

## Informativa Privacy clienti

**Axpo Italia S.p.A.** con sede legale in Via IV Novembre 149 -00187 Roma e sede operativa in Via XII Ottobre 1, 16121 Genova (**"Axpo"**), si impegna costantemente per tutelare la privacy dei suoi clienti. Questo documento (l' **"Informativa"**) è stato redatto al fine di consentirti di comprendere in che modo i tuoi Dati Personali, come più sotto definiti, saranno trattati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, come definiti nel seguito, offerti da Axpo. L'Informativa è volta a fornirti le informazioni necessarie affinché tu possa esprimere un consenso esplicito ed informato ai trattamenti svolti, se lo ritieni opportuno.

In generale, ogni informazione o Dato Personale che fornirai ad Axpo direttamente tramite il contratto stipulato per ricevere i Servizi (il **"Contratto"**), o che è raccolto in altro modo, nell'ambito dell'utilizzo dei servizi offerti da Axpo (i **"Servizi"**), come meglio definiti nel successivo Paragrafo 3, saranno trattati secondo i principi, internazionalmente riconosciuti, di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

### INDICE

1.  **Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati**
2.  **I dati personali oggetto di trattamento**
  - a.  **Nome, dettagli di contatto e altri Dati Personali**
  - b.  **Speciali categorie di dati personali**
  - c.  **Dati forniti volontariamente dall'interessato**
3.  **Finalità del trattamento**
4.  **Base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento**
5.  **Destinatari dei dati personali**
6.  **Trasferimenti dei dati personali**
7.  **Conservazione dei dati personali**
8.  **Diritti dell'interessato**
9.  **Modifiche**

#### 1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

Axpo, come identificato all'inizio dell'Informativa, è il Titolare del trattamento relativamente a tutti i Dati Personali che sono trattati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi.

Puoi contattare il Responsabile della protezione dei dati (**"DPO"**) di Axpo al seguente indirizzo: [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com)

#### 2. I dati personali oggetto di trattamento

Ti informiamo che Axpo tratterà i tuoi Dati Personali, che potranno essere costituiti - anche a seconda delle tue decisioni su come utilizzare i Servizi - da un identificativo come il nome, un numero di identificazione come il codice cliente, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della tua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale idonea a renderti identificato o identificabile (di seguito solo **"Dati Personali"**).

I tuoi Dati Personali potranno essere raccolti sia perché da te volontariamente forniti (ad es. i Dati Personali inseriti nel Contratto) o durante il tuo rapporto contrattuale con Axpo.

I Dati Personali trattati attraverso il Sito sono i seguenti:

##### a. Nome, dettagli di contatto e altri Dati Personali

All'atto della sottoscrizione del contratto per ricevere i Servizi, ti verrà richiesto di inserire informazioni quali il tuo nome, il numero di telefono, il numero di cellulare, l'indirizzo email, il codice fiscale, l'indirizzo, il codice IBAN etc.

Inoltre, quando comunichi con Axpo tramite il Servizio Clienti o i contatti che trovi nel Contratto, Axpo potrà raccogliere le ulteriori informazioni che deciderai di fornire.

#### **Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico**

Sede legale: Via IV Novembre, 149, 00187 Roma, Italia | T +39 06 454 68 21 | F +39 06 454 682 222 | [axpo.com](http://axpo.com)

Sede operativa: Via XII Ottobre, 1, 16121 Genova, Italia | T +39 010 2910 41 | F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia, 3, 20122 Milano, Italia | T +39 02 873 89 700 | F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992, R.E.A. di Roma 987225, Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5400 Baden, Switzerland

## **b. Speciali categorie di dati personali**

Axpo non tratterà alcuna informazione che potrebbe contenere alcune categorie sensibili di Dati Personali, come dati idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Axpo ti invita pertanto a non comunicare tali speciali categorie di Dati Personali.

## **c. Dati forniti volontariamente dall'interessato**

In alcuni casi (come ad es. laddove, in qualità di Amministratore, concludessi il contratto di fornitura di energia per conto dei condomini) ti è consentito comunicare informazioni di vario genere ad Axpo, che potrebbero contenere Dati Personali di altre persone.

