

PIANETA SINDACALE CARABINIERI

App PSC Assieme

TERMINI DI SERVIZIO

Chatbot WikiCC — Edizione aggiornata GDPR / AI Act

Versione 2.0 — Marzo 2026

AVVISO AI ACT — ART. 50 REG. (UE) 2024/1689

L'app PSC Assieme include il Chatbot WikiCC, un sistema di intelligenza artificiale. Stai interagendo con un agente automatizzato basato su AI, non con un operatore umano. Il sistema risponde a domande di carattere sindacale e normativo; le risposte sono generate automaticamente e possono contenere errori. Per informazioni ufficiali o assistenza personalizzata, contatta direttamente l'Associazione.

1. Definizioni

Ai fini dei presenti Termini di Servizio, si intende per:

- **Associazione / PSC:** Pianeta Sindacale Carabinieri, con sede legale in Italia, titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti.
- **App / Applicazione:** l'applicazione mobile PSC Assieme, disponibile su piattaforme iOS e Android, tramite la quale gli Utenti accedono ai servizi dell'Associazione.
- **Chatbot WikiCC:** il sistema di intelligenza artificiale conversazionale integrato nell'App, basato su FAQ e normative in materie di competenza delle APCSM (**Associazioni professionali a carattere sindacale tra militari**).
- **Input:** il testo inserito dall'Utente nella chat del Chatbot WikiCC.
- **Output:** la risposta generata automaticamente dal Chatbot WikiCC in risposta all'Input.
- **Contenuti:** l'insieme degli Input e degli Output generati nell'ambito di una sessione di utilizzo del Chatbot WikiCC.
- **Log delle Conversazioni:** le registrazioni degli Input e degli Output conservate da Voiceflow, Inc. sulla propria infrastruttura per le finalità di erogazione e monitoraggio del servizio.
- **Fornitore di Tecnologia AI (Voiceflow):** Voiceflow, Inc., società con sede in Toronto, Ontario, Canada, che fornisce la piattaforma tecnologica su cui è costruito il Chatbot WikiCC. Voiceflow agisce in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.
- **Modello di IA per finalità generali (GPAI – General-Purpose AI):** il modello di intelligenza artificiale per finalità generali sottostante al Chatbot WikiCC, fornito da Anthropic, PBC (San Francisco, USA) tramite la famiglia di modelli Claude, integrato nell'infrastruttura di Voiceflow, Inc.
- **Sub-responsabili del trattamento (Sub-processors):** i soggetti terzi di cui Voiceflow, Inc. si avvale per l'erogazione del servizio, inclusi i fornitori di modelli AI, servizi di hosting cloud e servizi infrastrutturali, come elencati nel DPA pubblico di Voiceflow, Inc.
- **DPA (Data Processing Addendum):** l'accordo standard sul trattamento dei dati personali pubblicato da Voiceflow, Inc. e applicabile a tutti i clienti della piattaforma ai sensi dell'art. 28 del GDPR, disponibile all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>.

- **SCC (Standard Contractual Clauses):** le Clausole Contrattuali Standard adottate dalla Commissione Europea con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/914, utilizzate come meccanismo di garanzia per i trasferimenti di dati personali verso Paesi Terzi privi di decisione di adeguatezza.
- **GDPR:** il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- **AI Act:** il Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo e del Consiglio sull'intelligenza artificiale.
- **Utente:** qualsiasi soggetto iscritto o associato a PSC che accede all'App e utilizza il Chatbot WikiCC.

2. Oggetto e Ambito di Applicazione

I presenti Termini di Servizio (di seguito: “TdS” o “Termini”) disciplinano l’accesso e l’utilizzo dell’applicazione PSC Assieme e, in particolare, del servizio Chatbot WikiCC, da parte degli Utenti dell’Associazione.

I presenti Termini si applicano a ogni sessione di utilizzo del Chatbot WikiCC. L’accesso e l’utilizzo del Chatbot implicano l’integrale accettazione dei presenti Termini.

I presenti Termini devono essere letti congiuntamente all’Informativa Privacy dell’Associazione, che disciplina il trattamento dei dati personali degli Utenti in relazione all’utilizzo dell’App e del Chatbot.

