INFORMATIVA ESTESA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

1. Titolare del trattamento

UIL FP del Trentino – Settore Enti Locali e Pubblica Amministrazione, con sede in Via Giacomo Matteotti n.20/1 – 38122 – Trento - Codice fiscale 96049970229 – contatti: entilocali@uiltn.it

2. Responsabile del trattamento

Per l'erogazione del servizio di assistente vocale basato su intelligenza artificiale, il Titolare si avvale di: Keplero AI Srl, in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR. L'accordo con il Responsabile disciplina le istruzioni, le misure di sicurezza, i sub-responsabili autorizzati e i limiti di utilizzo dei dati.

3. Natura del servizio e avviso sull'interazione con l'IA

Questo servizio utilizza un assistente vocale basato su intelligenza artificiale per il primo contatto telefonico, la fornitura di informazioni generali e l'orientamento dell'utente. All'inizio della conversazione l'utente è informato del fatto che sta interagendo con un sistema di IA, in conformità agli obblighi di trasparenza applicabili. Il servizio:

- non sostituisce l'operatore umano per pratiche individuali, vertenze o valutazioni personalizzate;
- non adotta decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sull'utente;
- consente all'utente di richiedere, in ogni momento, il passaggio a un operatore umano;
- è configurato per trasferire la richiesta all'operatore quando le informazioni disponibili non sono sufficienti o quando la questione richiede una gestione individuale.

4. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- Gestione del primo contatto telefonico e identificazione minima dell'utente
- Fornire informazioni generali su contratti, normativa, servizi e attività del Titolare, sulla base della documentazione selezionata e autorizzata dal Titolare stesso;
- Orientare e instradare le richieste verso il servizio o l'operatore competente;
- Verifica dell'iscrizione per l'accesso a eventuali percorsi riservati agli iscritti: tale verifica è effettuata da un operatore umano esterno alla piattaforma IA;
- Sicurezza, monitoraggio tecnico e tracciabilità del servizio attraverso log tecnici

5. Base giuridica del trattamento

- Per gli iscritti, il trattamento dei dati comuni è effettuato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, quale trattamento necessario all'esecuzione del rapporto associativo e dei servizi richiesti;
- Per i non iscritti, quando il contatto è funzionale a una richiesta specifica in vista della fruizione di un servizio o dell'instaurazione di un rapporto con il Titolare, la base giuridica è l'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, quale misura precontrattuale adottata su richiesta dell'interessato.

Inoltre, per la scelta organizzativa di avvalersi di un assistente vocale basato su intelligenza artificiale per la gestione del primo contatto, per la raccolta strutturata dei dati identificativi minimi, per la registrazione della conversazione, per la trascrizione e per la conservazione temporanea del contenuto per 24 ore, il trattamento si fonda sul legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR. Tale interesse consiste nell'organizzare il servizio in modo più efficiente, continuo, uniforme e controllabile, riservando gli operatori umani alla trattazione delle pratiche individuali e delle richieste che richiedono valutazioni personalizzate. In ogni momento l'interessato può chiedere di parlare con un operatore e può esercitare, ove ne ricorrano i presupposti, il diritto di opposizione ai sensi dell'art. 21 GDPR.

5.1 Trattamento di dati particolari

Qualora, nei limiti strettamente necessari, il trattamento comporti l'acquisizione di dati idonei a rivelare l'appartenenza sindacale, il Titolare individua come condizione di liceità l'art. 9, par. 2, lett. d) GDPR, nei limiti delle finalità legittime dell'organizzazione sindacale e con garanzie adeguate. Il Titolare adotta comunque una logica di minimizzazione, invitando l'utente a non comunicare sul canale automatizzato dati sulla salute, dati giudiziari o altri dati non necessari alla gestione della richiesta.

6. Categorie di dati trattati

Possono essere trattate le seguenti categorie di dati personali:

- dati identificativi minimi: nome e cognome;
- dati di contatto: numero di telefono acquisito automaticamente dal sistema o comunicato dall'utente per il ricontatto;
- dati lavorativi essenziali: sede di lavoro
- contenuto della richiesta e della conversazione, in forma audio e testuale;
- trascrizione della conversazione
- log tecnici e metadati di sistema
- solo se necessario e nei limiti del servizio, informazioni da cui possa direttamente o indirettamente desumersi l'appartenenza sindacale, in particolare in relazione alla verifica dell'iscrizione.

Il Titolare invita espressamente gli utenti a non comunicare dati sulla salute, dati giudiziari o altri dati particolari non necessari sul canale automatizzato.