Rispetto a tali ipotesi, ti poni come autonomo titolare del trattamento, assumendoti tutti gli obblighi e le responsabilità di legge. In tal senso, conferisci sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire a Axpo da terzi soggetti i cui Dati Personali siano trattati, in forza del Contratto, in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili. In ogni caso, tutte le volte in cui fornisci o in altro modo tratti Dati Personali di terzi, garantisci fin da ora - assumendotene ogni connessa responsabilità - che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda sul consenso di tale terzo interessato o su un'altra idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

## **3. Finalità del trattamento**

Axpo utilizzerà i tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- fornire i Servizi quali: stipula dei contratti di somministrazione di energia; fruizione dei relativi servizi connessi alla esecuzione del Contratto; eventuale gestione dell'ordine d'acquisto dei servizi o dei prodotti correlati al Contratto, l'attivazione della fornitura di energia direttamente o attraverso società del gruppo Axpo ovvero strutture/società esterne preposte allo svolgimento di attività connesse o conseguenti all'esecuzione del Contratto. Inoltre, prima della conclusione del Contratto, e in base alle modalità previste dalle Condizioni Generali di Fornitura, il trattamento dei tuoi Dati Personali potrebbe altresì perseguire finalità pre-contrattuali, come ad esempio rispondere a specifiche richieste provenienti dal cliente; consentire ad Axpo di effettuare valutazioni volte a determinare la effettiva conclusione di un contratto, attraverso la consultazione di dati pubblici quali ad esempio visure camerali, atti ufficiali o partecipazioni da elenco soci; effettuare comunicazioni relative allo svolgimento del rapporto contrattuale instaurato, di fornitura di assistenza e supporto di qualsiasi tipo, di gestione di fasi patologiche e/o pre-patologiche della relazione contrattuale (es: morosità e solleciti di pagamento, blocco forniture, riattivazione bloccati, etc.), consentirti l'accesso e la registrazione alle sezioni o aree riservate del sito web di Axpo come quella denominata "MyAxpo" o le pagine web ove è possibile fruire di servizi online e di assistenza post-contrattuale per la gestione di ogni profilo contrattuale, amministrativo, tecnico o legale conseguente alla stipula di un contratto di fornitura; verificare la tua identità e aiutarti, nel caso in cui perdi o dimentichi i dettagli di login/password del tuo account personale di MyAxpo; inviarti la newsletter di Axpo che hai richiesto come Servizio iscrivendoti e che contiene solo materiale informativo e non commerciale; consentirti di visualizzare e gestire i dati relativi al tuo contratto, di consultare lo scadenzario delle fatture, di compiere in proprio analisi sui consumi, di richiedere assistenza online; e gestire qualsiasi tipo di richiesta di assistenza – tecnica, commerciale e/o di natura contrattuale e fornirti qualsiasi altro Servizio tu richiedi ("**Fornitura del Servizio**");
- inviarti comunicazioni di marketing, promozioni e pubblicità, ricerche di mercato e sondaggi, tramite e-mail, posta elettronica certificata, SMS, posta cartacea, per telefono, tramite banner, push notifications, messaggistica istantanea, tramite un operatore, attraverso le pagine social media ufficiali di Axpo; nonché per attività di marketing in senso lato, incluse le manifestazioni a premio, giochi e concorsi, di prodotti e/o servizi offerti da Axpo e/o da terze parti ("**Marketing**");
- inviarti comunicazioni di marketing via email riguardanti prodotti e servizi simili a quelli che hai acquistato tramite il Sito ("**Soft Spam**");

