanno espresso opposizione alla ricezione di tali comunicazioni.

Nel caso di clienti Hera Comm, i dati anagrafici e di contatto, limitatamente all'utilizzo dell'indirizzo email, saranno trattati per le finalità di cui all'articolo 130, comma 4, del Codice privacy, cd. soft spam, per l'invio di comunicazioni pubblicitarie esclusivamente tramite posta elettronica, per tutta e sola la durata del rapporto contrattuale, salvo che l'interessato non si opponga allo specifico trattamento prima del termine del contratto. Questo tipo di comunicazione, noto come soft spam, consente a Hera Comm di inviare offerte e promozioni relative a prodotti e servizi simili a quelli già acquistati dal cliente, utilizzando l'indirizzo email fornito dal cliente stesso. Hera Comm si impegna a rispettare le preferenze dei clienti e a interrompere l'invio di comunicazioni di soft spam nel caso in cui il cliente esprima opposizione.

Nel caso di clienti Hera Comm, i dati anagrafici e di contatto saranno altresì trattati per finalità di proposizione commerciale, laddove gli stessi siano presenti negli elenchi dei contraenti, cartacei o elettronici, a disposizione del pubblico di cui all'articolo 129 del Codice privacy, previa verifica dell'eventuale iscrizione della numerazione e degli altri dati personali di cui all'articolo 129, comma 1, nel Registro Pubblico delle Opposizioni, effettuata prima dell'effettuazione della campagna e comunque ogni 15 giorni. Questo processo di verifica periodica è necessario per garantire che le comunicazioni di marketing siano inviate solo a coloro che non hanno espresso opposizione alla ricezione di tali comunicazioni. Hera Comm utilizzerà questi dati per inviare offerte promozionali, aggiornamenti sui prodotti e servizi, e altre comunicazioni di marketing che possono essere di interesse per i clienti.

In tutti i casi di cui sopra, l'elenco contenente i dati utilizzati nell'ambito di una campagna marketing sarà conservato per un periodo di 2 anni dal termine della relativa campagna per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria. Questo periodo di conservazione è necessario per gestire eventuali contestazioni o richieste di verifica che potrebbero sorgere in relazione alla campagna di marketing. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Finalità di marketing o di proposizione commerciale in genere nonché di ricontatto nei confronti di interessati che non sono clienti o ex clienti e che hanno manifestato interesse per le offerte e i prodotti di Hera Comm

Nel caso di interessati che non siano clienti di Hera Comm che abbiano prestato il consenso per finalità di marketing a favore di Hera Comm, i dati anagrafici e di contatto saranno trattati per finalità legate al marketing a decorrere dalla data del consenso e per i successivi 2 anni, salvo revoca del consenso prima di detto termine. Questi dati includono informazioni personali come nome, indirizzo, numero di telefono, email e altre informazioni di contatto che possono essere utilizzate per inviare comunicazioni di marketing. Hera Comm utilizzerà questi dati per inviare offerte promozionali, aggiornamenti sui prodotti e servizi, e altre comunicazioni di marketing che possono essere di interesse per gli interessati. In ogni caso, i medesimi dati saranno utilizzati solo previa verifica degli stessi presso il Registro Pubblico delle Opposizioni di cui all'articolo 130 comma 3bis. Questo processo di verifica è necessario per garantire che le comunicazioni di marketing siano inviate solo a coloro che non hanno espresso opposizione alla ricezione di tali comunicazioni.

Nel caso di interessati che abbiano richiesto di essere ricontattati per ricevere maggiori informazioni sulle offerte e i prodotti di Hera Comm, i dati anagrafici e di contatto saranno trattati esclusivamente per finalità di ricontatto, che avverrà entro 15 giorni dalla compilazione online del form di ricontatto. Questi dati includono informazioni personali come nome, indirizzo, numero di telefono, email e altre informazioni di contatto che possono essere utilizzate per fornire risposte tempestive e dettagliate alle richieste degli interessati. Hera Comm utilizzerà questi dati per garantire che ogni richiesta di ricontatto sia gestita in modo tempestivo ed efficace, assicurando che gli interessati ricevano tutte le informazioni necessarie sui prodotti e servizi offerti. Questo processo di ricontatto è fondamentale per costruire e mantenere la fiducia degli interessati nei confronti di Hera Comm, garantendo che le loro esigenze e aspettative siano soddisfatte.