7. Modalità del trattamento

Il trattamento avviene con strumenti elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate. Le richieste dell'utente sono elaborate da un sistema di IA che opera sulla base di contenuti documentali selezionati, verificati e autorizzati dal Titolare. Quando necessario, o su richiesta dell'utente, interviene un operatore umano. La verifica dell'iscrizione è svolta da un operatore umano e non comporta il caricamento dell'elenco degli iscritti sulla piattaforma.

8. Conservazione dei dati

8.1 Conversazioni, trascrizioni e registrazioni

Le registrazioni audio delle conversazioni e le relative trascrizioni sono conservate per un periodo massimo di 24 ore dalla loro generazione, con cancellazione automatica allo spirare del termine.

8.2 Log tecnici

I log tecnici del servizio sono conservati fino a 30 giorni e la cancellazione completa può richiedere fino a ulteriori 30 giorni per ragioni tecniche.

8.3 Dati identificativi trasmessi per la verifica dell'iscrizione

I dati identificativi trasmessi all'operatore umano per la verifica dell'iscrizione o la presa in carico della richiesta, sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della medesima e cancellati entro 24 ore dall'esito della verifica o dalla presa in carico.

9. Destinatari dei dati e sub-responsabili

I dati possono essere trattati da:

- personale autorizzato del Titolare;
- Keplero AI Srl, quale Responsabile del trattamento;
- eventuali sub-responsabili tecnici, autorizzati ai sensi dell'art. 28 GDPR, coinvolti nell'erogazione del servizio, nell'hosting, nei moduli di IA, nei servizi di trascrizione o sintesi vocale e nei servizi di supporto infrastrutturale.

10.Trasferimento dei dati

L'infrastruttura principale del servizio e i relativi database, sono localizzati nell'Unione europea. Qualora una o più componenti tecniche del servizio comportino trasferimenti di dati personali verso paesi terzi, tali trasferimenti avverranno solo nel rispetto del Capo V GDPR e delle garanzie applicabili. Le informazioni aggiornate sui trasferimenti e sulle relative garanzie saranno rese disponibili dal Titolare nei documenti informativi pertinenti.

11.Divieto di utilizzo per addestramento e limiti funzionali

I dati trattati nell'ambito del servizio sono utilizzati esclusivamente per l'esecuzione del medesimo e e non sono utilizzati per addestrare o migliorare modelli IA. Il sistema non include funzionalità di riconoscimento biometrico vocale, analisi delle emozioni o altre analisi inferenziali della persona non necessarie alle finalità del servizio.

12.Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati minimi richiesti all'apertura della chiamata o nel corso della presa in carico della richiesta (nome, cognome, sede di lavoro e numero di telefono) è necessario per gestire il contatto e procedere all'instradamento della richiesta. Il mancato conferimento può impedire, in tutto o in parte, la corretta gestione del servizio. L'utente non è invece tenuto a fornire dati sulla salute, dati giudiziari o altri dati particolari non necessari, ed è invitato a non comunicarli sul canale automatizzato.

13.Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi previsti, i diritti di: accesso ai dati personali; rettifica dei dati inesatti; cancellazione dei dati; limitazione del trattamento; opposizione al trattamento; portabilità dei dati, se applicabile. L'interessato ha inoltre diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Le richieste di esercizio dei diritti possono essere inviate ai recapiti del Titolare indicati al paragrafo 1 della presente informativa.

14.Passaggio all’operatore umano

L’utente può chiedere in qualsiasi momento il passaggio a un operatore umano Il passaggio è inoltre previsto quando:

- il sistema non è in grado di fornire una risposta adeguata;
- la richiesta riguarda una pratica individuale, una vertenza o una situazione che richiede valutazioni personalizzate;
- l’utente conferisce dati delicati o la questione richiede una gestione riservata;
- le informazioni disponibili non sono sufficienti per fornire una risposta affidabile.

15.Informazioni specifiche per assistenti vocali

In coerenza con le indicazioni europee e la normativa applicabile, l’informazione all’utente è resa in modo chiaro, accessibile e coerente con i trattamenti effettivamente svolti. In particolare:

- l’avviso sull’uso dell’IA viene fornito all’inizio della chiamata;
- l’utente è informato della possibilità di parlare con un umano;
- l’informativa breve iniziale è integrata dalla presente informativa estesa.

16.Versione e aggiornamenti

La presente informativa è aggiornata alla data del 22 Ottobre 2026 è potrà essere modificata o integrata in caso di mutamenti del servizio o delle sue funzionalità, variazione delle misure di sicurezza o dei tempi di conservazione, modifiche normative o organizzative rilevanti.