- per creare un tuo profilo, dunque raccogliendo e analizzando informazioni sulle selezioni e le scelte che fai nell'ambito del tuo rapporto contrattuale con Axpo; Questo profilo verrà utilizzato per fornirti informazioni su altri prodotti e/o servizi che Axpo ritiene possano interessarti e per inviarti pubblicità che potrebbero essere pertinenti ai tuoi gusti. Tutti gli algoritmi coinvolti in questo processo automatizzato o semi automatizzato vengono regolarmente testati per assicurarci che non ti vengano proposti prodotti che non ti interessano ("**Profilazione**");
- comunicare i Dati Personali raccolti a terze parti appartenenti ai seguenti settori merceologici: fornitori di beni e servizi correlati alla fornitura di energia, Internet service provider, agenzie di comunicazione, società che forniscono servizi assicurativi e finanziari, società del comparto energetico ad ogni livello, società del comparto ICT hardware e software, banche e istituti di credito, per la promozione da parte di queste dei prodotti e servizi da loro offerti ("**Comunicazione a terzi**");
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria o dalle Delibere settoriali vigenti dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico e per finalità civilistiche, contabili e fiscali. I Dati Personali saranno altresì utilizzati ai fini dell'addebito del Canone RAI nella fattura elettrica o del rimborso del canone non dovuto, oltreché per il riversamento all'erario di dette somme ("**Compliance**");
- prevenire o individuare qualsiasi abuso o qualsiasi attività fraudolenta e dunque permettere a Axpo di tutelarsi in giudizio ("**Abusi/Frodi**").

#### 4. Base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento

Le basi legali utilizzate da Axpo per trattare i tuoi Dati Personali, secondo le finalità indicate nel precedente Paragrafo 3, sono le seguenti:

- **Fornitura del Servizio:** il trattamento per questa finalità è necessario per poterti fornire i Servizi e, pertanto, per l'esecuzione del contratto con te. Non è obbligatorio fornire a Axpo i tuoi Dati Personali per questa finalità, ma in caso contrario non sarà possibile fornirti alcun Servizio. Lo stesso vale per il Servizio newsletter che nasce da una tua richiesta specifica attraverso l'inserimento di un indirizzo e-mail e che puoi revocare in ogni momento seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- **Marketing:** il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Axpo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non per il fatto che non riceverai più comunicazioni di marketing da Axpo). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- **Soft Spam:** il trattamento per tale finalità è basato sull'interesse di Axpo ad inviarti comunicazioni di marketing via email riguardanti prodotti e servizi simili a quelli che hai già acquistato da Axpo. Puoi interrompere la ricezione di queste comunicazioni, senza alcuna conseguenza per te (oltre il fatto che non riceverai più ulteriori comunicazioni di questo genere da Axpo) utilizzando il link che trovi in calce ad ognuna di queste email;
- **Profilazione:** il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Axpo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (tranne l'impossibilità di beneficiare della personalizzazione delle offerte commerciali che riceverai da Axpo). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- **Comunicazione a terzi:** il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a Axpo per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non per il fatto che non riceverai più comunicazioni di marketing dalle terze parti che hanno ricevuto da noi i tuoi Dati Personali). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.

- **Compliance:** il trattamento per questa finalità è necessario per Axpo al fine di assolvere eventuali obblighi di legge. Quando fornisci dei Dati Personali a Axpo, dovranno essere trattati secondo la normativa applicabile, il che potrebbe comportare la loro conservazione e comunicazione alle Autorità per obblighi contabili, fiscali o di altra natura.
- **Abusi/Frodi:** le informazioni raccolte per questa finalità saranno usate esclusivamente per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente o abusi nell'utilizzo del Sito e dunque permette a Axpo di tutelarsi in giudizio.

## 5. Destinatari dei dati personali

I tuoi Dati Personali potranno essere condivisi con i soggetti presenti indicati di seguito (i “**Destinatari**”):

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ossia: i) persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a Axpo in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria, finanziaria e di recupero crediti relativamente alla erogazione dei Servizi;
- soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione dei Servizi (ad esempio gli hosting provider o i fornitori di piattaforme per l'invio di mail);
- soggetti delegati a svolgere attività di manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica);
- persone autorizzate da Axpo al trattamento di Dati Personali necessario a svolgere attività strettamente correlate all'erogazione dei Servizi, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (es. dipendenti di Axpo);
- società del Gruppo Axpo per finalità amministrative interne;
- soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i tuoi Dati Personali per finalità di Compliance, Abusi o Frodi, o per ordini delle autorità;

## 6. Trasferimenti dei dati personali

Axpo assicura che il trattamento suoi Dati Personali da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto della normativa applicabile. Invero, i trasferimenti vengono effettuati tramite adeguate garanzie, quali decisioni di adeguatezza, Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea o altre. Maggiori informazioni sono disponibili presso Axpo scrivendo al seguente indirizzo: [privacy.it@axpo.com](mailto:privacy.it@axpo.com).