3. Accesso all’App e al Chatbot WikiCC

3.1 Requisiti di accesso

Il Chatbot WikiCC è accessibile esclusivamente agli Utenti registrati dell’App PSC Assieme. L’accesso presuppone la qualità di iscritto o associato a PSC. L’Associazione si riserva il diritto di sospendere o revocare l’accesso in caso di violazione dei presenti Termini.

3.2 Natura del servizio

Il Chatbot WikiCC è un sistema di intelligenza artificiale conversazionale progettato per rispondere a domande di carattere informativo e sindacale relative al personale dell’Arma dei Carabinieri. Il servizio è fornito a titolo di supporto informativo. Per questioni che richiedano approfondimento personalizzato, è disponibile il meccanismo di escalation a operatore umano descritto alla Sezione 5.7.

3.3 Disponibilità del servizio

L’Associazione si impegna a garantire la disponibilità del Chatbot WikiCC nei limiti tecnici consentiti dalla piattaforma Voiceflow. Non è garantita la continuità del servizio h24/7. Potranno verificarsi interruzioni per manutenzione, aggiornamenti o cause tecniche. L’Associazione non risponde dei danni derivanti da indisponibilità del servizio.

4. Limitazioni del Chatbot WikiCC e Obblighi dell’Utente

4.1 Limitazioni del sistema AI

Il Chatbot WikiCC è un sistema automatizzato che genera risposte sulla base di modelli linguistici statistici. L’Utente è consapevole che:

- le risposte sono generate automaticamente e possono contenere imprecisioni, errori o informazioni non aggiornate;
- il Chatbot non ha accesso a informazioni riservate o a dati personali dell’Utente; gli Utenti sono identificati

- dall'Associazione tramite l'App, ma risultano anonimi sulla piattaforma Voiceflow, che non riceve né tratta dati identificativi degli Utenti;
- le risposte non costituiscono parere legale, sindacale o professionale e non sono vincolanti per l'Associazione;
- il Chatbot può non comprendere domande troppo complesse, ambigue o in dialetto;
- il sistema non rientra nelle categorie di sistemi AI ad alto rischio di cui all'art. 6 e all'Allegato III del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e non adotta decisioni automatizzate con effetti giuridici sugli Utenti. In quanto sistema AI che interagisce direttamente con persone fisiche, è soggetto agli obblighi di trasparenza previsti dall'art. 50 del medesimo Regolamento.

4.2 Obblighi dell'Utente — uso corretto

L'Utente si impegna a utilizzare il Chatbot WikiCC in modo lecito e conforme ai presenti Termini. In particolare, è vietato:

- inserire dati personali propri o di terzi negli Input (nome, cognome, codice fiscale, numero di matricola, dati di salute, dati finanziari o qualsiasi altra informazione personale identificativa);
- utilizzare il Chatbot per finalità diverse dall'informazione sindacale e normativa;
- tentare di aggirare, manipolare o "testare i limiti" del sistema AI tramite prompt artificiali (jailbreaking o prompt injection);
- pubblicare o diffondere gli Output del Chatbot come se costituissero documenti ufficiali dell'Associazione o pareri legali;
- utilizzare il Chatbot per attività commerciali o promozionali non autorizzate.

5. Contenuti, Dati e Intelligenza Artificiale

5.1 Natura dei Contenuti

Gli Input inseriti dall'Utente e gli Output generati dal Chatbot WikiCC costituiscono "Contenuti" ai sensi dei presenti Termini. I Contenuti sono trattati esclusivamente per le finalità di erogazione del servizio e nei modi descritti nei seguenti articoli.

5.2 Proprietà dei Contenuti

Gli Input sono generati dall'Utente. Gli Output sono generati automaticamente dal sistema AI. Né l'Utente né l'Associazione vantano diritti di proprietà intellettuale sugli Output in quanto tali. L'Utente non deve attribuire agli Output autorità o ufficialità diverse da quelle di una risposta informativa automatizzata.

