

INFORMATIVA SULLA TRASPARENZA AI

ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) n. 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio (AI Act)

1. IDENTITÀ DEL FORNITORE

Ragione sociale: Aptiva S.r.l.

Sede legale: Via Antonio Locatelli 5, 00136 Roma

P.IVA / C.F.: 18116921000

Indirizzo e-mail di contatto: amministrazione@aptiva.cloud

Rappresentante autorizzato (se applicabile): non applicabile, perché il fornitore è stabilito nell'Unione europea.

2. INFORMAZIONE SULL'INTERAZIONE CON UN SISTEMA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Ai sensi dell'art. 50, paragrafo 1, dell'AI Act, La informiamo che sta interagendo direttamente con un sistema di intelligenza artificiale. Il fornitore prevede che tale informazione sia resa in modo chiaro e distinguibile al più tardi al momento della prima interazione, salvo le eccezioni previste dalla normativa applicabile.

Questa informativa riguarda le telefonate gestite dall'assistente vocale Aptiva. Vale sia quando Lei chiama un numero servito dall'assistente, sia quando è l'assistente a chiamarLa.

L'assistente opera per conto di un'azienda cliente di Aptiva. Opera per conto di Aptiva stessa quando Aptiva chiama i propri contatti commerciali o ne riceve le chiamate, compreso chi chiede di essere ricontattato dal sito aptiva.cloud. Ai sensi dell'AI Act, Aptiva è il fornitore del sistema e l'azienda che lo usa ne è il deployer.

A questo fine l'assistente è configurato per dichiarare di essere un'intelligenza artificiale nelle prime frasi di ogni chiamata, in entrata e in uscita. L'azienda che usa l'assistente ne personalizza nome, tono e contenuti. Con il contratto si impegna a non rimuovere né alterare questa dichiarazione.

Nome del sistema di IA: Assistente vocale Aptiva. L'azienda cliente può dare all'assistente un nome proprio di fantasia.

Versione: piattaforma Aptiva in esercizio a ottobre 2026. Aptiva usa modelli di intelligenza artificiale di fornitori selezionati oppure eseguiti sulla propria infrastruttura; i modelli possono cambiare nel tempo. Per ogni chiamata la piattaforma registra quali modelli l'hanno gestita.

Finalità prevista (scopo): gestire conversazioni telefoniche per conto di aziende: rispondere a richieste, fissare appuntamenti, raccogliere e qualificare contatti, richiamare chi lo ha chiesto o non ha risposto. Al termine della chiamata il sistema produce per l'azienda una trascrizione, un riassunto e l'esito della conversazione.

Tipologia di interazione: assistente vocale telefonico che conversa in tempo reale con una voce sintetica.

3. CONTENUTI GENERATI O MANIPOLATI ARTIFICIALMENTE

L'art. 50, paragrafo 2, dell'AI Act chiede che l'audio, le immagini, i video e i testi sintetici generati da un sistema di IA siano marcati in un formato leggibile meccanicamente e rilevabile come generato o manipolato artificialmente. Restano ferme le condizioni e le eccezioni previste dall'art. 50, paragrafo 4, dell'AI Act.

- ☒ Il sistema genera contenuti testuali sintetici: i riassunti e gli esiti delle chiamate, destinati all'azienda che usa l'assistente.
- ☒ Il sistema genera contenuti audio sintetici: la voce dell'assistente.
- ☐ Il sistema genera contenuti immagine sintetici
- ☐ Il sistema genera contenuti video sintetici
- ☐ Il sistema manipola contenuti esistenti (deep fake)

I contenuti generati o manipolati artificialmente sono contrassegnati con la seguente modalità: l'audio generato dall'assistente incorpora una marcatura invisibile che lo rende riconoscibile come generato da intelligenza artificiale, secondo quanto dichiarato dal fornitore del modello. Aptiva registra per ogni chiamata il modello utilizzato.

I riassunti e gli esiti sono testi destinati all'azienda, consultabili nella sua area riservata e nelle email di esito.

Il sistema non produce deep fake: le voci dell'assistente sono voci sintetiche predefinite dei modelli, non imitazioni di persone reali.

In presenza di contenuti deep fake, il deployer è tenuto a rendere noto che il contenuto è stato generato o manipolato artificialmente, secondo le modalità previste dall'art. 50, paragrafo 4, dell'AI Act.

4. SISTEMI DI RICONOSCIMENTO DELLE EMOZIONI E DI CATEGORIZZAZIONE BIOMETRICA

Il sistema non usa funzionalità di riconoscimento delle emozioni né di categorizzazione biometrica ai sensi dell'art. 50, paragrafo 3, dell'AI Act.

- ☐ Il sistema utilizza il riconoscimento delle emozioni: No
- ☐ Il sistema utilizza la categorizzazione biometrica: No

La voce di chi parla con l'assistente è registrata e trascritta per conto dell'azienda (sezione 6). Non è usata per identificare la persona, né per dedurre emozioni, stati d'animo o caratteristiche personali.

Gli eventuali dati personali sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e, ove applicabile, alla direttiva (UE) 2016/680.

5. CARATTERISTICHE, CAPACITÀ E LIMITI DEL SISTEMA

5.1 Accuratezza e prestazioni attese

Aptiva non dichiara un livello di accuratezza misurato. La qualità della conversazione dipende dalla linea telefonica, dal rumore di fondo, dalla lingua e dalla pronuncia, dalle interruzioni e dalle istruzioni scritte dall'azienda che usa l'assistente.