## 7. Conservazione dei Dati Personali

I Dati Personali trattati per la finalità di **Fornitura dei Servizi** saranno conservati da Axpo per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità (es. per la gestione del contratto di fornitura di energia). In ogni caso, poiché tali Dati Personali sono trattati per fornirti i Servizi, Axpo potrà conservarli per un periodo maggiore, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di Axpo da possibili reclami relativi ai Servizi.

I Dati Personali trattati per le finalità di **Marketing, Profilazione e Comunicazione a terzi** saranno conservati da Axpo fino al momento in cui revochi il tuo consenso; ti sarà comunque ricordato periodicamente il consenso prestato. Una volta revocato il consenso, Axpo non utilizzerà più i tuoi Dati Personali per tali finalità, ma potrà comunque conservarli, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di Axpo da possibili reclami basati su tali trattamenti.

I Dati Personali trattati per la finalità di **Soft Spam** saranno conservati da Axpo fino a quando non ti opporrai a tale trattamento attraverso il link che trovi in calce ad ognuna delle e-mail di **Soft Spam**.

I Dati Personali trattati per la finalità di **Compliance** saranno conservati da Axpo per il periodo previsto da specifici obblighi legali o dalla normativa applicabile.

I Dati Personali trattati al fine di prevenire **Abusi/Frodi** saranno conservati da Axpo per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità e dunque fino al momento in cui Axpo sarà tenuta a conservarli per tutelarsi in giudizio a comunicare detti dati alle Autorità competenti.

## 8. Diritti dell'interessato



Hai il diritto di chiedere a Axpo, in qualunque momento:

- l'accesso ai tuoi Dati Personali, (o una copia di tali Dati Personali), nonché ulteriori informazioni sui trattamenti in corso su di essi;
- la rettifica o l'aggiornamento dei tuoi Dati Personali trattati da Axpo, laddove fossero incompleti o non aggiornati;
- la cancellazione dei tuoi Dati Personali dai database di Axpo;
- la limitazione del trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di Axpo;
- di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali che ti riguardano;

nonché puoi:

- opposti al trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di Axpo (es. Soft Spam);
- revocare il tuo consenso per le finalità di Marketing, Profilazione e Comunicazione a terzi.

Axpo utilizzerà, come sopra anticipato, diversi canali di comunicazione attraverso i quali potrai essere contattato ai fini di **Marketing** (ossia, telefono, sms, e-mail, posta elettronica certificata, posta cartacea, social media).

Puoi revocare il consenso al **Marketing** inviato a mezzo e-mail e interrompere la ricezione di **Soft Spam** utilizzando l'apposito link che trovi in calce ad ogni e-mail ricevuta. La stessa modalità potrà essere utilizzata per interrompere la ricezione della newsletter di Axpo, laddove l'avessi richiesta come Servizio.

Oltre a quanto sopra riportato, puoi esercitare i tuoi diritti anche scrivendo a Axpo al seguente indirizzo: [assistenzaclienti@axpo.com](mailto:assistenzaclienti@axpo.com).

In ogni caso hai sempre diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) qualora ritieni che il trattamento dei tuoi Dati Personali sia contrario alla normativa in vigore.

## 9. Modifiche

La presente privacy policy è in vigore dalla sua pubblicazione, Axpo si riserva di modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni della normativa applicabile. Axpo ti informerà di tali variazioni non appena verranno introdotte ed esse saranno vincolanti non appena ti saranno inviate. Axpo ti invita quindi a prestare attenzione a tutte le comunicazioni che ti saranno inviate per prendere cognizione della più recente ed aggiornata versione dell'Informativa, in modo da essere sempre aggiornato sui dati raccolti e sull'uso che ne fa Axpo.