5.3 Accuratezza delle risposte

Il Chatbot WikiCC è costruito su una base di conoscenza (knowledge base WikiCC) relativa alla normativa di competenza delle APCSM. La base di conoscenza è aggiornata periodicamente dall'Associazione, ma potrebbero sussistere aggiornamenti normativi non ancora recepiti. L'Utente è invitato a verificare sempre le informazioni ricevute con le fonti ufficiali e, per questioni di rilievo, a contattare direttamente l'Associazione.

5.4 Divieto assoluto di inserimento di dati personali

⊘ ATTENZIONE — OBBLIGO DI LEGGE

L'Utente NON deve inserire dati personali propri o di terzi negli Input del Chatbot WikiCC. Il Chatbot non richiede, non è progettato per ricevere e non elabora dati personali. A titolo esemplificativo, non inserire: nome e cognome, codice fiscale, numero di matricola, dati di salute, recapiti telefonici o email, informazioni economiche o finanziarie, o qualsiasi dato riferibile a persone fisiche identificate o identificabili.

L'eventuale inserimento di dati personali da parte dell'Utente in violazione di questo divieto avviene sotto la sua esclusiva responsabilità. PSC declina ogni responsabilità per il trattamento di dati personali volontariamente inseriti dall'Utente in violazione del presente divieto.

5.5 Condivisione dei Contenuti con fornitori terzi e catena di trattamento

I Contenuti (Input e Output) generati nell'ambito dell'utilizzo del Chatbot WikiCC sono trasmessi al Fornitore di Tecnologia AI (Voiceflow, Inc., con sede in Canada) ai fini esclusivi dell'erogazione del servizio. Tale trasmissione avviene in conformità al Data Processing Addendum (DPA) standard pubblicato da Voiceflow, Inc., applicabile ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

L'Utente prende atto che, per l'erogazione del servizio, Voiceflow, Inc. si avvale dei seguenti sub-responsabili del trattamento principali, che possono trattare i Contenuti per conto di Voiceflow:

a) Anthropic, PBC (sede: San Francisco, California, USA) — fornitore del modello di IA per finalità generali (GPAI) della famiglia Claude, utilizzato per la generazione degli Output del Chatbot WikiCC. I Contenuti testuali (Input e Output) sono trasmessi ai server di Anthropic per l'elaborazione delle risposte.

b) Servizi di sintesi vocale (TTS) — AWS Polly (Amazon Web Services), Google TTS (Google LLC), Azure TTS (Microsoft Azure): utilizzati per le funzionalità di risposta vocale ove attive.

c) Ulteriori modelli AI integrati nella piattaforma — la piattaforma Voiceflow integra diversi modelli di intelligenza artificiale di terze parti. WikiCC utilizza esclusivamente il modello Claude (Anthropic). Per la lista completa dei modelli e sub-responsabili disponibili sulla piattaforma, si rinvia al DPA pubblicato da Voiceflow all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>.

I Contenuti non vengono venduti o ceduti a terzi per finalità di marketing o profilazione commerciale.

La lista dei sub-responsabili del trattamento è consultabile nel DPA pubblicato da Voiceflow, Inc. all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>. PSC verifica periodicamente tale lista e aggiorna i presenti Termini di conseguenza.

5.6 Conservazione dei Log delle Conversazioni

Periodo di conservazione: 30 giorni

I Log delle Conversazioni (Input e Output) del Chatbot WikiCC sono conservati da Voiceflow, Inc. sulla propria infrastruttura per le finalità di erogazione, monitoraggio della qualità e miglioramento del servizio.

Periodo di conservazione: 30 giorni

I Log delle Conversazioni (Input e Output) del Chatbot WikiCC sono conservati da Voiceflow, Inc. sulla propria infrastruttura per le finalità di erogazione, monitoraggio della qualità e miglioramento del servizio.

PSC provvede alla cancellazione dei log accessibili dalla propria console di gestione con cadenza ordinaria di 30 (trenta) giorni. Per la retention applicata da Voiceflow sulla propria infrastruttura, si rinvia al DPA pubblicato all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>.

I Log contengono esclusivamente il testo degli Input e degli Output. Qualora l'Utente inserisca dati personali in violazione del divieto di cui alla Sezione 5.4, tali dati saranno inclusi nei Log e conservati per il medesimo periodo di 30 giorni.

