



**Publiacqua**

## **Informativa per il trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR per l'utilizzo dell'assistente virtuale NOA tramite Kiosk**

La presente informativa viene resa da Publiacqua S.p.A. ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 ("GDPR") rispetto ai trattamenti di dati personali dalla stessa effettuati attraverso l'assistente virtuale "NOA" disponibile sul totem "Kiosk" installato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della società (URP).

### **Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?**

Publiacqua S.p.A., con sede legale in 50126 Firenze, Via Villamagna 90/c, d'ora innanzi "**Titolare del trattamento**" o "**Titolare**", tutela la riservatezza dei tuoi dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Titolare mette in pratica a tal fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile, avendo cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

Il Titolare ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)** che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate scrivendo al seguente contatto: [dpo@publiacqua.it](mailto:dpo@publiacqua.it)

### **Come raccoglie e tratta i tuoi dati Publiacqua S.p.A.?**

Al fine di offrire un'assistenza ancor più efficace ed interattiva, Publiacqua ha installato presso il proprio l'URP il Kiosk attraverso cui è possibile interfacciarsi con l'assistente virtuale NOA.

Qualora tu non intenda interagire con l'assistente virtuale NOA, ti ricordiamo che potrai contattare Publiacqua attraverso uno degli ulteriori canali messi a disposizione dalla società o recarti direttamente presso lo sportello fisico.

Ai fini dell'utilizzo del servizio di assistenza il Titolare non richiede alcuna tua registrazione, ma nell'ambito della conversazione con l'assistente virtuale NOA potrà trattare i dati personali da te volontariamente forniti, quali a titolo esemplificativo:

- dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono fisso e/o mobile);
- dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo e indirizzo di residenza);
- dati identificativi (codice fiscale, numero di tessera sanitaria, codice utente).

Nell'ambito della conversazione e formulazione delle richieste i dati personali potranno essere da te forniti sia mediante digitazione testuale, che mediante l'utilizzo della messaggistica vocale. In quest'ultimo caso, i messaggi vocali, attraverso un'apposita funzionalità, saranno elaborati in modalità automatizzata e convertiti in messaggio di testo. Non trattandosi di dati biometrici, i messaggi vocali non consentiranno la tua identificazione.

Il Titolare, nel rispetto del principio di minimizzazione e di necessità, previsto dall'art. 5 del GDPR non tratterà dati di natura particolare (p.e. dati relativi alla salute, opinioni politiche) ex art. 9 del GDPR o dati relativi a condanne penali o reati ex art. 10 del GDPR anche qualora fossero da te volontariamente forniti nel corso dell'interazione.

### **Quali sono le finalità del trattamento?**

Il Titolare tratterà i dati personali, da te eventualmente forniti nel corso dell'interazione con l'assistente virtuale NOA, al fine di:

- a) dar corso alla tua richiesta di assistenza e di informazioni rispetto ai servizi offerti/resi da Publiacqua;



- b) previo processo di anonimizzazione dei dati personali eventualmente raccolti nell'ambito della conversazione, allenare l'algoritmo sottostante il servizio di assistenza clienti, al fine consentire risposte sempre più adeguate, precise ed informate all'utenza agevolando un supporto concreto nell'interazione diretta tra l'interessato e Publiacqua. In particolare, il servizio di assistenza virtuale si fonda su sistemi conversazionali intelligenti, in grado di comprendere il linguaggio e condurre una conversazione con l'interessato. Nell'ambito del funzionamento dell'algoritmo è garantito l'intervento e la sorveglianza umana a partire dalle fasi di progettazione del servizio, del suo successivo funzionamento, fino ad arrivare alla valutazione dei riscontri forniti dall'assistente virtuale anche per mettere in atto eventuali azioni di miglioramento;
- c) assolvere ad adempimenti derivanti da obblighi di legge o di regolamento a cui è soggetta Publiacqua, nonché rispondere ad eventuali richieste dell'autorità giudiziaria o autorità ad essa assimilate;
- d) far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria o in sede amministrativa.

