	Manuale del servizio di Protezione dei Dati Personali	MAS 04.01.00 Rev. 01 del 23/03/2026
	Informativa sul trattamento dei dati personali per servizi di assistenza tramite “Assistente Virtuale basato su AI”	Pag. 1 di 3

Oggetto: *Informativa sui trattamenti di dati personali di Telecom Italia San Marino S.p.A. ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento (U.E) 2016/679 - Parlamento europeo e Consiglio 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati di seguito anche “GDPR”) nonché dell'art. 13 della Legge n. 171/2018 della Repubblica di San Marino (di seguito anche “Legge RSM”)*

1. Chi tratta i tuoi dati personali?

Il Titolare del trattamento è Telecom Italia San Marino S.p.a. nella persona del Suo legale Rappresentante. Il Titolare ha sede in Via Ventotto Luglio, n. 212 - 47893 Borgo Maggiore, Repubblica San Marino. Il Titolare può essere contatto per avere maggiori informazioni sui trattamenti al seguente indirizzo e-mail: privacy@telecomitalia.sm.

2. Come posso contattare il Responsabile della protezione dei dati personali?

Telecom Italia San Marino S.p.a. ha nominato un *Data Protection Officer* domiciliato presso la sede del Titolare, Via Ventotto Luglio, n. 212 - 47893 Borgo Maggiore, Repubblica San Marino, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: dpo@telecomitalia.sm.

3. Oggetto e natura del servizio

Il presente documento descrive le modalità di trattamento dei dati personali raccolti tramite “Assistenti Virtuali basati su sistemi di Intelligenza Artificiale” nell’ambito di fornitura del servizio assistenza commerciale, tecnica e/o amministrativa dei servizi offerti da TIM San Marino. Il sistema consente agli utenti di accedere a servizi richiesti in forma conversazionale attraverso l’uso del linguaggio naturale.

4. Quali dati personali sono trattati?

Durante l’interazione con il sistema, verranno trattati i seguenti dati:

- Dati personali e anagrafici dell'utente.
- Il numero di telefono utilizzato per il contatto, collezionato in automatico dal sistema.
- Dati relativi ai contratti telefonici, tra cui, a titolo esemplificativo, il codice cliente e il codice contratto.
- I file audio e i contenuti testuali delle interazioni avvenute sui canali di assistenza.
- Qualsiasi informazione, compresi eventuali dati sensibili o personali, che l'utente scelga volontariamente di pronunciare durante la conversazione.

5. Perché sono trattati i tuoi dati personali?

I dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per le seguenti finalità:

- Garantire il corretto funzionamento dell'applicazione e l'erogazione del servizio di assistenza commerciale, tecnica o amministrativa richiesto.
- Consentire la navigazione dei flussi conversazionali, come ad esempio la gestione delle richieste di informazioni.
- Permettere il corretto inoltro della richiesta ad un operatore umano.
- I dati raccolti non vengono in alcun modo utilizzati per scopi esterni al perimetro di queste funzionalità, e si esclude categoricamente l'utilizzo per l'addestramento (training) di modelli di intelligenza artificiale.


La base giuridica sui cui si fondano i trattamenti dei dati personali è il tuo consenso.

Il conferimento dei tuoi dati per tali finalità è facoltativo tuttavia, il mancato conferimento comporta l'impossibilità di accedere al servizio di assistenza attraverso sistemi automatizzati.

6. Con quali modalità avvengono i trattamenti?

Il trattamento avviene nel pieno rispetto delle normative privacy indicate in oggetto. Sono adottate misure tecniche e organizzative rigorose quali:

- **Minimizzazione:** Vengono richiesti esclusivamente i dati strettamente necessari per il funzionamento dell'applicazione.

	Manuale del servizio di Protezione dei Dati Personali	MAS 04.01.00 Rev. 01 del 23/03/2026
	Informativa sul trattamento dei dati personali per servizi di assistenza tramite "Assistente Virtuale basato su AI"	Pag. 2 di 3

- **Crittografia e Trasporto Sicuro:** Le comunicazioni tra i sistemi avvengono in modo sicuro tramite protocolli cifrati, tra cui HTTPS basato su TLS. Inoltre, i dati memorizzati a riposo sono crittografati.
- **Limitazione degli Accessi:** L'accesso ai dati è consentito solo al personale autorizzato, regolato secondo i principi di necessità ("need to know") e del minimo privilegio ("least privilege").

