



INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 E DELLA NORMATIVA NAZIONALE

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

Chatbot IA 055055 - Festinalente

Servizio di assistenza automatizzata basato su intelligenza artificiale (chatbot) per coadiuvare l'utente nella consultazione del portale dei servizi del Comune di Firenze

Ultimo aggiornamento: 06/03/2026

Secondo la normativa indicata, il trattamento relativo al presente servizio sarà improntato ai principi di **correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti**.

Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR 2016/679, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

I **dati personali** che in occasione dell'attivazione del presente servizio saranno raccolti e trattati sono:

- Indirizzo IP dell'utente
- I dati relativi ai dipendenti del Comune pubblicati nelle schede servizio presenti sul portale dei servizi dell'Ente

I dati personali raccolti saranno trattati per il seguente motivo (art. 6 del GDPR 2016/679):

- **esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.**

Principali riferimenti normativi: D.Lgs. 82/2005 (“Codice dell’Amministrazione digitale”), con particolare riferimento a Art. 3 “Carta della cittadinanza digitale”, Art. 7 “Diritto a servizi on-line semplici e integrati”, Art. 53. Siti Internet delle pubbliche amministrazioni, Art. 64-bis. Accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione; D.Lgs. 267/2000 (“Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali”); riferimenti normativi presenti nelle singole schede servizio.

I dati personali raccolti verranno trattati per la seguente finalità:

- **fornire un servizio di supporto informativo e procedurale agli utenti nella consultazione del portale dei servizi del Comune di Firenze (www.comune.firenze.it/servizi)**



I dati personali, anche quelli che lo saranno in modo accidentale, saranno oggetto di:

- Raccolta;
- Comunicazione;
- Conservazione;
- Cancellazione o distruzione.

In caso di comunicazione i dati saranno trasmessi a:

- Privati (fornitore del servizio).

Il trattamento **NON** comporta l'attivazione di un processo decisionale automatizzato.

Il trattamento sarà effettuato con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

In particolare, sono state adottate le seguenti misure di sicurezza:

- Sistemi di autenticazione;
- Sistemi di protezione (antivirus, firewall, anti-intrusione, altro) adottati per il trattamento;
- Minimizzazione;
- Sicurezza anche logistica.

Il servizio prevede meccanismi preventivi di rilevamento e blocco dei dati personali accidentalmente forniti dall'utente prima che questi vengano processati dal motore di intelligenza artificiale, anticipando potenziali rischi privacy anziché reagire a violazioni già avvenute.

Il contenuto delle conversazioni che riportano dati personali accidentalmente forniti dall'utente ed il relativo indirizzo IP non sono soggetti a conservazione e vengono cancellati entro 24 ore dal conferimento.

Il contenuto delle conversazioni che **NON** riportano dati personali ed il relativo indirizzo IP vengono conservati per un periodo massimo di 6 mesi al fine di effettuare le attività di controllo e monitoraggio del funzionamento del chatbot.

I dati sono conservati elaborati e conservati su server all'interno dello Spazio Economico Europeo.

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti:

- di richiedere maggiori informazioni in relazione ai contenuti della presente informativa;
- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (nei casi previsti dalla normativa);
- di opporsi al trattamento (nei casi previsti dalla normativa);
- alla portabilità dei dati (nei casi previsti dalla normativa);
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy);



- di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro per l'esercizio dei suoi diritti;
- di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa (art. 82).

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso contatto diretto e/o l'invio di una richiesta anche mediante email a:

Soggetto	Dati anagrafici	Contatto tel.	E-mail
Titolare	Comune di Firenze	+39 055055	protocollo@pec.comune.fi.it
Sub-titolare	Dirigente Servizio sviluppo infrastrutture digitali	055 328 3810	servizio.sviluppoinfrastruttureit@comune.fi.it
Responsabile	Silfi S.p.A. Firenze Smart	055 055055	info@silfi.it
DPO (Responsabile Protezione Dati)	Otello Cini	+39 055 27601	rpdprivacy@comune.fi.it PEC: cittametropolitana.fi@postacert.toscana.it

Contatto web del titolare: <https://www.comune.fi.it>

La informiamo che potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei suoi diritti nonché sulla disciplina normativa in materia ai seguenti link:

Descrizione	Link
Pagine web del Titolare	https://www.comune.fi.it/pagina/privacy
Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE)	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv%3A0J.L_.2016.19.01.0001.01.ITA
Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)	https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it
Garante italiano della protezione dei dati	https://www.garanteprivacy.it

IL TITOLARE

Comune di Firenze con sede in Firenze Piazza della Signoria, 1 P.IVA 01307110484.

sito web <https://www.comune.fi.it>