COMUNE DI STRAMBINO

(Città Metropolitana di Torino)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Uso del canale WhatsApp e dell'assistente virtuale basato su intelligenza artificiale ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è il **Comune di Strambino**, con sede in P.zza Municipio, 1 – Strambino (TO) – cap. 10019, rappresentato legalmente dalla Sindaca.
Contatti:
e-mail: protocollo@comune.strambino.to.it
PEC: comune.strambino@legalmail.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO)

Il Comune ha designato il responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'articolo 37 del regolamento (UE) 2016/679.
contatti del DPO:
DE PRISCO VINCENZO - 3389141276 - DPO@INFOPEC.NET

Oggetto del servizio e canali utilizzati

Il Comune utilizza un canale di messaggistica WhatsApp, integrato con un assistente virtuale basato su tecnologie di intelligenza artificiale fornito dalla Ditta DSPT, "Digitale Semplice per Tutti srl" di Rivarolo Canavese (TO) C.F./P. Iva 12939070012 per fornire informazioni di carattere generale sui servizi comunali, sugli orari, sulle modalità di accesso agli uffici e su altri contenuti istituzionali.
Il servizio ha finalità esclusivamente informative:

- non viene utilizzato per assumere decisioni automatizzate nei confronti degli interessati;
- non sostituisce gli atti ufficiali dell'ente né i canali istituzionali di presentazione di istanze, segnalazioni o ricorsi.

L'utente può sempre utilizzare gli altri canali attivati dal Comune come ad esempio: sito web, sportello fisico, telefono, PEC, mail;

Tipologia di dati trattati

Nell'utilizzo del canale WhatsApp e dell'assistente virtuale possono essere trattati i seguenti dati personali:

- numero di telefono associato all'account WhatsApp dell'utente, trattato da WhatsApp per l'erogazione del servizio di messaggistica;
- contenuti testuali dei messaggi inviati dall'utente al Comune;
- eventuali allegati trasmessi dall'utente, ad esempio, immagini o documenti; si raccomanda di non trasmettere allegati contenenti dati personali, salvo stretta necessità;

Il Comune e DSPT configurano il servizio in modo che:

- il numero di telefono dell'utente e i metadati di WhatsApp non siano trasmessi al modello di intelligenza artificiale;
- la componente di IA elabori esclusivamente il contenuto testuale necessario a generare la risposta.

L'utente è invitato a **non inserire nei messaggi dati personali diversi da quelli strettamente necessari** per formulare il proprio quesito, in particolare:

- dati relativi alla salute;
- dati che rivelino origine razziale o etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, appartenenza sindacale;
- dati relativi a procedimenti giudiziari;
- dati identificativi di terzi che non siano indispensabili ai fini della richiesta.

Finalità e basi giuridiche del trattamento

I dati personali sono trattati dal Comune per le seguenti finalità:

- fornire risposte informative di primo livello su servizi, uffici, orari e adempimenti;
- migliorare l'accessibilità delle informazioni istituzionali per i cittadini;
- garantire la sicurezza e il corretto funzionamento del servizio (log tecnici, monitoraggio incidenti, prevenzione abusi);

La base giuridica del trattamento è costituita dallo svolgimento di compiti di interesse pubblico connessi alle funzioni istituzionali del Comune, ai sensi dell'art. 6 paragrafo 1 lettera e del regolamento (UE) 2016/679 e delle norme in materia di ordinamento degli enti locali;

L'utilizzo del canale WhatsApp è **facoltativo**; l'eventuale scelta di non utilizzare il servizio non pregiudica in alcun modo l'accesso agli altri canali istituzionali del Comune.

Modalità del trattamento e funzionamento dell'assistente virtuale

I messaggi inviati dall'utente al numero WhatsApp del Comune sono ricevuti da un'infrastruttura applicativa gestita da DSPT per conto del Comune.
Nel dettaglio:

- il contenuto testuale del messaggio viene estratto e trasmesso a un modello linguistico di grandi dimensioni LLM ospitato su infrastruttura cloud localizzata nell'unione europea;
- il modello elabora una proposta di risposta sulla base di contenuti pubblici del Comune e di informazioni generali;
- la risposta generata viene inviata automaticamente all'utente tramite WhatsApp.

La componente di intelligenza artificiale:

- **non** effettua profilazione degli utenti;
- **non** utilizza i messaggi per attribuire punteggi di affidabilità o per valutare il comportamento dei cittadini;
- **non** è collegata a banche dati gestionali interne del Comune.

DSPT configura il servizio in modo che i dati trattati per conto del Comune:

- non siano utilizzati per addestrare modelli di intelligenza artificiale generali;

- possano essere utilizzati, se previsto contrattualmente, solo in forma anonimizzata o aggregata per finalità di monitoraggio del servizio e miglioramento qualitativo.

