

Privacy Policy — Servizio Filo

Informativa specifica sul trattamento dei dati personali nel servizio Filo, complementare alla Privacy Policy generale di Stabilidea S.r.l.

SERVIZIO

Filo — filo.support

VERSIONE

1.0

IN VIGORE DAL

5 maggio 2026

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Stabilidea S.r.l. — Via Don Giovanni Gattoli 16, 31036 Istrana (TV), Italia

Stabilidea S.r.l. · Via Don Giovanni Gattoli 16, 31036 Istrana (TV), Italia

P.IVA / C.F. 05389850263 · REA 440242 · Cap. soc. € 14.000,00 i.v.

info@stabilidea.it · +39 0423 1858206 · <https://stabilidea.it>

Privacy Policy — Servizio Filo

Premessa

La presente informativa («**Informativa**») descrive le modalità con cui Stabilidea S.r.l. («**Stabilidea**», «**Titolare**» o «**noi**») tratta i dati personali nell'ambito del servizio software **Filo** («**Servizio**» o «**Filo**»), accessibile dal sito <https://stabilidea.it> e dai sottodomini di filo.support o tramite domini personalizzati attivati dai clienti.

La presente Informativa **integrata** e non sostituisce la Privacy Policy generale di Stabilidea pubblicata su <https://stabilidea.it>: in caso di trattamenti svolti tramite il sito istituzionale (es. modulo contatti generico) si applica la policy del sito; per i trattamenti specificamente connessi a Filo si applica la presente.

1. Titolare del trattamento e contatti

Titolare del trattamento è Stabilidea S.r.l., con sede legale in Via Don Giovanni Gattoli 16, 31036 Istrana (TV), Italia, P.IVA e Codice Fiscale 05389850263, REA 440242, capitale sociale € 14.000,00 i.v..

Per qualunque richiesta relativa al trattamento dei dati personali (compresi i diritti degli interessati di cui alla Sezione 9) è possibile scrivere a info@stabilidea.it o ai recapiti riportati in copertina del presente documento.

2. Definizioni e ruoli GDPR

Ai fini della presente Informativa si applicano le seguenti definizioni, in coerenza con il Regolamento (UE) 2016/679 («**GDPR**») e con il D.lgs. 196/2003 e s.m.i. («**Codice Privacy**»):

- **Cliente**: la persona giuridica che sottoscrive Filo per uso professionale (in tipico contesto B2B: produttore industriale, azienda manifatturiera).
- **Utente Cliente**: persona fisica che accede a Filo per conto del Cliente (membri della dashboard, tecnici interni).
- **Utente Finale**: persona fisica che interagisce col chatbot esterno o col portale messo a disposizione dal Cliente (tipico esempio: un cliente del Cliente, un tecnico di un cliente del Cliente).
- **Lead**: visitatore del sito che compila il modulo «Prenota demo» o richiede informazioni commerciali.
- **Documentazione Caricata**: manuali, schemi, procedure, report e altri contenuti che il Cliente carica nel Servizio per addestrare e alimentare il chatbot.

Doppio ruolo del Titolare. Stabilidea opera in due ruoli differenti a seconda della categoria di dato:

- **Titolare** (Art. 4 §7 GDPR) per i dati che Stabilidea raccoglie direttamente come fornitore del Servizio: Lead, dati di registrazione e utilizzo degli Utenti Cliente, dati di fatturazione e di sales, log di sicurezza/audit operativo. La presente Informativa disciplina questi trattamenti.
- **Responsabile** (Art. 28 GDPR) per i dati che il Cliente carica nel Servizio o che vengono generati nell'ambito dell'uso da parte degli Utenti Finali (Documentazione Caricata, conversazioni di chat, ticket

di assistenza, anagrafiche dei customer members). In tali casi il Cliente è Titolare e la regolazione di dettaglio è contenuta nell'**Accordo di nomina a Responsabile** («DPA»), allegato ai Termini e Condizioni o fornito separatamente.

3. Categorie di dati trattati

A seconda del ruolo (interessato) e della funzione utilizzata, possiamo trattare le seguenti categorie di dati personali:

