

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 CamOn 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 RPD@mi.camcom.it.

2. Finalità e base giuridica del trattamento

L'assistente virtuale CamOn 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 attraverso un assistente virtuale che simula una conversazione.

L'interazione con CamOn comporta la generazione e il trattamento dei Codici User ID e Thread ID, il primo associato ai dati di navigazione raccolti nel local storage e il secondo alla conversazione con l'utente per consentire la ricostruzione del percorso logico dell'assistente virtuale.

L'assistente virtuale è connesso con il servizio di Live Chat con operatore fisico e, su richiesta dell'utente, consente di prenotare un appuntamento presso gli Sportelli della Camera di commercio.

I suddetti servizi comportano i trattamenti di dati personali illustrati nelle seguenti informative

<https://milomb.servizionline.camcom.it/milomb/urp>

<https://milomb.servizionline.camcom.it/milomb>)

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.

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.

Solo in presenza di esplicito consenso dell'utente alla profilazione, reso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett.

a) del Regolamento, l'interazione con CamOn consente di ricevere raccomandazioni e percorsi personalizzati.

Tale ulteriore servizio comporta l'identificazione dell'interessato per la raccolta del consenso, il tracciamento dei dati di navigazione per la personalizzazione dell'esperienza di navigazione, iscrizione nel CRM qualora non sia già registrato, utilizzo delle informazioni connesse al suo profilo utente CRM per l'analisi di comportamenti e preferenze.

Tale consenso viene gestito in contitolarità con Promos Italia Scrl e può essere revocato in qualsiasi momento su CamOn.

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.

Le conversazioni con l'assistente virtuale CamOn 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.

In caso di consenso alla profilazione, il periodo di conservazione sarà commisurato alla validità del consenso stesso.

I dati trattati nell'ambito della piattaforma CRM sono conservati per un periodo massimo di 10 anni.

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.

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 Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.