



INFORMATIVA SULLA TRASPARENZA NELL'UTILIZZO DI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

resa ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 ("AI Act")

Sistema "Dillo Voice Bot" — risponditore automatico del servizio utenti

ESA-Com S.p.A.

Sede legale e operativa: Via Labriola n. 1 – 37054 Nogara (VR)

P.IVA C.F./Registro imprese: IT03062710235 - Cod. REA: VR – 306558

PEC: esacomspapec@esacom.eu

Telefono +39 0442511045

e-mail: info@esacom.it

1. DESTINATARI DEL DOCUMENTO

La presente informativa è rivolta a tutte le persone fisiche che contattano il servizio clienti telefonico di ESA-Com S.p.A. e che, nel corso della chiamata, interagiscono con il sistema di intelligenza artificiale "Dillo Voice Bot", indipendentemente dalla finalità della chiamata stessa (richieste informative, reclami, segnalazioni o altre esigenze relative ai servizi erogati dalla Società).

2. PREMESSA

La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 ("AI Act").

3. TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DATA PROTECTION OFFICER

ESA-Com S.p.A. (in seguito semplicemente ESA-Com) in qualità di deployer (utilizzatore) del sistema di intelligenza artificiale impiegato nell'erogazione del servizio agli utenti, di seguito descritto, rende la presente informativa in adempimento agli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 ("AI Act"), pienamente applicabile a decorrere dal 2 agosto 2026. Di seguito sono riportate le informazioni di contatto:



ESA-Com S.p.A.

Sede legale e operativa: Via Labriola n. 1 – 37054 Nogara (VR)

C.F./ P.IVA IT03062710235 - Cod. REA: VR – 306558

PEC: esacomspapec@esacom.eu

Telefono +39 0442511045

e-mail: info@esacom.it

3.1. DATA PROTECTION OFFICER - DPO

ESA-Com, dopo aver analizzato le condizioni di obbligatorietà di nomina previste dall' art.37 del GDPR, ha nominato il Responsabile della Protezione dei dati personali. Puoi contattare il Data Protection Officer (DPO) al seguente indirizzo e-mail: privacy@esacom.it.

4. DESCRIZIONE DEL SISTEMA "DILLO"

Denominazione	"Dillo Voice Bot" risponditore automatico del centralino ESA-Com S.p.A.
Natura del sistema	Sistema di intelligenza artificiale conversazionale (assistente vocale) integrato nel servizio telefonico utenti.
Funzione svolta	Analizza il linguaggio naturale espresso dall'utente al solo fine di individuare la tipologia della richiesta e instradare la chiamata verso il reparto o l'operatore competente
Ambito di utilizzo	Servizio clienti telefonico di ESA-Com numero verde 800-983737 e numero 0442-511045
Fornitore della tecnologia	CP SOFTWARE NORD-EST S.R.L.

Il sistema "Dillo" non effettua alcuna forma di riconoscimento delle emozioni né di categorizzazione biometrica dei chiamanti, non genera contenuti destinati alla pubblicazione, non produce deepfake e non assume decisioni che producono effetti giuridici o incidono in modo analogamente significativo sull'utente: la sua funzione si esaurisce nello smistamento della chiamata sulla base dell'esigenza dichiarata.

Il sistema non assume decisioni autonome sul contenuto della pratica né sostituisce le valutazioni effettuate dal personale della Società, né il relativo processo decisionale umano; esso svolge esclusivamente una funzione di instradamento delle comunicazioni verso l'operatore o il reparto competente, che gestisce la richiesta secondo le proprie ordinarie procedure.

5. INFORMAZIONI RESE AI SENSI DELL'ART. 50, PAR. 1, AI ACT INTERAZIONE CON UN SISTEMA DI IA

La informiamo che, chiamando il servizio clienti di ESA-Com, nella fase iniziale della conversazione Lei interagisce direttamente con un sistema di intelligenza artificiale e non con una persona fisica. Tale circostanza Le viene comunicata in modo chiaro e distinguibile fin dall'inizio della chiamata, mediante apposito messaggio vocale, secondo quanto riportato al successivo punto 4.