Trattamento completamente automatizzato: Si precisa che la raccolta, l'analisi e la gestione iniziale della tua richiesta tramite il chatbot avvengono in modo completamente automatizzato. L'intelligenza artificiale elabora l'input, se necessario lo trascrive e genera la risposta pertinente in tempo reale, senza alcun intervento umano. L'intervento di un operatore fisico è previsto esclusivamente nel caso in cui il sistema non sia in grado di evadere la richiesta o qualora l'utente chieda esplicitamente di essere messo in contatto con un consulente

7. A quali soggetti possono essere comunicati i tuoi dati personali?

Il trattamento dei dati avviene all'interno del territorio europeo. Per l'erogazione di specifiche funzionalità tecniche, il Titolare si avvale di fornitori esterni nominati Responsabili del trattamento, tra cui:

- **Kalliope:** Fornitore del sistema telefonico, che adotta un Sistema di Gestione per la Privacy conforme alle normative.
- **AWhy S.r.l.:** Gestore dei contenuti generativi e del pannello di controllo.
- **Microsoft Azure:** Fornitore del servizio di trascrizione da voce a testo (Speech-To-Text) e dei modelli OpenAI ospitati su server localizzati in Europa in modalità "DataZone", senza alcun trasferimento dati all'esterno dell'Unione Europea.
- **Google Cloud:** Fornitore del servizio di sintesi vocale (Text-To-Speech) e dell'hosting dell'applicazione su server localizzati nei Paesi Bassi.

Si precisa che i tuoi dati saranno trattati dal Titolare del trattamento all'interno del territorio della Repubblica di San Marino. La Repubblica di San Marino ha una normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali che garantisce adeguate garanzie e si ispira ai principi prescritti dal GDPR. I tuoi dati personali non subiranno trasferimento verso Paesi terzi extra Europei.

8. Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati personali?

I dati personali e le registrazioni delle interazioni vengono conservati unicamente per il tempo necessario definito dalle finalità del trattamento e, specificamente, per la durata del contratto o fino a revoca del consenso.


9. Quali sono i tuoi diritti?

Si specifica e ricorda che, oltre a poter proporre reclamo all'Autorità di controllo, salvo deroghe specifiche, tu puoi esercitare una serie di diritti, previsti dalla vigente normativa sia livello Europeo (GDPR) sia a livello nazionale (Legge n. RSM) che, in sintesi, di seguito si riportano citando gli articoli secondo l'uniforme numerazione riportata in entrambe le normative: art. 15 - diritto di accesso dell'interessato; art. 16 – diritto di rettifica; art. 17 - diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio"); art. 18 - diritto di limitazione di trattamento; art. 20 - diritto alla portabilità dei dati; art. 21 - diritto di opposizione; art. 22 - diritto di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. Ti è garantita, inoltre, la possibilità di revocare il consenso originariamente prestato in qualsiasi momento.

Per esercitare i suddetti diritti, puoi scrivere o contattare il Titolare ai recapiti indicati nella presente informativa.

Ringraziandoti vivamente per l'attenzione e la collaborazione, Ti invitiamo a farci pervenire, nel più breve tempo possibile, comunicazione scritta in segno di ricevuta della presente informativa.

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

	Manuale del servizio di Protezione dei Dati Personali	MAS 04.01.00 Rev. 01 del 23/03/2026
	Informativa sul trattamento dei dati personali per servizi di assistenza tramite "Assistente Virtuale basato su AI"	Pag. 3 di 3

f.to Telecom Italia San Marino S.p.a.

Dichiarazione di presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali e di consenso al trattamento

Dichiaro avere un'età non inferiore ai 18 anni, di aver letto e compreso l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali relativa al servizio di Assistenza offerto da TIM San Marino tramite sistemi automatizzati basati su Intelligenza Artificiale. Acconsento al trattamento dei miei dati anagrafici, del mio numero di telefono e del contenuto audio e testuale delle mie interazioni con il sistema per le finalità di assistenza, navigazione del servizio e risposta alle mie richieste, secondo le modalità descritte nell'informativa. **Sono consapevole e accetto che tale trattamento avvenga in forma completamente automatizzata** tramite algoritmi di intelligenza artificiale, secondo le modalità e con le garanzie descritte nell'informativa.

Acconsento

Non Acconsento