



AMBIENTE
MODULO PER
RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI, RICHIESTE DI RETTIFICA, SEGNALAZIONE DISSERVIZI

MOD A15/22 17.1 V1

TIPO DI RICHIESTA

Contrassegnare il tipo di richiesta che si intende effettuare

- Segnalazione disservizio Reclamo
 Richiesta informazioni Richiesta di rettifica
di importi addebitati

SERVIZIO

Contrassegnare il servizio

- Raccolta e trasporto rifiuti Spazzamento o lavaggio strade
 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti Altro

DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE

Nome e Cognome o Ragione Sociale _____

Codice Fiscale Partita IVA

Indirizzo di Residenza o Sede _____

Località di Residenza o Sede _____

Codice Utente *Il Codice Utente si trova sulle bollette alla voce Codice Cliente o Contribuente,
è di dieci cifre e comincia sempre con 1*

E-mail: _____

Telefono:

MODALITA' DI RISPOSTA

Contrassegnare la modalità preferita per ricevere la risposta

- E-mail (inserire indirizzo): _____
 Fax (inserire numero):
 Posta ordinaria
(inserire indirizzo se diverso da residenza o sede) _____

INDIRIZZO DEL SERVIZIO

Indirizzo _____

Località _____

Codice Utenza *Il Codice Utenza si trova sulle bollette alla voce Codice Contratto o Posizione soggetta al tributo,
è di dieci cifre e comincia sempre con 3*

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Segue sul retro

Segue DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IBAN

Inserire le coordinate bancarie per eventuale accredito in caso di richiesta di rettifica di importi non dovuti

sigla	Eventuali Numeri di controllo	CIN	ABI	CAB	Numero conto corrente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ALLEGATI

No Sì (descrivere quali) _____

Il richiedente ha preso visione dell'informativa allegata ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione della presente richiesta

Data richiesta / / Firma _____

MODALITA' DI INOLTRO DELLA RICHIESTA

La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito della Gestione Clienti:

- Hera Comm s.r.l., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO)
- clienti.famiglie@gruppohera.it , oppure clienti.business@gruppohera.it (per aziende)
- Fax 0542 368165

Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679		
EDIZIONE novembre 2022	REVISIONE 4	Pagina 1
INTERESSATI	Utenti del servizio rifiuti	

Protocollo n. 0003460 del 13 gennaio 2023

<u>Interessati</u>	Gli Utenti che fruiscono del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (comprensivo della gestione della Tariffa) o del solo servizio rifiuti.	
<u>Titolare del trattamento</u>	Hera S.p.A. con sede legale a Bologna, Viale Berti Pichat 2/4, telefono 051.287111	
<u>Data Protection Officer</u>	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: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
<u>Dati personali trattati</u>	<p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei seguenti dati personali comuni, in via indicativa ma non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cognome, nome, luogo e data di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono ed eventualmente indirizzo di mail, pec e/o fax - indirizzo e numero civico dell'immobile soggetto al servizio - indirizzo di recapito fatture - codice cliente - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie - componenti del nucleo familiare - quantità e tipologia dei rifiuti conferiti - dati riguardanti lo stato di salute della persona o la patologia risultanti dalla documentazione che comprova il diritto ad agevolazioni, riduzioni e sconti, come previsto dalla normativa regolamentare in materia <p>E ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</p> <p>I seguenti dati personali sono ottenuti da fonti terze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni commerciali per il monitoraggio del credito - dati pubblici o conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati - estratti della banca dati TARI, anagrafe ed altre eventuali basi dati dei Comuni 	
<u>Fonti dei dati personali</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Banche dati (business information, banche dati pubbliche) e sistemi finalizzati alla raccolta di informazioni commerciali per il monitoraggio del credito. - 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. - I Comuni gestori della TARI 	
<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità</u>	<u>Natura del conferimento</u>
Contrattuale/ Precontrattuale/Adempimento del servizio richiesto	<p>a) Consentire l'attivazione, cessazione, variazione del servizio richiesto dall'utente e le relative attività preliminari, l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, l'evasione delle richieste dell'utente, comprese tutte le formalità amministrative e contabili. Consentire l'adempimento del contratto di servizio di Hera S.p.A. nei confronti di ATERSIR, l'esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili. Gestire le attività connesse e sottostanti all'erogazione del servizio (tariffazione, informazione, rettifica importi dovuti) e la consegna di attrezzature per la raccolta dei rifiuti;</p> <p>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;</p> <p>c) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p>	Il conferimento dei dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.

Informativa Privacy ex artt. 13 e 14 del GDPR UE 2016/679		
EDIZIONE novembre 2022		REVISIONE 4
INTERESSATI		Utenti del servizio rifiuti
Adempimento di obblighi di legge al quale è soggetto il Titolare	<p>d) gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; mediazioni, conciliazioni, procedimenti giudiziari; ecc.);</p> <p>e) adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità, nonché accertamento e contestazione delle violazioni di gestione rifiuti previste da vigente Regolamento Sanzioni di ATERSIR;</p>	Il conferimento dei dati è obbligatorio.
Interesse legittimo	<p>f) svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'interessato e migliorare i servizi offerti;</p> <p>g) fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</p> <p>h) aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi del Gruppo Hera.</p>	In relazione a tali Finalità, 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 pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione e non pregiudica in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici e/o in modalità cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.	
Destinatari	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>In particolare, Hera Comm S.p.A. – Società del Gruppo Hera - è Responsabile del trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti, di evasione delle richieste/segnalazioni e/o dei reclami degli stessi.</p> <p>I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato.</p> <p>I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.</p>	
Diffusione	I suoi dati non saranno diffusi	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	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 degli standard previste dalla Commissione Europea e nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	<p>I 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.</p> <p>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 prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>	
Diritti dell'interessato	<p>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 (art. 15 e ss. del REG UE 2016/679). Tali diritti potranno essere esercitati tramite mail ai seguenti indirizzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche - clienti.business@gruppohera.it per le aziende - heracomm@pec.gruppohera.it <p>Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 800.999.500 per le utenze domestiche - 800.999.700 per le aziende 	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

Hera S.p.A. - Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte Hera S.p.A.

Franco Fogacci

Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/93