

Informativa di trasparenza sull'uso dell'Intelligenza Artificiale

AI Act, GDPR e principi di trasparenza

Versione 1.0 - 15 ottobre 2026

EL SPA utilizza sistemi di intelligenza artificiale in funzioni circoscritte del portale. Questa informativa spiega in modo semplice dove viene usata l'AI, quali dati tratta e quali controlli sono applicati.

1. Assistente AI pubblico

Il sito mette a disposizione un Assistente AI chiaramente identificato come tale. L'assistente risponde a domande sui trattamenti EL SPA e può suggerire opzioni in base a occasione, tempo, preferenze e budget indicati dall'utente. Le risposte sono generate utilizzando come riferimento il catalogo reale del sito.

- non effettua diagnosi;
- non fornisce consulenza medica;
- non chiede dati sanitari;
- non accede al profilo cliente o allo storico acquisti;
- non decide se l'utente può acquistare o accedere a un trattamento;
- non applica prezzi personalizzati;
- non assume decisioni con effetti giuridici o analogamente significativi.

2. Dati sanitari

L'assistente contiene filtri tecnici su due livelli. Se il browser rileva un possibile dato sanitario, il testo originale non viene memorizzato né trasmesso e viene sostituito da un segnaposto. Se un dato sanitario dovesse comunque raggiungere il server, una seconda barriera impedisce l'invio al modello AI e la conservazione del contenuto originale.

3. Provider e conservazione

Le richieste vengono instradate tramite Lovable AI Gateway verso un modello OpenAI. Il codice imposta `store:false` per evitare la memorizzazione applicativa della risposta. Possono comunque esistere log tecnici o di sicurezza dei fornitori secondo i rispettivi accordi e policy; EL SPA non considera `store:false` una garanzia di 'zero retention' assoluta.

Le conversazioni salvate nel backend EL SPA hanno una retention massima di 90 giorni. Nel browser la persistenza fino a 90 giorni avviene solo con consenso alla categoria funzionale; in assenza di tale consenso la conversazione è limitata alla sessione.

4. AI interna per supporto commerciale

Solo se il cliente ha prestato il consenso alla profilazione commerciale, il personale autorizzato può utilizzare una funzione AI interna per ricevere indicazioni operative basate su dati di acquisto. Prima della chiamata AI viene verificato il consenso. Il payload è minimizzato e non include nome, e-mail o telefono, ma solo indicatori commerciali strettamente necessari, come numero acquisti, spesa media, frequenza, categorie e articoli acquistati.

L'output dell'AI interna non viene eseguito automaticamente: è un supporto al personale. Qualsiasi coupon, comunicazione o proposta richiede un'azione umana e deve rispettare i consensi applicabili.

5. Contenuti visivi rielaborati con AI

Alcuni contenuti video nella pagina generale dei Trattamenti derivano da fotografie reali di EL SPA successivamente animate o rielaborate mediante strumenti di intelligenza artificiale per finalità grafiche e illustrative. Tali contenuti sono indicati con la dicitura 'Contenuto visivo rielaborato con AI'. Non sono testimonial, non rappresentano risultati clinici e non costituiscono prima/dopo.

6. Supervisione e qualità

- grounding dell'Assistente AI sul catalogo reale;
- limiti espliciti contro l'invenzione di prezzi, orari e disponibilità;
- divieto di domande e consigli sanitari;
- limiti di frequenza e lunghezza dei messaggi;
- accesso alle conversazioni solo a ruoli autorizzati e in forma pseudonima;
- revisione umana delle funzioni commerciali interne;
- formazione/AI literacy del personale che utilizza o gestisce i sistemi AI.

7. Diritti e contatti

Per informazioni sul trattamento dei dati, per revocare la profilazione o esercitare i diritti previsti dal GDPR è possibile usare i controlli messi a disposizione dal sito o scrivere a mail@elspa.it.

Riferimenti normativi e documentali

- **Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR:** <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/?locale=it>
- **Codice Privacy - d.lgs. 196/2003, art. 122:** <https://www.normattiva.it/>
- **Garante - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento, 10 giugno 2021:**
<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>
- **Garante - elenco trattamenti soggetti a DPIA, 11 ottobre 2018:**
<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9058979>
- **Regolamento (UE) 2024/1689 - AI Act, testo consolidato 2026:**
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/2026-07-27/ita>
- **Commissione europea - AI literacy, Q&A:** <https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/faqs/ai-literacy-questions-answers>