

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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

Interessati	Tutti i Clienti che fruiscono di servizi energy (energia elettrica, gas).
Titolare del trattamento	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 estenergy@pec.gruppohera.it.
Dati personali raccolti	I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti. I dati personali possono includere: - dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati; - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale; - dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.
Fonte dei dati personali	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
Base giuridica	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a., b. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alla lettera c. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere d., f. e l. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 4) il Suo consenso in relazione alle lettere h e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue 6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
Finalità	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di EstEnergy delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; consentire, nel caso di "Contratti a distanza" e se il Cliente ha fornito un indirizzo e-mail, la pre-registrazione ai Servizi Online e all'App "My Hera"; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi di energia elettrica e/o gas; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti; f) svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni; Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto: h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi. Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per: l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di EstEnergy, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.
Facoltà di Revoca del consenso	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), oppure inviando una e-mail a clienti.estenergy@gruppohera.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
Natura del conferimento	Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per EstEnergy S.p.A. di erogare i servizi richiesti. Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.
Modalità	I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. I dati personali saranno trattati anche mediante: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea. I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di EstEnergy o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.
Destinatari	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti 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 terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). 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. Qualora previsto da norme di legge, i suoi dati personali potranno essere comunicati a Pubbliche Amministrazioni, per fini istituzionali.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, 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 per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere h, ed i. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere e., f., g. e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescritti per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.
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 Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1,34121 Trieste (TS), una e-mail a clienti.estenergy@gruppohera.it oppure una PEC a estenergy@pec.gruppohera.it.
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, 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