



## **Informativa clienti per il trattamento dei dati personali con piattaforma Chatbot Algho**

Gentile cliente, Arno Energia S.r.l., desidera fornirti tutte le informazioni su come trattiamo i tuoi dati

ai sensi degli artt. 13 (comunicazione) e 14 (Diffusione) del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR")

attraverso il servizio di messaggistica "Chatbot" attivato sul nostro sito internet [www.arnoenergia.it](http://www.arnoenergia.it),

in relazione ai nostri servizi di fornitura di energia e gas.

### **Cosa facciamo con la piattaforma Chatbot**

Il Servizio simula una conversazione tra umani tramite un software intelligente: le conversazioni

effettuate attraverso il Servizio sono in ogni caso riviste da persone fisiche al fine di poter verificare

che il Servizio abbia effettivamente fornito la risposta corretta o subentrare nella conversazione in caso

di malfunzionamenti del Servizio.

In particolare, proseguendo nella lettura potrai approfondire i seguenti temi:

1. Quali categorie di dati personali sono trattati?
2. Con quali strumenti sono raccolti e trattati i dati?
3. Su quali basi giuridiche e per quali finalità sono trattati i tuoi dati?
4. Quali soggetti potranno venire a conoscenza dei tuoi dati?
5. A chi possono essere comunicati i dati?
6. Per quanto tempo sono conservati i dati?
7. Quali sono i miei diritti?
8. Come posso esercitare i miei diritti?

9 Trasferimento dei dati all'estero

10 Sicurezza dei dati raccolti

11 Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

\*\*\*

## 1. Quali categorie di dati personali sono trattati?

Quando utilizzi il Servizio chatbot Arno Energia raccoglie e tratta i dati che verranno da te comunicati

ai fini di offrirti un servizio personalizzato sulle tue esigenze.

Per offrirti l'esperienza di un assistente "emozionale", raccoglieremo in particolare:

- il testo da te digitato
- le immagini video se userai il servizio di analisi delle tue espressioni via webcam, che ci serviranno per capire i tuoi sentimenti nell'uso del servizio

I Dati Personali di cui Arno Energia dovesse venire a conoscenza tramite il Servizio verranno trattati in

base alle condizioni che seguono.

## 2. Con quali strumenti sono raccolti e trattati i dati?

Arno Energia tratta i tuoi Dati Personali quando accedi al Servizio e nel corso delle conversazioni

effettuate tramite il Servizio. In relazione alle finalità in seguito indicate il trattamento dei Dati

Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente

correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati

stessi.

## 3. Su quali basi giuridiche e per quali finalità sono trattati i tuoi dati?

Arno Energia tratta i tuoi Dati Personali esclusivamente per finalità strettamente connesse o

strumentali alla fornitura di assistenza per i servizi offerti ed esclude ogni ulteriore trattamento o

trasmissione delle informazioni che tu ci vorrai comunicare, ad altri soggetti esterni all'organizzazione

di Arno Energia. Ci impegniamo a trattare i tuoi dati in maniera lecita, corretta e trasparente. Inoltre ci

impegniamo a trattare i tuoi dati personali esclusivamente dietro tuo espresso consenso, revocabile da

parte tua in ogni momento.

I tuoi Dati Personali, nello specifico, saranno trattati per la prestazione del servizio di assistenza e per

aiutarti a usufruire meglio dei nostri servizi.

#### **4. Quali soggetti potranno venire a conoscenza dei tuoi dati?**

Può venire a conoscenza dei tuoi dati personali la società QuestIT Srl, con sede legale in Via Leonida Cialfi 23 Siena,

53100 Siena ed eventuali suoi sub-responsabili del trattamento giustamente

nominati, che forniscono la piattaforma di funzionamento del Servizio, in qualità di responsabile del

trattamento, attraverso un'apposita nomina.

#### **5. A chi possono essere comunicati i dati?**

I tuoi dati personali saranno trattati dal nostro personale e da collaboratori, anche esterni. Tali soggetti

agiranno in qualità di soggetti autorizzati e/o in qualità di responsabili esterni del trattamento ai sensi

dell'Art. 28 del GDPR.

Agli Incaricati o ai Responsabili, Arno Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare

riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la

riservatezza, la disponibilità, la protezione e l'integrità dei tuoi dati personali.

È in ogni caso esclusa totalmente la diffusione dei vostri dati, salvo qualora richiesto da una norma di

Legge o di Regolamento ovvero per forza di normativa Comunitaria o per ottemperare a richieste da

parte degli organi pubblici di vigilanza.

L'elenco dei Responsabili del trattamento e i relativi dati di contatto sono disponibili presso la sede

della nostra organizzazione e potrai prenderne visione previa richiesta ad Arno Energia.