Diritti dell'interessato: l'Utente può richiedere l'accesso ai propri Log o la loro cancellazione anticipata contattando il Titolare del trattamento ai recapiti indicati alla Sezione 13 e/o nella privacy policy presente nel sito <https://www.pianetasindacalecarabinieri.it/>.

5.7 Possibilità di contatto con operatore umano (Escalation)

A garanzia della qualità del servizio e quale buona pratica adottata volontariamente dall'Associazione, l'Utente può in qualsiasi momento richiedere assistenza da parte del personale dell'Associazione qualora le risposte fornite dal Chatbot WikiCC risultino insufficienti, imprecise o inadeguate.

A tal fine, all'interno dell'interfaccia del Chatbot è disponibile un'opzione per contattare l'Associazione tramite posta elettronica o modulo di contatto. L'escalation non richiede l'inserimento di dati personali aggiuntivi rispetto a quelli già in possesso dell'Associazione.

L'Associazione si impegna a rispondere alle richieste ricevute tramite il meccanismo di escalation entro tempi ragionevoli e compatibilmente con le risorse disponibili.

6. Proprietà Intellettuale

L'App PSC Assieme, la base di conoscenza WikiCC e tutti gli elementi grafici, testuali e tecnologici dell'Applicazione sono di proprietà dell'Associazione o dei rispettivi titolari dei diritti. È vietata qualsiasi riproduzione, distribuzione o utilizzo non autorizzato di tali elementi.

La piattaforma tecnologica sottostante (Voiceflow) e il modello AI (Claude/Anthropic) sono di proprietà dei rispettivi titolari e sono utilizzati dall'Associazione su licenza.

7. Limitazione di Responsabilità

7.1 Responsabilità per le risposte del Chatbot

L'Associazione non garantisce l'accuratezza, la completezza, la tempestività o l'idoneità delle risposte generate dal Chatbot WikiCC. Le risposte hanno valore puramente informativo e non vincolano l'Associazione. L'Utente utilizza il servizio a proprio rischio.

7.2 Assenza di responsabilità per violazioni dell'Utente

PSC non risponde delle conseguenze derivanti dall'inserimento di dati personali da parte dell'Utente in violazione del divieto di cui alla Sezione 5.4, né per l'utilizzo degli Output del Chatbot in modo non conforme ai presenti Termini.

7.3 Esclusione di responsabilità per il modello AI

Il Chatbot WikiCC utilizza tecnologie di intelligenza artificiale generativa. L'Associazione non risponde di allucinazioni, errori o contenuti inappropriati generati dal modello AI, fermi restando i propri impegni di monitoraggio del servizio come indicato alla Sezione 11.5.

8. Modifiche ai Termini di Servizio

L'Associazione si riserva il diritto di modificare i presenti Termini in qualsiasi momento, anche in conseguenza di aggiornamenti normativi (GDPR, AI Act, provvedimenti del Garante) o di modifiche alla piattaforma tecnologica. Le modifiche saranno comunicate agli Utenti tramite l'App con congruo preavviso. L'utilizzo continuato del Chatbot WikiCC dopo la notifica delle modifiche costituisce accettazione delle stesse.

9. Sospensione, Cessazione e Cancellazione dei Dati

L'Associazione può sospendere o cessare l'erogazione del servizio Chatbot WikiCC in qualsiasi momento, con ragionevole preavviso salvo cause di forza maggiore o urgenze tecniche.

Alla cessazione del rapporto associativo, l'accesso al Chatbot WikiCC è disattivato. I Log delle Conversazioni eventualmente ancora in conservazione saranno cancellati nei tempi previsti dalla policy di retention (30 giorni) o su richiesta dell'Utente, ai sensi del diritto alla cancellazione (art. 17 GDPR).

10. Disposizioni Generali

10.1 Legge applicabile e foro competente

I presenti Termini sono disciplinati dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione o dall'esecuzione dei presenti Termini è competente il foro del luogo in cui ha sede l'Associazione.

