



COMUNE DI PISTOIA
SERVIZIO Cultura e Tradizioni, Turismo e Informatica

INFORMATIVA SERVIZIO DI ASSISTENTE VIRTUALE AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 E DEL D. LGS. 196/2003, COME MODIFICATO DAL D. LGS. 101/2018

Titolare del Trattamento è il Comune di Pistoia, in persona del Sindaco – Legale Rappresentante *pro tempore*, con sede in Piazza Duomo n. 1 - 51100 Pistoia, C.F. 00108690470, Tel. 0573/3711 – Fax 0573/371289 – email info@comune.pistoia.it – pec comune.pistoia@postacert.toscana.it – sito web www.comune.pistoia.it

Il **Responsabile Protezione Dati** (RPD o DPO) è la società Esseti Servizi Telematici S.r.l. che si avvale dell'Avvocato Flavio Corsinovi, che può essere contattato all'indirizzo email dpo@comune.pistoia.it

Designato del Trattamento Dati ai sensi del Decreto del Sindaco n. 158 del 21/12/2021, ss.mm.ii., è il Dirigente del Servizio.

Il trattamento dei dati da parte del Servizio Cultura e Tradizioni, Turismo e Informatica, conformemente a quanto indicato dall'art. 5 del GDPR, è improntato ed ispirato ai principi di necessità, correttezza, liceità, trasparenza, tutela della riservatezza, pertinenza e non eccedenza o minimizzazione dei dati rispetto alle finalità del trattamento. Fermi restando gli obblighi in tema di riservatezza e di segreto professionale, la diffusione o comunicazione dei dati è limitata ai soli casi previsti dalla vigente normativa nazionale o dalla normativa comunitaria.

La finalità del trattamento è strettamente connessa a dar seguito alla tua richiesta di ottenere informazioni relative a servizi e/o attività istituzionali per il tramite del Servizio di assistenza virtuale, in esecuzione dei compiti di interesse pubblico di cui è investito il Titolare.

Puoi sottoporre quesiti al Servizio di assistenza virtuale messo a disposizione del Titolare tramite applicativo web (sito o app) istituzionale del Titolare e, attraverso tale canale, i dati personali che verranno acquisiti saranno i dati di navigazione ed eventualmente il flusso audio della tua voce.

Il Servizio di assistenza virtuale simula una conversazione tra umani tramite un programma informatico basato su sistemi di intelligenza artificiale che consente all'utente di sottoporre quesiti in forma scritta oppure orale, ricevendo delle risposte.

Sottoponendo al Servizio quesiti in forma scritta mediante applicativo web (sito o app), il Servizio esegue l'analisi semantica del testo del tuo quesito, in modo tale da fornirti adeguata risposta.

Sottoponendo al Servizio quesiti in forma orale mediante applicativo web (sito o app), il flusso audio della tua voce verrà trattato al solo fine della sua conversione nel corrispondente testo su cui, poi, verrà eseguita l'analisi semantica, in modo tale da fornirti adeguata risposta. Il Titolare non tratta in altri modi o per altre finalità il flusso audio della tua voce, non derivandovi nessuna informazione.

I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR 2016/679, Ti forniamo le seguenti informazioni:

i dati personali che in occasione dell'attivazione del presente Servizio saranno raccolti e trattati **riguardano**:

- dati di navigazione (indirizzo IP);
- flusso audio corrispondente alla tua voce;
- eventuali ulteriori dati personali inseriti o registrati dall'utente in fase di richiesta.

La **base giuridica** del trattamento dei dati, perseguendo il Titolare del Trattamento fini istituzionali, è prevalentemente costituita dalla legge e dal rilevante interesse pubblico.

Il trattamento avverrà da parte di:

☒ personale del Comune di Pistoia (dipendenti o collaboratori) appositamente **Incaricato del Trattamento dei Dati** dal Titolare del Trattamento, periodicamente formato in materia di protezione dei dati personali;

☒ tecnici informatici (interni all'Ente) che potranno venire in contatto con i dati personali nelle operazioni di manutenzione e revisione del sistema informatico hardware e software e predisposizione controllo della copia di back up;

☒ **Responsabili Esterni** cui è affidato il servizio di manutenzione e revisione del sistema di gestione specifica del Servizio di assistente virtuale.

Il Comune di Pistoia, dietro espressa richiesta, fornirà i nomi dei soggetti sopra indicati.

I dati personali forniti saranno **oggetto** di:

☒ raccolta

☒ registrazione

☐ organizzazione

☐ strutturazione

☒ conservazione (60 gg)

☐ adattamento o modifica

☐ estrazione

☒ consultazione

☐ uso

☐ comunicazione mediante trasmissione

☐ diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione

☐ raffronto od interconnessione

☐ limitazione

☒ cancellazione o distruzione

☐ profilazione

☐ pseudonimizzazione

In caso di richiesta motivata/necessità connesse al procedimento, i dati saranno trasmessi a:

☒ Uffici Comunali ed Enti terzi interessati al procedimento;

☒ Organi di Vigilanza e Controllo;

☒ Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Ministeri e simili.

Il trattamento non comporta l'attivazione di un processo decisionale automatizzato.

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è **obbligatorio** ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività.

Il trattamento sarà effettuato sia **con strumenti manuali e/o informatici e telematici** con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

In particolare sono state adottate le seguenti **misure di sicurezza**:

☒ Sistemi di autenticazione

☒ Sistemi di autorizzazione

☒ Sistemi di protezione (antivirus; firewall; antintrusione; altro)

☒ Minimizzazione;

☐ Cifratura;

☒ Misure specifiche per assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;

☒ Procedure specifiche per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;

I dati personali vengono conservati per un periodo di 60 giorni.

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i **diritti**:

- di richiedere maggiori informazioni in relazione ai contenuti della presente informativa;
- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (nei casi previsti dalla normativa);
- di opporsi al trattamento (nei casi previsti dalla normativa);
- alla portabilità dei dati (nei casi previsti dalla normativa);
- di revocare il consenso, ma solo ove previsto come base giuridica: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy);
- di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro per l'esercizio dei suoi diritti;
- di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa.

Qualora il Titolare del Trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti (ivi incluse la garanzia del regolare espletamento delle funzioni comunali di cui all'art. 13, comma 1, del D.Lgs. 267/2000 ss.mm. e dell'esattezza dei dati ai sensi dell'art. 5 comma 1 lettera d del GDPR), prima di tale ulteriore trattamento verranno fornite informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso contatto diretto e/o l'invio di una **richiesta** anche mediante email a **dpo@comune.pistoia.it**

Soggetto		Email/Pec
Titolare del Trattamento	Comune di Pistoia	comune.pistoia@postacert.toscana.it
Designato del Trattamento	Dirigente del Servizio https://pistoia.trasparenza-valutazione-merito.it/	
DPO (Responsabile Protezione Dati)	Esseti Servizi Telematici S.r.l. che si avvale dell'Avvocato Flavio Corsinovi Indirizzo di contatto: dpo@comune.pistoia.it	

	link: https://www.comune.pistoia.it/it/privacy
Descrizione	Link
Pagine web del Titolare	http://www.comune.pistoia.it/ https://www.comune.pistoia.it/it/privacy
Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE)	https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue
Garante italiano della protezione dei dati	https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home
Normativa privacy comunale	https://www.comune.pistoia.it/it/privacy

IL TITOLARE

Comune di Pistoia, con sede in Piazza Duomo n. 1 – 51100 Pistoia, P.IVA 00108690470, sito web www.comune.pistoia.it/