

## ALILAURO S.p.A.

con sede legale ed operativa in Napoli (NA) Molo Beverello snc - 80133 – Palazzina “VOLAVIAMARE”

Codice Fiscale e Partita I.V.A. 04453331219

tel. 0814972201 - sito [www.alilauro.it](http://www.alilauro.it)

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e  
del Codice Privacy D.Lgs. 196/2003 e s.m. ed i.

Servizio di assistenza clienti tramite Sistema di Intelligenza Artificiale (Centralino VOIP AI)

#### AVVISO SINTETICO

Quando chiami il numero di assistenza Alilauro S.p.A., potresti essere messo/a in contatto con un Assistente Virtuale basato sull'Intelligenza Artificiale.

La conversazione viene registrata e trascritta automaticamente.

Puoi richiedere in qualsiasi momento di parlare con un operatore umano semplicemente dicendo: «Voglio parlare con un operatore».

Di seguito trovi l'informativa completa sul trattamento dei tuoi dati.

#### 1. Titolare del Trattamento

##### Titolare

Alilauro S.p.A., Molo Beverello, snc - 80133 – Palazzina “VOLAVIAMARE” – Napoli (NA) - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 04453331219

##### Contatti

E-mail: [privacy@alilauro.it](mailto:privacy@alilauro.it) — Tel: 0814972201

Il Titolare del Trattamento è la società Alilauro S.p.A., che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali nell'ambito del servizio di assistenza clienti.

#### 2. Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Alilauro S.p.A. ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), il recapito è:

##### DPO

e-mail: [dpo@alilauro.it](mailto:dpo@alilauro.it)

### 3. Categorie di Dati Personali Trattati

Nell'ambito del servizio di assistenza clienti tramite Sistema AI, Alilauro S.p.A. tratta le seguenti categorie di dati personali:

- dati identificativi: nome e cognome (se forniti durante la conversazione), numero di telefono chiamante;
- dati di contatto: numero di telefono, eventuale indirizzo e-mail se fornito;
- dati relativi alla richiesta: contenuto della conversazione (prenotazioni, disdette, richieste di informazioni, reclami);
- dati di viaggio: tratte, date, numero di passeggeri, codici di prenotazione (forniti dall'utente durante la conversazione);
- registrazione audio della conversazione;
- trascrizione testuale automatica della conversazione generata dal Sistema AI;
- dati tecnici di sessione (log di sistema, timestamp della chiamata, durata).

Non vengono trattati dati appartenenti a categorie particolari (art. 9 GDPR), quali dati relativi alla salute, all'origine etnica o religiosa, all'orientamento sessuale o a condanne penali. Qualora tali dati emergano incidentalmente nel corso della conversazione, essi non saranno oggetto di trattamento specifico e, ove possibile, saranno anonimizzati nella trascrizione.

### 4. Finalità del Trattamento e Basi Giuridiche

Finalità	Base giuridica (art. 6 GDPR)	Note
Gestione delle richieste di assistenza, prenotazioni e informazioni tramite il Sistema AI	Art. 6(1)(b): esecuzione di un contratto o misure precontrattuali	Trattamento necessario per fornire il servizio richiesto dall'utente
Conservazione della registrazione audio e trascrizione ai fini di tutela in caso di contestazioni o reclami	Art. 6(1)(f): legittimo interesse del Titolare alla tutela in sede di controversia	L'interesse del Titolare è bilanciato con i diritti dell'interessato. L'interessato può opporsi (vedi art. 7)
Conservazione log tecnici per monitoraggio del Sistema AI e risoluzione di anomalie	Art. 6(1)(f): legittimo interesse del Titolare al corretto funzionamento del servizio	Dati tecnici anonimi o pseudonimizzati ove possibile

## 5. Decisioni Automatizzate (art. 22 GDPR)

Il Sistema AI può concludere autonomamente prenotazioni di viaggio sulla base delle informazioni fornite dall'utente durante la conversazione. Questo costituisce una decisione automatizzata che produce effetti sul rapporto contrattuale tra l'utente e Alilauro S.p.A.

In conformità all'art. 22 GDPR, l'utente ha il diritto di:

- richiedere in qualsiasi momento l'intervento di un operatore umano, pronunciando la frase «Voglio parlare con un operatore». Il Sistema trasferirà immediatamente la chiamata al personale di Alilauro S.p.A.;
- esprimere la propria opinione prima che la decisione automatizzata produca effetti;
- contestare la decisione automatizzata, anche richiedendo la revisione da parte di un operatore umano.