10.2 Divisibilità

Qualora una o più clausole dei presenti Termini risultassero nulle o inefficaci, le restanti clausole continueranno a produrre pieno effetto.

10.3 Reclamo al Garante

Fermo il diritto di esperire qualsiasi altro rimedio giurisdizionale, l'Utente ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) qualora ritenga che il trattamento dei propri dati personali violi il GDPR.

10.4 Clausola generale sui dati particolari

L'utilizzo dell'App PSC Assieme da parte dell'Utente implica il trattamento di dati personali appartenenti alla categoria speciale dell'appartenenza sindacale (art. 9 GDPR), in quanto rivela la qualità di iscritto o associato a PSC. Tale trattamento è effettuato in forza dell'eccezione di cui all'art. 9, par. 2, lett. d), del GDPR (trattamento nell'ambito delle legittime attività di ente sindacale, con garanzie adeguate, riguardante solo gli iscritti), con le misure di sicurezza di cui alla Sezione 12.

10.5 Trasferimento dei dati verso il Canada e Paesi Terzi

L'erogazione del servizio Chatbot WikiCC comporta il trasferimento di dati (limitatamente ai Contenuti testuali di Input e Output) verso i seguenti Paesi o territori, sulla base dei meccanismi di garanzia indicati:

a) Canada

Destinatario: Voiceflow, Inc. (Toronto, Ontario), Responsabile del trattamento.

Base giuridica del trasferimento: decisione di adeguatezza della Commissione Europea ai sensi dell'art. 45 del GDPR, rinnovata il 15 gennaio 2024, che riconosce che il Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) garantisce un livello di protezione dei dati personali sostanzialmente equivalente a quello dell'Unione Europea.

b) Stati Uniti d'America

Destinatario: Anthropic, PBC (San Francisco, USA), utilizzato da Voiceflow come fornitore del modello GPAI.

Finalità: elaborazione degli Input e generazione degli Output da parte del modello di intelligenza artificiale.

c) Ulteriori Paesi Terzi

Qualora Voiceflow, Inc. si avvalga di ulteriori sub-responsabili del trattamento con sede al di fuori dello Spazio Economico Europeo, come indicati nel DPA di Voiceflow (consultabile su

<https://www.voiceflow.com/legal/dpa>), tali trasferimenti avvengono sulla base di meccanismi di garanzia previsti dal Capo V del GDPR.

Il DPA standard pubblicato da Voiceflow, Inc. incorpora le Clausole Contrattuali Standard adottate con la Decisione di Esecuzione (UE) 2021/914, quale meccanismo di garanzia per i trasferimenti ai sensi dell'art. 46, par. 2, lett. c), del GDPR. La legge applicabile e il foro competente sono quelli specificati nel DPA stesso, consultabile all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>. PSC, nell'ambito della propria valutazione come titolare del trattamento, ha considerato i seguenti elementi: (a) i dati trasferiti sono limitati a testo di domande e risposte su tematiche sindacali e normative, e non dovrebbero includere dati personali identificativi (cfr. divieto di cui alla Sezione 5.4); (b) Voiceflow, Inc. documenta nel proprio Trust Center (<https://trust.voiceflow.com>) l'adozione di misure tecniche quali certificazione SOC 2 Type 2, ISO 27001, crittografia TLS 1.2+ in transito e AES-GCM a riposo; (c) il DPA standard non include un Transfer Impact Assessment (TIA) personalizzato né la conferma della specifica localizzazione geografica dei data center. PSC si impegna ad aggiornare la presente valutazione in caso di modifiche significative alla normativa applicabile, alle condizioni del servizio o ai sub-responsabili coinvolti.

10.6 Sub-responsabili del trattamento

L'Utente prende atto e accetta che Voiceflow, Inc. si avvale di sub-responsabili del trattamento per l'erogazione del servizio. I principali sub-responsabili alla data di ultimo aggiornamento dei presenti Termini sono:

- Anthropic, PBC (San Francisco, USA) — elaborazione tramite modello GPT Claude per la generazione degli Output;
- Amazon Web Services (AWS) — infrastruttura cloud, hosting, storage e database (PostgreSQL via AWS RDS, Redis via AWS ElastiCache);
- MongoDB Atlas — database non relazionale;
- Servizi TTS: AWS Polly, Google TTS (Google LLC), Azure TTS (Microsoft);
- Azure OpenAI (Microsoft), Google Gemini (Google LLC), Groq — modelli AI aggiuntivi disponibili sulla piattaforma.

