


AcegasApsAmga S.p.A.

Sede legale: Via del Teatro 5 34121 Trieste

tel. 040.7793111 fax 040.7793427

info.ts@acegasapsamga.it
www.acegasapsamga.it
Informativa Privacy resa ai sensi degli artt. 13 del REG UE 2016/679 - trattamento di dati personali nell'ambito dell'attività di gestione di richieste di informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gas e energia elettrica

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, nell'ambito dell'attività di gestione dei reclami, segnalazioni e richieste di informazioni sui servizi gas e/o energia elettrica.

Interessati	Tutti i soggetti che si rivolgono ad AcegasApsAmga per aprire un reclamo o una segnalazione oppure richiedere informazioni sui servizi gas e/o energia elettrica.
Titolare del trattamento	Il Titolare è AcegasApsAmga S.p.A. – con sede legale in Trieste, Via del Teatro 5 - 34121 Trieste - Tel. 040.7793111.
Dati Personali Raccolti	Le informazioni che saranno trattate sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Nome e cognome • Codice PDR/POD • Codice fiscale • Indirizzo di residenza • Indirizzo di fornitura • Recapito telefonico • Produzione di energia • Tipo d'uso (domestico o non) Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.
Base giuridica	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sull'esecuzione del servizio da lei richiesto: gestione dei reclami, segnalazioni e richiesta di informazioni.
Finalità	I Suoi dati personali vengono raccolti ed utilizzati al fine di gestire in maniera strutturata il servizio da Lei richiesto (reclamo/segnalazione/richiesta di informazioni), permettendo di fornirLe risposte immediate, monitorare le tempistiche di risposta, ingaggiare personale interno con competenza specialistica sul problema segnalato, nonché generare la reportistica di consuntivazione dell'attività.
Modalità	I Suoi dati verranno trattati con strumenti elettronici e potranno essere protetti con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.
Natura del conferimento	Il conferimento di tali dati e il conseguente trattamento è necessario per consentire la gestione del reclamo, segnalazione o richiesta di informazioni; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati ne comporterà l'impossibilità.
Destinatari	Ai fini della gestione del reclamo, segnalazione o richiesta di informazioni e delle conseguenti azioni da parte di AcegasApsAmga, i dati potranno essere comunicati a: <ul style="list-style-type: none"> - dipendenti e collaboratori del Titolare del trattamento; - società terze o altri soggetti appartenenti o meno al Gruppo HERA che svolgono attività in <i>outsourcing</i> per conto del Titolare del trattamento, i quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento; - organismi di controllo. 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. I Suoi dati non saranno diffusi.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o

	Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati fino alla fine dell'anno Solare e, in ogni caso, per il tempo necessario all'evasione del reclamo, segnalazione o richiesta di informazioni.
Diritti dell'interessato	<p>Lei potrà conoscere l'elenco dettagliato dei destinatari ed esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 rivolgendosi direttamente al Titolare a mezzo mail agli indirizzi info.ts@acegasapsamga.it, info.pd@acegasapsamga.it, e info.ud@acegasapsamga.it; o tramite raccomandata a.r. indirizzata a AcegasApsAmga S.p.A. Via del Teatro 5, 34121 Trieste.</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei Suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro Sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i Suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; l'interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato. <p>Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle Sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione 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. tel. 051-0577046.

Per il Titolare del Trattamento – AcegasApsAmga S.p.A.
Ing. Roberto Gasparetto

(L'indicazione del firmatario sostituisce la firma autografa depositata sul modello originale conservato presso l'Ufficio Protocollo)