L'interazione con "Dillo" è limitata alla raccolta e comprensione della Sua richiesta, ai fini del corretto instradamento della chiamata: in qualunque momento della conversazione con il sistema automatico è possibile richiedere di essere messi in contatto con un operatore umano, ove tecnicamente disponibile, secondo le modalità indicate nel messaggio vocale di apertura.

6. MODALITÀ E TEMPISTICA DELL'INFORMATIVA

In conformità all'art. 50, par. 5, AI Act, l'informazione relativa all'interazione con il sistema di IA è fornita in modo chiaro, distinguibile e accessibile, al più tardi al momento della prima interazione, e senza necessità per l'utente di compiere azioni ulteriori o di utilizzare strumenti tecnici specifici. A tal fine: all'avvio di ogni chiamata al servizio utenti, un messaggio vocale automatico informa l'utente di star interagendo con un assistente vocale basato su intelligenza artificiale, prima che il sistema richieda di esporre l'esigenza. La presente informativa scritta, pubblicata sul sito istituzionale di ESA-Com www.esacom.it/informativa-ai fornisce un livello di dettaglio ulteriore, consultabile in qualsiasi momento anche successivamente alla chiamata.

7. LIMITI DEL SISTEMA

Il sistema di intelligenza artificiale è utilizzato esclusivamente per facilitare l'instradamento delle richieste e migliorare l'accessibilità del servizio clienti. Le informazioni fornite dal sistema non costituiscono provvedimenti amministrativi né determinazioni vincolanti della Società. Qualora la richiesta richieda valutazioni tecniche, amministrative o discrezionali, essa è presa in carico dal personale competente.

8. EVENTUALE SINTESI VOCALE E CONTENUTI GENERATI DALL'IA (ART. 50, PAR. 2)

Qualora le risposte fornite da "Dillo" durante la chiamata siano prodotte mediante sintesi vocale artificiale (voce sintetica), tale circostanza è resa riconoscibile all'utente sin dal messaggio di apertura di cui al punto 4, in conformità all'art. 50, par. 2, AI Act. Il contenuto delle interazioni con il sistema non viene pubblicato né diffuso a terzi al di fuori della gestione della singola chiamata.

9. RAPPORTO CON LA DISCIPLINA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali connesso alla gestione della chiamata (inclusa l'eventuale registrazione della conversazione, ove prevista) avviene nel rispetto del GDPR ed è disciplinato dall'Informativa Privacy Utenti pubblicata sul sito, alla quale si rinvia in particolare alla sezione "Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale" per ogni aspetto relativo al trattamento dei dati personali. La presente informativa non sostituisce, ma integra, quella privacy, con specifico riferimento agli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 50 dell'AI Act.

Il fornitore della piattaforma tecnologica tratta i dati personali esclusivamente quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, sulla base di apposito accordo e delle istruzioni impartite da ESA-Com in qualità di Titolare del trattamento.

10. DIRITTI DELL'UTENTE E CONTATTI

Per qualsiasi informazione in merito al funzionamento del sistema "Dillo Voice Bot" o alla presente informativa è possibile contattare ESA-Com all'indirizzo info@esacom.it. Per le richieste relative alla protezione dei dati personali è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) ai dati di contatto indicati alla presente.

11. AGGIORNAMENTI

La presente informativa è pubblicata a decorrere dal 2 agosto 2026, data di applicabilità dell'art. 50 AI Act, e potrà essere aggiornata a fronte di modifiche al sistema "Dillo Voice Bot", nonché alla luce dell'evoluzione della normativa applicabile e delle indicazioni delle autorità competenti, ivi incluso il Garante per la protezione dei dati personali, ove pertinenti.