Voiceflow, Inc. si impegna a stipulare con ciascun sub-responsabile un accordo scritto che impone obblighi di protezione dei dati sostanzialmente equivalenti a quelli previsti nel DPA. Utilizzando il servizio Voiceflow, PSC ha accettato il DPA standard pubblicato da Voiceflow, Inc., il quale prevede un'autorizzazione generale alla nomina di sub-responsabili ai sensi dell'art. 28, par. 2, del GDPR. PSC monitora periodicamente la lista dei sub-responsabili pubblicata da Voiceflow e si riserva il diritto di opporsi a eventuali modifiche nei termini previsti dal DPA.

Voiceflow, Inc. notifica preventivamente al Titolare qualsiasi modifica (aggiunta o sostituzione) alla lista dei sub-responsabili. Il Titolare dispone di 10 (dieci) giorni per opporsi alla nomina di un nuovo sub-responsabile, fornendo motivazioni dettagliate, come previsto dal DPA pubblicato all'indirizzo <https://www.voiceflow.com/legal/dpa>.

11. Conformità al Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act)

11.1 Classificazione del sistema AI

Il Chatbot WikiCC non rientra nelle categorie di sistemi AI ad alto rischio di cui all'art. 6 e all'Allegato III del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act). In quanto sistema che interagisce direttamente con persone fisiche, è soggetto agli obblighi di trasparenza di cui all'art. 50. Gli obblighi normativi applicabili a PSC in qualità di deployer sono: trasparenza nei confronti degli utenti (art. 50) e alfabetizzazione AI (art. 4). PSC adotta inoltre, su base volontaria e al fine di garantire un servizio di qualità agli Utenti, misure di supervisione umana e monitoraggio del servizio descritte alla Sezione 11.5.

11.2 Obbligo di notifica (art. 50 AI Act)

Ai sensi dell'art. 50, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2024/1689, gli Utenti sono informati che il Chatbot WikiCC è un sistema automatizzato basato su intelligenza artificiale. L'avviso è visualizzato in modo chiaro e visibile prima dell'inizio di ciascuna sessione di chat.

11.3 Identificazione della catena tecnologica AI

La catena tecnologica del sistema AI è la seguente:

- PSC (Pianeta Sindacale Carabinieri) — Deployer: soggetto che utilizza il sistema AI per erogare il servizio agli Utenti;
- Voiceflow, Inc. (Toronto, Canada) — Fornitore/Integratore della piattaforma: ha costruito e fornisce la piattaforma su cui il Chatbot è operativo;
- Anthropic, PBC (San Francisco, USA) — Provider del modello di IA per finalità generali (GPAI): sviluppa e mantiene il modello di linguaggio Claude (famiglia Claude), che genera gli Output del Chatbot.

Anthropic, PBC sviluppa e mantiene il modello di IA per finalità generali (GPAI) Claude. Gli obblighi normativi a carico dei provider di modelli GPAI sono disciplinati dal Capo V del Regolamento (UE) 2024/1689 e sono di competenza e responsabilità di Anthropic.

11.4 AI Literacy (art. 4 AI Act)

L'Associazione garantisce un adeguato livello di "AI literacy" al personale che gestisce e monitora il Chatbot WikiCC, nonché fornisce agli Utenti le informazioni necessarie per comprendere la natura, il funzionamento e i limiti del sistema AI, come indicato nei presenti Termini.