Inoltre i tuoi dati personali possono essere trasmessi ad enti pubblici e ad organi pubblici di vigilanza e

controllo, in caso di richiesta di accesso da parte delle Autorità. In particolare i tuoi dati possono

essere trasmessi alle autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo connessi alla prestazione dei

servizi erogati da Arno Energia.

## **6. Per quanto tempo sono conservati i dati?**

Arno Energia e i Responsabili del trattamento da noi individuati tengono memoria delle conversazioni

registrate attraverso il Servizio per un periodo non superiore a 12 mesi. Decorso questo lasso di tempo

le conversazioni registrate verranno definitivamente eliminate.

## **7. Quali sono i miei diritti?**

Ti informiamo che, in quanto soggetto interessato dal trattamento, puoi esercitare specifici diritti sulla

protezione dei tuoi dati personali, riportati nel seguente elenco:

a) diritto di accesso: diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento

di Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali ed informazioni di dettaglio

riguardo l'origine, le finalità, le categorie di dati trattati, destinatari di comunicazione e/o trasferimento

dei dati ed altro ancora;

b) diritto di rettifica: diritto di ottenere dal Titolare la rettifica dei Dati Personali inesatti senza

ingiustificato ritardo, nonché l'integrazione dei Dati Personali incompleti, anche fornendo una

dichiarazione integrativa;

c) diritto alla cancellazione (c.d. "oblio"): diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei Dati

Personali senza ingiustificato ritardo nel caso in cui:

i. i Dati Personali non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento;

ii. il consenso su cui si basa il trattamento è revocato e non sussiste altro fondamento giuridico

per il trattamento;

iii. i Dati Personali sono stati trattati illecitamente;

iv. i Dati Personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale;

d) diritto di opposizione al trattamento: diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati

Personali che hanno come base giuridica un interesse legittimo del Titolare e/o al trattamento per

finalità di marketing, inclusa la profilazione. In caso di opposizione al trattamento per marketing, i Dati

Personali non sono più oggetto di trattamento per tali finalità;

e) diritto alla limitazione del trattamento: diritto di ottenere dal Titolare la limitazione del trattamento,

nei casi in cui sia contestata l'esattezza dei Dati Personali (per il periodo necessario al Titolare per

verificare l'esattezza di tali Dati Personali), se il trattamento è illecito e/o l'interessato si è opposto al

trattamento;

f) diritto alla portabilità dei dati: diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile

da dispositivo automatico i Dati Personali e di trasmettere tali dati ad altro Titolare del trattamento se

tecnicamente fattibile, solo per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e per

i soli dati trattati tramite strumenti elettronici;

g) diritto di proporre un reclamo a un'Autorità di controllo: fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo

o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento ha il

diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede o lavora

abituamente, ovvero dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

## **8. Come posso esercitare i miei diritti?**

Per esercitare i tuoi diritti, puoi scriverci direttamente per posta ordinaria o per mail a Arno Energia

S.r.l., Piazza Vittorio Veneto, 1 – 50123 Firenze (FI); Email: [privacy@arnoenergia.it](mailto:privacy@arnoenergia.it)

Oppure puoi contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito anche "RPD" o "DPO – Data

Protection Officer") scrivendo per posta ordinaria o per mail a Sicures S.r.l., Viale Diaz, 43 – 52025

Montevarchi (AR); Email [privacy@sicures.it](mailto:privacy@sicures.it).

Sarà nostra cura risponderti nel più breve tempo possibile: ti forniremo informazioni relative all'azione

intrapresa riguardo alla tua richiesta senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro un mese dal

ricevimento della stessa.

Infine gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante

quale autorità di controllo secondo le procedure previste dall'Autorità stessa.

## **9 Trasferimento dei dati all'estero**

I tuoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento verso paesi extra europei o verso

Organizzazioni internazionali situate al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE, ossia UE +

Norvegia, Liechtenstein, Islanda).

Eccezione a quanto qui indicato potrà essere adottata esclusivamente in presenza di Decisioni di

adeguatezza da parte dell'Autorità Garante o di BRC (binding corporate rules).

## **10 Sicurezza dei dati raccolti**

Arno Energia garantisce che la riservatezza, la disponibilità, la protezione e l'integrità dei dati saranno

tutelate mediante adeguate misure di protezione, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita,

anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non

conforme alle finalità della raccolta.

In riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali il cliente può segnalare a Arno Energia

eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale violazione dei dati personali

(c.d. data breach) al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di azioni volte a

contrastare tale evento inviando una comunicazione a [privacy@arnoenergia.it](mailto:privacy@arnoenergia.it). Le misure adottate da

Arno Energia non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di

password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso

tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodirli con attenzione e renderli inaccessibili a

terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati.

## **11 Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione**

Arno Energia S.r.l. non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di

cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento Ue 2016/679.