- **Lead (sito + form prenota-demo).** Nome, email, numero di telefono, ragione sociale, ruolo aziendale, obiettivi dichiarati, dimensione del parco macchine installate e del team di assistenza, parametri UTM/referrer della campagna di provenienza, indirizzo IP (per finalità di rate-limit e sicurezza), pagina di atterraggio, lingua preferita.
- **Utente Cliente (dashboard).** Nome, cognome, indirizzo email, codice OTP per l'autenticazione a fattori, ruolo all'interno dell'organizzazione, log di accesso (data, ora, IP, user agent), preferenze di interfaccia, attività operative (creazione/modifica di chatbot, caricamento documentazione, gestione ticket).
- **Sales / fatturazione.** Riferimenti commerciali del Cliente, dati di contatto del referente, dati di fatturazione e dati bancari per emissione di fatture e gestione di RIBA. I pagamenti sono gestiti con procedure tradizionali (bonifico, RIBA su mandato), senza utilizzo di processori di pagamento elettronici; Stabilidea non memorizza dati di carta di credito.
- **Documentazione Caricata e contenuti di chat (ruolo Responsabile).** Tutti i dati personali eventualmente contenuti in manuali, allegati, conversazioni o ticket caricati dal Cliente o generati nell'ambito dell'uso del chatbot. Il Cliente è unico Titolare e garantisce di avere idonea base giuridica.
- **Sicurezza e audit.** Log applicativi, log di chiamate AI (modello utilizzato, token, latenza), eventi di audit relativi ad azioni privilegiate, registro impersonificazioni (impersonation log) per fini di assistenza.

4. Finalità del trattamento e basi giuridiche

Finalità	Categorie di dati	Base giuridica (Art. 6 GDPR)
Riscontro a richieste di demo, contatto commerciale, prenotazione di colloqui	Lead	Misure precontrattuali su richiesta dell'interessato — Art. 6 §1 lett. b)
Erogazione del Servizio, autenticazione, gestione account, supporto	Utente Cliente	Esecuzione del contratto col Cliente — Art. 6 §1 lett. b)
	Sales / fatturazione	

Fatturazione, contabilità, adempimenti fiscali e di legge		Obbligo legale — Art. 6 §1 lett. c)
Sicurezza del Servizio, prevenzione frodi, log di audit, indagini su incidenti	Sicurezza e audit, Utente Cliente	Legittimo interesse del Titolare alla sicurezza dei sistemi — Art. 6 §1 lett. f)
Comunicazioni di servizio (notifiche tecniche, scadenze, aggiornamenti contrattuali)	Utente Cliente, Sales	Esecuzione del contratto — Art. 6 §1 lett. b)
Comunicazioni di marketing diretto su prodotti analoghi a clienti esistenti	Utente Cliente, Sales	Legittimo interesse / soft-spam ex Art. 130 c.4 Codice Privacy, con possibilità di opt-out in ogni messaggio
Newsletter o comunicazioni commerciali a soggetti non ancora clienti	Lead	Consenso — Art. 6 §1 lett. a)
Difesa in giudizio, esercizio o accertamento di diritti in sede legale	Tutte le categorie	Legittimo interesse — Art. 6 §1 lett. f)

Per i trattamenti svolti in qualità di **Responsabile** (Documentazione Caricata, conversazioni di chat, ticket, customer members), la base giuridica e la finalità sono determinate dal Cliente in qualità di Titolare; Stabilidea agisce esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate ricevute dal Cliente, secondo quanto previsto dal DPA.

5. Trattamenti AI / chatbot

Il Servizio impiega tecniche di Retrieval-Augmented Generation («RAG»): la Documentazione Caricata viene segmentata, indicizzata e messa a disposizione di modelli linguistici di terze parti per generare risposte in linguaggio naturale. Si precisano i seguenti punti:

- **Niente addestramento sui dati del Cliente.** I prompt e le risposte transitano dai gateway LLM con l'opzione di Zero Data Retention attiva ove disponibile; non utilizziamo i dati del Cliente o degli Utenti Finali per addestrare modelli proprietari o di terzi.
- **Conversazioni di chat.** Le conversazioni vengono memorizzate all'interno del Servizio per consentirne consultazione, audit, analisi qualitativa e fornitura di supporto. La conservazione prosegue per la durata del contratto e cessa con la chiusura del rapporto contrattuale (o, se anteriore, con la richiesta di cancellazione del Cliente Titolare), fatti salvi gli obblighi di legge.
- **Decisioni automatizzate (Art. 22 GDPR).** Filo non assume decisioni che producano effetti giuridici o significativi sull'Utente Finale: il chatbot fornisce informazioni tecniche e suggerimenti, ma le decisioni operative restano sempre prerogativa di personale umano qualificato. Il Cliente è tenuto a evidenziare tale circostanza ai propri Utenti Finali e ad applicare le verifiche del caso.

- **Possibili allucinazioni.** Come tutti i sistemi generativi, il chatbot può produrre risposte parzialmente o totalmente errate. Le risposte non costituiscono parere professionale né istruzione di sicurezza vincolante: si rinvia ai Termini e Condizioni e al disclaimer ivi contenuto.

AVVISO IMPORTANTE PER GLI UTENTI FINALI

Le risposte del chatbot sono generate automaticamente e possono contenere errori. Per istruzioni operative, di sicurezza o di manutenzione su macchinari industriali è sempre necessaria la verifica da parte di personale tecnico qualificato del Cliente o del produttore del macchinario.

