

Informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

Con riferimento ai dati personali trattati tramite l'utilizzo dell'Assistente virtuale *Agent CX* [Cam.On] presente nel sito internet istituzionale www.milomb.camcom.it, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, si forniscono le seguenti informazioni:

1. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento è la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/B, 20123, Milano - <http://www.milomb.camcom.it> - cciaa@pec.milomb.camcom.it.

Responsabile esterno del trattamento nominato in conformità dell'art. 28 del GDPR è InfoCamere S.c.p.A., con sede in Via G. B. Morgagni 13, 00161, Roma.

Presso l'Ente opera il Responsabile della protezione dei dati, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, contattabile all'indirizzo RDP@mi.camcom.it.

2. Finalità e base giuridica del trattamento

L'agente virtuale ha lo scopo di supportare l'utente nelle ricerche di informazioni presenti sul sito istituzionale e fornire informazioni sia generiche che dettagliate per indirizzarlo nella fruizione dei servizi richiesti suggerendogli anche percorsi personalizzati in base alla sua esperienza di navigazione, attraverso un assistente virtuale che simula una conversazione.

L'agente inoltre gestisce, su richiesta dell'utente, la funzione di prenotazione appuntamento presso gli Sportelli della Camera interagendo con il servizio "Agenda" presente sul sito <https://milomb.servizioline.camcom.it/milomb>

Fatta eccezione per la prenotazione appuntamenti, l'utilizzo dell'Agent CX non richiede all'utente di fornire alcun dato personale.

Nel caso in cui l'utente, nel corso dell'interazione con l'assistente virtuale, fornisca accidentalmente dati personali non necessari, gli stessi verranno salvati temporaneamente insieme alla conversazione.

L'interazione con l'agente comporta la generazione e il trattamento di due codici ID che – allo stato attuale - non possono in alcun modo essere ricondotti all'utente né tra loro collegati:

- Codice UserID associato ai dati di navigazione che sono raccolti nel local storage (presso l'utente) e che, solo a seguito di esplicito consenso reso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento, possono essere salvati nel back-end Infocamere per generare raccomandazioni personalizzate;
- Codice Thread ID associato alla conversazione con l'utente che viene salvata presso il back-end Infocamere per consentire la ricostruzione del percorso logico dell'agent.

Ove l'utente interagisca con l'Agent a seguito di autenticazione, i dati delle sue navigazioni, raccolti sempre solo a seguito di esplicito consenso dell'utente stesso, saranno associati a quest'ultimo al fine di suggerire percorsi e un'esperienza di navigazione personalizzata.

Per il solo servizio di prenotazione degli appuntamenti presso gli sportelli camerali, all'utente verrà richiesto di conferire i dati anagrafici e di contatto necessari (nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono e indirizzo e-mail) per il cui trattamento si rimanda all'informativa presente <https://www.milomb.camcom.it/documents/d/quest/informativa-sol-privacy-policy-pdf>

La base giuridica del trattamento ai sensi dell'art. 6 par 1 lett. e) del Regolamento è costituita dall'esecuzione di compiti di interesse pubblico di cui all'art. 2 della L. 580/90 e ss.mm.ii. Il trattamento è altresì necessario per adempiere alle disposizioni di cui all'art. 7 del D.Lgs. 82/2005 (CAD) ed è conforme al Piano Triennale di Informatica della PA 2024-2026 nel quale si sancisce il diritto di chiunque ad accedere a servizi digitali impegnando le PA a innovare e semplificare i processi con nuove tecnologie e soluzioni di IA.

3. Modalità di trattamento

I dati personali acquisiti sono trattati per le finalità di cui al punto 2 esclusivamente da personale autorizzato adeguatamente istruito, dipendente del Titolare o dei Responsabili del trattamento.

Il trattamento avviene in forma elettronica mediante procedure di registrazione, archiviazione ed elaborazione, anche informatizzata. Il trattamento avviene in modo tale da garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nel rispetto dei principi di proporzionalità e trasparenza a salvaguardia dei diritti e delle libertà dell'interessato.

Nel momento in cui l'utente interagisce con l'Agent CX si attiverà un messaggio di accoglienza che chiederà l'accettazione delle Condizioni generali del servizio rinviano alla presente informativa pubblicata sul sito internet.

Le conversazioni con l'Agent saranno registrate con strumenti informatizzati e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza dell'utente nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato.

4. Comunicazione e diffusione

I dati trattati non sono resi pubblici né divulgati esternamente all'Amministrazione.

I dati personali trattati non vengono trasferiti in Paesi terzi o organizzazioni internazionali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

5. Periodo di conservazione

I dati personali sono trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate nel rispetto del principio di "limitazione della conservazione" di cui all'art. 5 par. 1 lett. e) del GDPR, e conservati per un periodo massimo di 12 mesi.

6. Diritti dell'interessato e forme di tutela

All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 15 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. Tra i diritti esercitabili, purché ne ricorrano i presupposti di volta in volta previsti dalla normativa, vi sono: il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento.

Con riferimento ai codici UserID e Thread ID, la informiamo che l'esercizio di alcuni diritti potrebbe essere limitato per l'impossibilità di ricollegarli a un utente specifico.

L'esercizio dei diritti da parte degli interessati è disciplinato da apposito Regolamento, che ne definisce i presupposti e le modalità, reperibile – insieme alla relativa modulistica - sul sito



istituzionale all'indirizzo <https://www.milomb.camcom.it/regolamenti>.

L'interessato può inoltre proporre segnalazione e reclamo presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.