


1. Titolare del trattamento
2. Descrizione del servizio
3. Tipologia di dati trattati
4. Finalità del trattamento
5. Base giuridica del trattamento
6. Utilizzo dell'intelligenza artificiale (AI Act)
7. Modalità del trattamento
8. Conservazione dei dati
9. Comunicazione e trasferimento dei dati
10. Diritti dell'interessato
11. Sicurezza e gestione dei rischi AI
12. Diritti dell'interessato
13. Modifiche all'informativa
14. Contatti

STORICO DELLE REVISIONI				
Ed	Data	Revisione	Redazione	Approvazione
0	21.04.2026	Prima edizione	PLAB	DIREZIONE

	INFORMATIVA SULL'UTILIZZO DEL AGENTE VIRTUALE BASATO SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE (ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR e del Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale – AI Act)	Rev.00 21.04.2026
		Pag. 2 di 5

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Terya S.p.A. (di seguito “Titolare”), con sede legale in Via Giacinto Gambirasio 12 - 24126 - Bergamo (Bg).

2. Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza del Titolare mette a disposizione degli utenti un agente virtuale basato su sistemi di intelligenza artificiale (AI), progettato per fornire assistenza, informazioni e supporto automatizzato.

L'agente virtuale utilizza tecnologie di elaborazione del linguaggio naturale per comprendere e rispondere alle richieste degli utenti.

3. Tipologia di dati trattati

Durante l'utilizzo dell'agente virtuale possono essere raccolti e trattati:

- Dati anagrafici (es. nome, cognome)
- Dati identificativi (es. email, numero di telefono, ID utente)
- Contenuti delle comunicazioni fornite volontariamente dall'utente durante la conversazione con l'agente virtuale
- Eventuali metadati tecnici (es. indirizzo IP, timestamp)

L'utente è invitato a non inserire dati personali sensibili o particolari (art. 9 GDPR), salvo ove strettamente necessario.

4. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- Fornire risposte e assistenza tramite l'agente virtuale
- Gestire richieste di informazioni o supporto
- Migliorare le prestazioni e la qualità del servizio AI
- Garantire la sicurezza del sistema e prevenire abusi

	INFORMATIVA SULL'UTILIZZO DEL AGENTE VIRTUALE BASATO SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE (ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR e del Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale – AI Act)	Rev.00 21.04.2026
		Pag. 3 di 5

5. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati si basa su:

- Esecuzione di misure precontrattuali o contrattuali (art. 6, par. 1, lett. b GDPR)
- Legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f GDPR) per il miglioramento del servizio
- Consenso dell'utente, ove richiesto (art. 6, par. 1, lett. a GDPR)

6. Utilizzo dell'intelligenza artificiale (AI Act)

L'agente virtuale è classificato come sistema di AI ai sensi della normativa europea vigente.

Il Titolare garantisce che:


- L'utente è chiaramente informato di interagire con un sistema automatizzato
- Il sistema è progettato per operare in modo trasparente e comprensibile
- Sono adottate misure per evitare bias, errori e discriminazioni
- È sempre possibile richiedere l'intervento umano
- Le decisioni rilevanti non sono prese esclusivamente in modo automatizzato senza adeguate garanzie

7. Modalità del trattamento

Il trattamento avviene mediante strumenti informatici e telematici, nel rispetto dei principi di:

- liceità, correttezza e trasparenza
- limitazione delle finalità
- minimizzazione dei dati
- integrità e riservatezza

Sono adottate adeguate misure tecniche e organizzative per proteggere i dati.

	INFORMATIVA SULL'UTILIZZO DEL AGENTE VIRTUALE BASATO SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE (ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR e del Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale – AI Act)	Rev.00 21.04.2026
		Pag. 4 di 5

8. Conservazione dei dati

I dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario a:

- fornire il servizio richiesto
- adempiere agli obblighi legali
- migliorare il sistema AI

Successivamente, i dati saranno cancellati o anonimizzati.

9. Comunicazione e trasferimento dei dati

I dati potranno essere comunicati a:

- fornitori di servizi tecnologici e IT
- soggetti autorizzati dal Titolare

Eventuali trasferimenti verso Paesi extra UE avverranno nel rispetto delle garanzie previste dal GDPR (es. Clausole Contrattuali Standard).

10. Diritti dell'interessato


L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR:

- accesso ai dati
- rettifica o cancellazione
- limitazione del trattamento
- opposizione
- portabilità dei dati

Nonché:

- diritto di non essere sottoposto a decisioni automatizzate
- diritto di richiedere l'intervento umano

Le richieste possono essere inviate a: privacy@terya.com.

	INFORMATIVA SULL'UTILIZZO DEL AGENTE VIRTUALE BASATO SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE (ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR e del Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale – AI Act)	Rev.00 21.04.2026
		Pag. 5 di 5

11. Sicurezza e gestione dei rischi AI

In conformità all'AI Act, il Titolare:

- effettua valutazione dei rischi del sistema AI
- monitora le prestazioni e possibili malfunzionamenti
- adotta procedure per la gestione degli incidenti

implementa misure di cybersecurity

12. Diritti dell'interessato

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per utilizzare l'agente virtuale. In assenza, non sarà possibile fornire il servizio.

13. Modifiche all'informativa

La presente informativa può essere soggetta a modifiche. Gli utenti sono invitati a consultarla periodicamente.

14. Contatti

Il titolare del Trattamento è contattabile al seguente indirizzo mail: privacy@terya.com.