I dati anagrafici e di contatto saranno altresì trattati per finalità di proposizione commerciale, laddove gli stessi siano presenti negli elenchi dei contraenti, cartacei o elettronici, a disposizione del pubblico di cui all'articolo 129 del Codice privacy, fino all'eventuale iscrizione della numerazione e degli altri dati personali di cui all'articolo 129, comma 1, nel Registro Pubblico delle Opposizioni, effettuata prima dell'effettuazione della

campagna e comunque ogni 15 giorni. Questo processo di verifica periodica è necessario per garantire che le comunicazioni di marketing siano inviate solo a coloro che non siano iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni. Hera Comm utilizzerà questi dati per inviare offerte promozionali, aggiornamenti sui prodotti e servizi, e altre comunicazioni di marketing che possono essere di interesse per gli interessati.

In tutti i casi di cui sopra, i dati personali predetti saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria, per un periodo di 2 anni dal momento in cui gli stessi sono stati conferiti dall'interessato. Inoltre, l'elenco contenente i dati utilizzati nell'ambito di una campagna marketing o di ricontatto sarà conservato per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria, per un periodo di 2 anni dal termine della relativa campagna.

La conservazione di tali dati per il periodo predetto è necessaria per gestire eventuali contestazioni o richieste di verifica che potrebbero sorgere in relazione alla campagna di marketing o di ricontatto. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Finalità di profilazione

Nel caso di clienti che abbiano prestato il consenso per finalità di profilazione a favore di Hera Comm, i dati anagrafici, di contatto, contrattuali, relativi alla fornitura, e i dati acquisiti in merito alle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle digital properties di Hera Comm saranno utilizzati per finalità legate alla profilazione a decorrere dalla data del consenso e per i successivi 2 anni dalla data di cessazione del rapporto contrattuale, salvo revoca del consenso prima di detto termine. Questi dati includono informazioni dettagliate sui clienti, come nome, indirizzo, numero di telefono, email, dettagli del contratto, informazioni sulla fornitura dei servizi e dati di navigazione sui siti web e le app di Hera Comm. Hera Comm utilizzerà questi dati per creare profili dettagliati dei clienti, che consentiranno di comprendere meglio le loro esigenze, preferenze e comportamenti. Questo processo di profilazione è fondamentale per offrire ai clienti prodotti e servizi in linea con il loro profilo, migliorando la qualità dei servizi offerti e aumentando la soddisfazione dei clienti.

Nel caso di interessati che non sono clienti di Hera Comm, che abbiano prestato il consenso per finalità di profilazione a favore di Hera Comm, i dati anagrafici, di contatto, nonché i dati acquisiti in merito alle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle digital properties di Hera Comm saranno utilizzati per finalità legate alla profilazione a decorrere dalla data del consenso e per i successivi 2 anni dalla data di conferimento del consenso, salvo revoca del consenso prima di detto termine. Questi dati includono informazioni personali come nome, indirizzo, numero di telefono, email e altre informazioni di contatto, nonché dati relativi alle interazioni con Hera Comm, come le richieste di informazioni, i reclami, le conversazioni telefoniche e via chat, e le risposte fornite. Hera Comm utilizzerà questi dati per creare profili dettagliati degli interessati, che consentiranno di comprendere meglio le loro esigenze, preferenze e comportamenti. Questo processo di profilazione è fondamentale per offrire agli interessati prodotti e servizi in linea con il loro profilo, migliorando la qualità dei servizi offerti e aumentando la soddisfazione degli interessati.

Sia nel caso di clienti che di non clienti, ai fini della profilazione saranno presi in considerazione solo dati risalenti a non più di 2 anni precedenti. Questo limite temporale è necessario per garantire che i profili creati siano basati su dati aggiornati e pertinenti, riflettendo accuratamente le esigenze, preferenze e comportamenti attuali dei clienti e degli interessati.

Hera Comm utilizzerà i profili creati per offrire ai clienti e agli interessati offerte promozionali, aggiornamenti sui prodotti e servizi, e altre comunicazioni di marketing che possono essere di interesse per loro. Questo processo di marketing personalizzato è fondamentale per aumentare l'efficacia delle campagne di marketing e migliorare la soddisfazione dei clienti e degli interessati.

Finalità di segmentazione e clusterizzazione della clientela

Nel caso di clienti, l'attività di segmentazione e clusterizzazione svolta da Hera Comm consiste nel trattamento dei dati anagrafici, dei dati relativi alla fornitura e dei dati comportamentali per finalità legate all'attribuzione ad ogni cliente di un cluster di appartenenza a seconda delle sue caratteristiche.