Trascrizioni, riassunti ed esiti sono prodotti automaticamente e possono contenere errori o omissioni.

5.2 Limitazioni note

- L'assistente può fraintendere una richiesta o rispondere in modo impreciso. Le informazioni che fornisce dipendono da quelle che l'azienda gli ha messo a disposizione.
- Prezzi, disponibilità e condizioni comunicati dall'assistente vanno confermati con l'azienda quando sono importanti per Lei.
- Se Lei parla mentre l'assistente pronuncia il saluto iniziale, una parte del saluto può non essere pronunciata, compresa la dichiarazione di essere un'intelligenza artificiale.

5.3 Supervisione umana

L'azienda che usa l'assistente ne scrive le istruzioni. Ha accesso alla registrazione, alla trascrizione e al riassunto di ogni chiamata.

Se Lei chiede di parlare con una persona, la richiesta viene segnalata all'azienda nel riassunto della chiamata. Il trasferimento immediato a un operatore è disponibile quando l'azienda lo ha attivato.

L'analisi automatica di fine chiamata può programmare un nuovo contatto telefonico. Le elaborazioni dell'assistente non producono da sole effetti giuridici nei Suoi confronti: ogni decisione su appuntamenti, offerte o seguiti spetta all'azienda che usa l'assistente.

5.4 Uso improprio ragionevolmente prevedibile

Sono usi impropri ragionevolmente prevedibili, per i quali il sistema non è progettato:

- istruire l'assistente a presentarsi come una persona o a nascondere la propria natura di AI;
- usarlo per impieghi ad alto rischio, come la gestione delle emergenze, il triage sanitario, la selezione del personale, la valutazione del credito o delle assicurazioni, l'accesso a servizi pubblici essenziali;
- usarlo per chiamate commerciali verso persone che non hanno dato il consenso, o che lo hanno dato prima di iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni: l'iscrizione revoca i consensi precedenti. Restano validi il consenso dato dopo l'iscrizione e quello legato a un contratto in corso, o cessato da non più di trenta giorni (legge 11 gennaio 2018, n. 5, art. 1, commi 5 e 6);
- affidargli valutazioni che richiedono un professionista, come diagnosi o consulenze.

Le condizioni contrattuali impegnano l'azienda cliente a non rimuovere la dichiarazione di natura AI e vietano gli impieghi ad alto rischio.

6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gli eventuali dati personali trattati in relazione all'uso del sistema di IA sono gestiti in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), alla normativa nazionale applicabile, inclusa la legge 23 settembre 2025, n. 132 in materia di intelligenza artificiale.

Le chiamate sono registrate e trascritte. Per le chiamate gestite per conto di un'azienda cliente, il titolare del trattamento è quell'azienda. Aptiva tratta quei dati come responsabile del trattamento, per conto dell'azienda. Per le chiamate di Aptiva ai propri contatti commerciali, comprese le richieste di ricontatto dal sito, il titolare è Aptiva.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali, si rimanda all'apposita Informativa Privacy disponibile al seguente link/indirizzo: per le chiamate gestite per conto di un'azienda cliente, l'informativa privacy di quell'azienda; per le chiamate di Aptiva, <https://aptiva.cloud/privacy-policy#account>, paragrafo «Chiamate degli agenti vocali di Aptiva».

7. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'INFORMATIVA

Le modalità sono quelle della sezione 2: la dichiarazione a voce all'inizio della chiamata, in conformità all'art. 50, paragrafo 5, dell'AI Act. Il presente documento la completa ed è pubblicato sul sito di Aptiva.

- ☐ Visualizzazione a schermo prima della prima interazione
- ☐ Documento consegnato fisicamente
- ☐ Invio via e-mail
- ☒ Altra modalità: dichiarazione a voce all'inizio della chiamata; pubblicazione del presente documento sul sito aptiva.cloud.

8. AGGIORNAMENTI DELL'INFORMATIVA

Il fornitore si riserva il diritto di aggiornare la presente informativa per riflettere modifiche del sistema di IA o della normativa applicabile. Gli utenti saranno informati delle modifiche sostanziali mediante pubblicazione della nuova versione sul sito aptiva.cloud, con data e numero di versione aggiornati.

Data dell'ultima revisione: ottobre 2026

Versione del documento: 1.0

9. CONTATTI E RECLAMI

Per domande o reclami relativi alla presente informativa o al sistema di IA, è possibile contattare:

- Aptiva S.r.l., che non ha designato un responsabile della protezione dei dati (DPO)
- E-mail: amministrazione@aptiva.cloud
- PEC: aptiva@legalmail.it
- Telefono: +39 06 98232060

I reclami possono altresì essere presentati all'autorità nazionale di vigilanza competente. In Italia, l'autorità competente per l'applicazione dell'AI Act è l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN), autorità di vigilanza del mercato secondo la governance definita dalla legge 23 settembre 2025, n. 132 (art. 20). Per il trattamento dei dati personali è competente il Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

La presente informativa è redatta ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) n. 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 relativo all'intelligenza artificiale (AI Act), i cui obblighi di trasparenza, stabiliti dall'art. 50, si applicano dal 2 agosto 2026. Essa deve essere letta congiuntamente alle Linee Guida della Commissione UE sull'attuazione degli obblighi di trasparenza (approvate in via definitiva il 20 luglio 2026) e, ove applicabile, alla legge italiana 23 settembre 2025, n. 132.