11.5 Supervisione e monitoraggio

PSC, in qualità di deployer, monitora il funzionamento del Chatbot WikiCC mediante revisione periodica dei log delle conversazioni e verifica della qualità delle risposte. In caso di comportamenti anomali del sistema AI, PSC sospende il servizio e contatta Voiceflow, Inc. Agli Utenti è sempre garantita la possibilità di escalation verso un operatore umano (Sezione 5.7). **Tali misure sono adottate volontariamente dall'Associazione quale buona pratica di gestione responsabile dell'AI.**

12. Sicurezza del Trattamento

12.1 Misure tecniche di Voiceflow, Inc.

Voiceflow, Inc. adotta misure tecniche di sicurezza conformi agli standard ISO 27001 e SOC 2 Type 2 (periodo di riferimento: 1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025), come documentato nel Trust Center di Voiceflow (<https://trust.voiceflow.com>). Le principali misure includono:

- Crittografia in transito: TLS 1.2+ per tutte le trasmissioni tra App, Voiceflow e Anthropic; mutual TLS (mTLS) per le comunicazioni inter-servizio tramite service mesh Linkerd;
- Crittografia a riposo: AES-GCM tramite il servizio AWS KMS (Key Management Service), con chiavi di crittografia generate per ogni dato in base a una master key;
- Controllo degli accessi: principio del minimo privilegio; autenticazione multi-fattore (MFA) per gli accessi dei dipendenti; segregazione degli ambienti di produzione e test;
- Isolamento dei dati: i dati di ciascun cliente sono logicamente separati; l'architettura multi-tenant prevede isolamento a livello di cluster e VPC;
- Monitoraggio e incident response: utilizzo di AWS GuardDuty, CloudTrail, Datadog e Falco per il monitoraggio continuo e la rilevazione delle intrusioni; pen test esterno annuale;
- Backup: backup giornalieri automatici dei database (PostgreSQL via AWS RDS con crittografia PITR; MongoDB Atlas in modalità REPLICASET su più zone di disponibilità);
- Web Application Firewall: protezione via Cloudflare WAF per tutte le API pubbliche.

12.2 Misure organizzative di PSC

PSC adotta le seguenti misure organizzative per la sicurezza del trattamento:

- accesso al pannello di gestione Voiceflow limitato al solo personale autorizzato, con credenziali individuali e protette;
- policy interna di cancellazione dei transcript accessibili dalla console di gestione con cadenza ordinaria di 30 giorni;
- formazione del personale addetto alla gestione del Chatbot sugli obblighi GDPR e AI Act applicabili;
- procedura interna di gestione degli incidenti di sicurezza, con obbligo di notifica al Garante entro 72 ore in caso di violazioni rilevanti (art. 33 GDPR);
- divieto di replicare i dati di produzione (log, transcript) in ambienti di test o sviluppo.

12.3 Misure specifiche per la pipeline AI

Per la protezione dei dati nella pipeline AI:

- il prompt di sistema del Chatbot contiene istruzioni esplicite al modello AI di non richiedere e non elaborare dati personali;
- l'interfaccia dell'App mostra un avviso esplicito del divieto di inserimento di dati personali;
- PSC valuta, ove tecnicamente disponibile sul piano contrattuale attivo, l'attivazione di funzionalità di PII redaction/filtering della piattaforma Voiceflow.

13. Contatti, Diritti degli Interessati e DPO

13.1 Titolare del trattamento

Pianeta Sindacale Carabinieri (PSC Assieme)

Sede legale: Viale Parioli 77, piano 1, interno 4 – 00197 Roma

Email: tesseramento@pianetasindacalecarabinieri.it

Responsabile Protezione Dati (DPO): Dott. Marco Marcellini – privacy@next20.it

PEC marco.marcellini@postecert.it – tel. +39 339 275 8634

13.2 Diritti degli interessati

Ai sensi degli artt. 15–22 del GDPR, l'Utente ha il diritto di:

- accedere ai propri dati personali trattati nell'ambito del servizio;
- richiedere la rettifica di dati inesatti;
- richiedere la cancellazione dei propri dati (diritto all'oblio), inclusi i Log delle Conversazioni;
- richiedere la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento per motivi legittimi;
- richiedere la portabilità dei dati, ove tecnicamente fattibile;
- proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Per esercitare i propri diritti, l'Utente può contattare PSC all'indirizzo email indicato al punto 13.1. PSC risponde alle richieste entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di ulteriori 60 giorni in caso di complessità (art. 12, par. 3, GDPR).