Le decisioni automatizzate non si basano su dati di profilazione comportamentale o su categorie particolari di dati personali.

## 6. Periodi di Conservazione

### Registrazione audio e trascrizione

6 (sei) mesi dalla data della conversazione, salvo che la conservazione sia necessaria per la tutela in giudizio o in sede di reclamo, nel qual caso fino alla definizione della controversia.

### Log tecnici di sistema

12 (dodici) mesi dalla data di generazione.

### Dati di prenotazione conclusa

Come previsto dalla normativa fiscale e contrattuale vigente, generalmente fino a 10 anni dalla conclusione del contratto.

Trascorsi i periodi di conservazione indicati, i dati vengono cancellati in modo sicuro e irreversibile o anonimizzati definitivamente.

## 7. Destinatari dei Dati

I dati personali possono essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti, in qualità di Responsabili del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR:

- Lauro Holding S.r.l. (Roma), che coordina la gestione tecnica del Sistema AI per conto di Alilauro S.p.A.;

- Blu Pantheon S.r.l., fornitore del Sistema AI, per le sole finalità di manutenzione tecnica e supporto;
- Microsoft Azure (infrastruttura cloud), su server localizzati esclusivamente nell'Unione Europea.

I dati non vengono venduti, ceduti o comunicati a soggetti terzi per finalità di marketing o profilazione commerciale.

Non è previsto alcun trasferimento di dati personali verso Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

## **8. Diritti degli Interessati (artt. 15-22 GDPR)**

In qualità di interessato, l'utente ha il diritto di:

- Accesso (art. 15): ottenere conferma del trattamento e copia dei dati personali che lo riguardano;
- Rettifica (art. 16): ottenere la correzione di dati inesatti o incompleti;
- Cancellazione / «diritto all'oblio» (art. 17): ottenere la cancellazione dei dati, salvo sussistano obblighi di conservazione;
- Limitazione del trattamento (art. 18): ottenere la limitazione del trattamento in determinati casi;
- Portabilità (art. 20): ricevere i dati in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, ove il trattamento si basi sul consenso o su un contratto;
- Opposizione (art. 21): opporsi al trattamento fondato sul legittimo interesse del Titolare, con riferimento in particolare alla conservazione delle registrazioni;
- Revoca del consenso: ove il trattamento sia fondato sul consenso, revocarlo in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento precedente;
- Reclamo: proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Per esercitare i propri diritti, l'utente può contattare il Titolare all'indirizzo: [privacy@alilauro.it](mailto:privacy@alilauro.it), oppure scrivere a: Ufficio Privacy - **ALILAURO S.p.A.** Molo Beverello snc - 80133 – Palazzina “VOLAVIAMARE”, Napoli (NA).

Il Titolare risponde alle richieste di esercizio dei diritti entro 30 giorni dalla ricezione, prorogabili a 90 giorni in caso di complessità.

## 9. Misure di Sicurezza

Alilauro S.p.A. adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza dei dati personali trattati, incluse cifratura dei dati in transito e a riposo, controllo degli accessi, autenticazione forte degli operatori, e procedure di gestione degli incidenti di sicurezza.

## 10. Modifiche alla Presente Informativa

La presente informativa potrà essere aggiornata per riflettere modifiche normative, tecnologiche o organizzative.

La versione aggiornata sarà pubblicata sul sito web di Alilauro S.p.A. e, ove opportuno, comunicata direttamente agli interessati.

---

## ALLEGATO — MESSAGGIO AUDIO INFORMATIVO PER IL CENTRALINO VOIP (SHORT NOTICE)

Il seguente testo deve essere riprodotto automaticamente all'inizio di ogni chiamata, prima che il Sistema AI inizi l'interazione con il cliente:

### TESTO CONSIGLIATO PER IL MESSAGGIO INIZIALE DEL CENTRALINO

"Benvenuto/a al servizio di assistenza Alilauro. La informiamo che questa chiamata è gestita da un Assistente Virtuale basato sull'Intelligenza Artificiale e verrà registrata e trascritta per finalità di assistenza e tutela contrattuale. Se desidera parlare con un operatore umano, può dirlo in qualsiasi momento. Per l'informativa completa sul trattamento dei dati, visiti il nostro sito [alilauro.it](http://alilauro.it). Proceda pure con la sua richiesta."

Durata indicativa: circa 15-20 secondi.

N.B.: il testo deve essere adattato al tono comunicativo di Alilauro e approvato dal DPO prima dell'attivazione.