L'informazione relativa al cluster attribuito al cliente è conservata fintanto che è in essere il rapporto contrattuale con Hera Comm, ovvero per un periodo più breve laddove il cliente eserciti il diritto di opporsi ai seguenti trattamenti: (i) analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti (anche derivanti dall'utilizzo delle digital properties del Titolare come ad es. siti internet, Servizi Online, App, pagine social, ecc.) finalizzata a migliorare la qualità del servizio e dell'esperienza dei clienti e (ii) analisi, in forma aggregata, delle caratteristiche e dei comportamenti (anche derivanti dall'utilizzo delle digital properties del Titolare come ad

es. siti internet, Servizi Online, App, pagine social, ecc.) della customer base volta a guidare l'assunzione di decisioni strategiche con impatti collettivi.

Lo svolgimento dell'analisi di cui al primo punto (i) è volta a garantire che le interazioni dei clienti con il servizio clienti siano per loro più soddisfacenti. Questo processo di gestione personalizzato delle relazioni con il servizio clienti è fondamentale per migliorare il rapporto con il cliente offrendogli un servizio e un'esperienza più efficiente e personalizzata, nonché aumentare la fidelizzazione dei clienti rispetto ai prodotti e servizi offerti da Hera Comm.

Lo svolgimento dell'analisi di cui al secondo punto (ii) viene svolta in modo aggregato ed è volta ad analizzare e monitorare la customer base al fine di identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito allo scopo di attuare decisioni correttive e decisioni migliorative su larga scala.

Finalità di adempimento di obblighi previsti dalla normativa o disposizioni impartite dall'ARERA

In tutti i casi di cui sopra, i dati personali potranno essere conservati per un periodo superiore ai periodi definiti nella presente Policy laddove la conservazione degli stessi sia imposta per legge o per adempiere a disposizioni impartite dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA). Questo significa che, oltre ai periodi di conservazione specificati per ciascuna finalità di trattamento, Hera Comm potrebbe essere obbligata a conservare i dati personali per periodi più lunghi in conformità con le normative vigenti o le direttive emanate da ARERA. Questi obblighi possono derivare da leggi nazionali, regolamenti europei, o altre disposizioni normative che richiedono la conservazione dei dati per motivi di sicurezza, controllo, monitoraggio o altre finalità specifiche.

La conservazione dei dati personali in conformità con gli obblighi normativi è essenziale per garantire che Hera Comm operi in modo trasparente e conforme alle leggi. Questo include la conservazione dei dati per finalità di audit, ispezioni, verifiche contabili, e altre attività di controllo che possono essere richieste dalle autorità competenti. Hera Comm si impegna a rispettare rigorosamente tutte le disposizioni normative applicabili e a garantire che i dati personali siano trattati in modo sicuro e responsabile durante tutto il periodo di conservazione.

Al termine del periodo di conservazione imposto dalla normativa o dalle disposizioni di ARERA, i dati saranno cancellati in modo sicuro e definitivo.

Finalità di gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati (in particolare diritto di limitazione del trattamento ex art. 18 GDPR)

Nel caso di interessati che si siano opposti al trattamento dei propri dati personali sostenendo l'illiceità del contratto ad essi intestato, al momento della ricezione della contestazione Hera Comm appone la limitazione del trattamento ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati (GDPR). Questo diritto consente agli interessati di richiedere che i loro dati personali non siano utilizzati per determinate finalità mentre viene verificata la legittimità del trattamento. I dati oggetto di limitazione saranno trattati da Hera Comm per il tempo necessario all'accertamento dell'effettiva illiceità del trattamento. Durante questo periodo, i dati saranno conservati in modo sicuro e non saranno utilizzati per altre finalità, garantendo che gli interessati abbiano il controllo sui propri dati personali.

Una volta accertata l'illiceità del trattamento, i dati verranno trasferiti in un altro sistema non accessibile e saranno conservati per motivi legati all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria per un periodo di 10 anni decorrente dalla data di contestazione. Questo periodo di conservazione è necessario per tutelare Hera Comm in caso di controversie legali o richieste di verifica da parte delle autorità competenti. Al termine del periodo di conservazione, i dati dell'interessato saranno cancellati in modo sicuro e definitivo, garantendo che non siano più accessibili o utilizzabili.

Nel caso di richieste di esercizio di altri diritti degli interessati, come il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità dei dati, e opposizione, Hera Comm si impegna a gestire tali richieste in modo tempestivo ed efficace.