### **Quali sono le basi giuridiche del trattamento?**

I dati personali saranno trattati dal Titolare:

- per la finalità di cui alla lettera a) e b) in virtù di misure pre-contrattuali e contrattuali derivanti dalla specifica richiesta di assistenza e di informazioni rispetto ai servizi offerti/resi da Publiacqua tramite l'assistenza virtuale;
- per la finalità di cui alla lettera c) in virtù degli obblighi di legge o di regolamento a cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- per la finalità di cui alla lettera d) in virtù di un legittimo interesse del Titolare.

### **Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?**

Il conferimento dei dati personali nell'ambito della conversazione con l'assistente virtuale NOA è necessario. Il loro mancato o parziale conferimento potrebbe comportare, la difficoltà o l'impossibilità per l'assistente virtuale NOA di fornire riscontro alla richiesta da te formulata, generando risposte imprecise o poco chiare.

### **Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?**

Il trattamento dei dati che ti riguardano avverrà attraverso l'ausilio di mezzi informatici gestiti mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comprenderà ogni operazione o complesso di operazioni necessarie al trattamento stesso.

In particolare, l'assistente virtuale NOA è un servizio reso attraverso una piattaforma informatica gestita da un fornitore di servizi informatici e di customer care nominato da Publiacqua quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti che agiscono sotto la sua autorità o quella del responsabile del trattamento e sono stati in tal senso autorizzati ed istruiti al trattamento ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i..

Periodicamente i soggetti di cui sopra verificano che:

- le misure di sicurezza tecniche ed organizzative relative agli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati siano efficaci, in buono stato e costantemente aggiornate;
- i tuoi dati non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati oltre il necessario rispetto al perseguimento delle finalità sopra indicate;
- i tuoi dati siano conservati con adeguate garanzie di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

I dati personali resi nell'ambito della conversazione con l'assistente virtuale NOA e memorizzati sulla piattaforma informatica dedicata, saranno conservati nei limiti del raggiungimento delle finalità di assistenza e comunque non oltre 90 giorni dalla loro raccolta. Dopo tale termine saranno cancellati o anonimizzati. Le registrazioni vocali effettuate, saranno cancellate subito dopo essere state convertite automaticamente in testo mediante apposita funzionalità.



È fatta salva la conservazione dei dati personali per un periodo superiore, nei limiti del termine di prescrizione dei diritti, in relazione ad esigenze connesse all'esercizio del diritto di difesa in caso di controversie o al fine di assolvere ad obblighi di legge o di regolamento.

### **A chi possono essere comunicati i tuoi dati?**

Nei limiti delle finalità indicate, i dati personali potranno essere comunicati da Publiacqua a:

- soggetti terzi titolari autonomi del trattamento, quali autorità di vigilanza, autorità giudiziaria, avvocati;
- a fornitori che, trattando dati per conto di Publiacqua, sono stati nominati da questa responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR. In particolare, Publiacqua per la gestione dei canali di contatto e dell'assistenza virtuale NOA si avvale di un fornitore di servizi informatici e di customer care.

I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati.

### **Dove saranno trasferiti i tuoi dati?**

I dati personali saranno trattati mediante sistemi informatici che operano nel territorio dell'UE.

Tuttavia, il Titolare ti informa che qualora vi fosse la necessità nell'ambito del perseguimento delle finalità indicate di trattare dati fuori dallo SEE lo stesso si impegna a regolare il trasferimento ed il successivo trattamento dei dati personali per mezzo delle misure di salvaguardia previste dagli artt. 44 e ss. del GDPR.

### **Quali sono i tuoi diritti in materia di protezione dati personali?**

Compatibilmente con le finalità ed i limiti stabiliti per il trattamento dei dati personali che ti riguardano, i diritti che ti sono riconosciuti per consentirti di avere sempre il controllo dei tuoi dati sono diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR consistono, in particolare nel:

- ✓ ricevere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali o una loro copia;
- ✓ ottenere la rettifica e l'integrazione dei dati;
- ✓ ottenere la cancellazione dei dati;
- ✓ ottenere la limitazione al trattamento;
- ✓ ottenere la portabilità dei dati;
- ✓ opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- ✓ non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta potrai rivolgerti all'indirizzo: [privacy@publiacqua.it](mailto:privacy@publiacqua.it)

### **A chi puoi proporre reclamo?**

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero all'Autorità Garante per la protezione dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.