6. Tempi di conservazione

I dati sono conservati per il tempo strettamente necessario alle finalità per cui sono stati raccolti, secondo i seguenti criteri:

- **Lead:** fino a 24 mesi dall'ultima interazione, salvo opposizione anticipata o conversione in Cliente.
- **Utenti Cliente:** per la durata del contratto col Cliente e per i 12 mesi successivi alla cessazione, salvo legittimo interesse alla difesa in giudizio o obblighi di legge.
- **Dati fiscali e contabili:** 10 anni ai sensi della normativa civilistico-fiscale italiana.
- **Log di sicurezza e audit:** di regola 12 mesi, prorogabili in caso di indagine attiva su incidenti o richieste delle autorità.
- **Documentazione Caricata, chat, ticket (in qualità di Responsabile):** secondo le istruzioni del Cliente Titolare; alla cessazione del contratto Stabilidea procede alla restituzione o cancellazione dei dati come da DPA.

7. Destinatari dei dati e categorie di sub-fornitori

I dati possono essere trattati, per le sole finalità sopra indicate e con vincoli contrattuali idonei, da soggetti appartenenti alle seguenti categorie:

- **Personale autorizzato** di Stabilidea, designato e istruito ai sensi degli Artt. 29 GDPR e 2-quaterdecies Codice Privacy.
- **Fornitore di hosting cloud** con infrastruttura ubicata nello Spazio Economico Europeo (Italia, Francia, Germania).
- **Fornitore di servizi di posta elettronica transazionale** (es. invio OTP, inviti, notifiche di servizio).
- **Gateway di accesso a modelli linguistici (LLM)** di terzi, utilizzato per le funzioni di chat e di analisi documentale, con clausole di Zero Data Retention dove disponibili.
- **Fornitore di parsing e analisi documentale** per l'estrazione di testo da PDF, schemi e immagini tecniche.
- **Consulenti professionali** (legali, fiscali, del lavoro) vincolati da obbligo di riservatezza.
- **Autorità pubbliche** in caso di obbligo di legge o di richiesta legittima.

L'elenco nominativo dei sub-responsabili è disponibile su richiesta ai clienti contrattualizzati nell'ambito del DPA. Stabilidea comunica tempestivamente al Cliente eventuali modifiche con possibilità di obiezione, secondo le modalità previste dal DPA.

8. Trasferimenti extra-UE

I dati personali sono di norma trattati e conservati all'interno dello Spazio Economico Europeo. Per alcune funzionalità del Servizio — in particolare l'accesso a modelli linguistici di grandi dimensioni tramite gateway LLM di terze parti — i dati possono transitare presso fornitori la cui infrastruttura è situata anche in paesi terzi rispetto all'Unione Europea (ad es. Stati Uniti d'America).

Tali trasferimenti avvengono nell'ambito di catene contrattuali predisposte dai sub-fornitori, basate sulle garanzie previste dal Capo V del GDPR: decisioni di adeguatezza della Commissione Europea (Art. 45) o, in subordine, Clausole Contrattuali Standard (Art. 46), eventualmente integrate da misure tecniche e organizzative supplementari. Stabilidea seleziona sub-fornitori che dichiarano la conformità a tali garanzie.

9. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli Articoli 15-22 GDPR e, in particolare:

- **Diritto di accesso** (Art. 15) ai propri dati e alle informazioni sul trattamento;
- **Diritto di rettifica** (Art. 16) dei dati inesatti o incompleti;
- **Diritto alla cancellazione** (Art. 17), salvi gli obblighi di conservazione di legge;
- **Diritto alla limitazione** (Art. 18) del trattamento;
- **Diritto alla portabilità** (Art. 20) dei dati forniti con consenso o in esecuzione di un contratto;
- **Diritto di opposizione** (Art. 21), in particolare per trattamenti basati sul legittimo interesse e per il marketing diretto;
- **Diritto di revoca del consenso** in qualsiasi momento, fermo restando la liceità del trattamento svolto prima della revoca;
-

Diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) o all'autorità di controllo del paese di residenza abituale.

Per esercitare i propri diritti è sufficiente scrivere a **info@stabilidea.it**, allegando, se necessario, copia di un documento di identità per consentire la verifica della titolarità della richiesta. Risponderemo senza ingiustificato ritardo e comunque entro un mese, salvo proroghe motivate.

10. Minori

Filo è uno strumento professionale destinato a soggetti di età non inferiore a 18 anni. Non raccogliamo consapevolmente dati personali di minori. In caso di segnalazione, si procederà alla cancellazione tempestiva.

11. Modifiche all'Informativa

La presente Informativa potrà essere aggiornata per riflettere evoluzioni del Servizio o variazioni normative. Le modifiche significative saranno comunicate tramite il Servizio e/o via email agli Utenti Cliente. La versione corrente è indicata in copertina; le versioni storiche sono conservate e disponibili su richiesta.