Tempi di conservazione

I dati personali trattati attraverso il canale WhatsApp e l'assistente virtuale sono conservati per il tempo strettamente necessario a:

- gestire la conversazione in corso;
- garantire il corretto funzionamento, la sicurezza e il monitoraggio della qualità del servizio;

In particolare:

- i log tecnici dell'infrastruttura sono conservati per un periodo massimo di **6 mesi**, salvo diverse esigenze motivate di sicurezza;
- le conversazioni, ove conservate al di fuori della piattaforma WhatsApp, sono mantenute per un periodo non superiore a **6 mesi** e successivamente cancellate o rese anonime;

I periodi esatti di conservazione sono riportati nel registro dei trattamenti del Comune e possono essere richiesti dall'interessato.
Resta ferma la possibilità di conservare i dati per periodi ulteriori se necessario per adempiere a obblighi di legge o per la tutela in giudizio dei diritti del Comune.

Destinatari o categorie di destinatari dei dati

I dati personali possono essere trattati da:

- personale del Comune espressamente autorizzato e istruito, nell'ambito delle rispettive mansioni;
- DSPT, in qualità di responsabile del trattamento, per le attività tecniche connesse all'erogazione del servizio;
- fornitori dell'infrastruttura cloud su cui è ospitato il modello di intelligenza artificiale, in qualità di sub responsabili del trattamento;

WhatsApp Ireland Limited e le altre società del gruppo Meta operano come **titolari autonomi del trattamento** per i dati trattati nell'ambito della propria piattaforma, sulla base delle rispettive informative e condizioni d'uso; il Comune non è responsabile dei trattamenti effettuati direttamente da WhatsApp al di fuori della propria sfera di controllo.

I dati non sono diffusi né pubblicati, salvo quanto intrinsecamente connesso all'uso della piattaforma WhatsApp da parte dell'utente.

Trasferimenti di dati verso paesi terzi

Il Comune e DSPT prevedono che i dati trattati per conto del Comune nell'ambito del servizio di assistente virtuale siano conservati su infrastrutture cloud localizzate nell'unione europea.
Eventuali trasferimenti di dati personali verso paesi terzi al di fuori dello spazio economico europeo da parte dei fornitori coinvolti:

- saranno effettuati, ove necessari, nel rispetto degli articoli 44 e seguenti del regolamento (UE) 2016/679 ad esempio sulla base di decisioni di adeguatezza della Commissione europea o di clausole contrattuali tipo;
- saranno in ogni caso limitati alle finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda i trattamenti effettuati direttamente da WhatsApp e dal gruppo Meta, si rinvia alle informative rese dai relativi fornitori, che possono comportare trasferimenti verso paesi terzi secondo le modalità da essi determinate.

Esistenza di processi decisionali automatizzati

Nell'ambito del servizio:

- non vengono adottate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo in maniera significativa sull'utente, ai sensi dell'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679;
- le risposte fornite dall'assistente virtuale hanno carattere meramente informativo e non vincolano in alcun modo il Comune nei confronti degli interessati.

Diritti degli interessati

L'utente può esercitare in qualsiasi momento, nei confronti del Comune, i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del regolamento (UE) 2016/679, tra cui:

- diritto di accesso ai dati personali;
- diritto di rettifica dei dati inesatti o integrazione di quelli incompleti;
- diritto alla cancellazione nei casi previsti dalla legge;
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto di opposizione al trattamento per motivi connessi alla situazione particolare dell'interessato, nei casi consentiti;

Per esercitare i propri diritti, l'interessato può contattare il Comune o il DPO utilizzando i recapiti indicati ai paragrafi 1 e 2.
L'interessato ha inoltre diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità indicate sul sito dell'Autorità.

Uso dell'intelligenza artificiale e trasparenza

Nel rispetto del regolamento (UE) 2024/1689 e della legge 23 settembre 2025 n. 132, il Comune informa che:

- nell'ambito del servizio di assistenza informativa su WhatsApp viene utilizzato un sistema di intelligenza artificiale a rischio minimo/limitato, basato su modello linguistico di grandi dimensioni;
- l'utente viene avvisato, all'avvio della conversazione, che sta interagendo con un sistema di IA e non con un operatore umano;
- l'uso del sistema non sostituisce in alcun modo il diritto dell'interessato a rivolgersi agli uffici competenti per informazioni, istanze o esercizio di diritti;
- il Comune mantiene il controllo sulle finalità del trattamento e sulle modalità di utilizzo dello strumento, nel rispetto dei principi di trasparenza, controllo umano e proporzionalità.