

Segnalazioni, reclami e richiesta di intervento umano - IA-NET

Procedura pubblica per la contestazione di contenuti o comportamenti dei sistemi di intelligenza artificiale

Canale ufficiale

PEC: wisp.onesrl@legalmail.it

1. Chi può presentare una segnalazione

Qualsiasi persona che utilizzi IA-NET o sia direttamente interessata da un contenuto, una decisione, una comunicazione o un comportamento del sistema può presentare una segnalazione o un reclamo.

2. Cosa può essere segnalato

- mancata o insufficiente indicazione che l'interazione avviene con un sistema di IA;
- contenuti inesatti, offensivi, discriminatori, pericolosi o manifestamente fuorvianti;
- uso non autorizzato o ingannevole di immagine, voce o identità;
- contenuti generati o manipolati non correttamente etichettati;
- possibile violazione di diritti, privacy, proprietà intellettuale o riservatezza;
- impossibilità di ottenere l'intervento umano quando previsto dal servizio;
- malfunzionamenti, incidenti di sicurezza o comportamenti anomali del sistema.

3. Informazioni da includere

1. nome e recapito del segnalante, salvo segnalazioni anonime tecnicamente ammesse dal canale utilizzato;
2. nome del servizio IA-NET interessato;
3. data e ora approssimativa dell'evento;
4. descrizione chiara del problema e delle conseguenze osservate;
5. eventuali schermate, registrazioni, identificativi della conversazione o altri elementi utili;
6. richiesta formulata, ad esempio correzione, rimozione, chiarimento, intervento umano o verifica tecnica.

4. Gestione della segnalazione

WISP.ONE S.R.L. registra la segnalazione, ne valuta la pertinenza e, quando necessario, limita temporaneamente la funzione o il contenuto interessato. La società può richiedere chiarimenti o

IA-NET - servizio di intelligenza artificiale fornito e gestito da WISP.ONE S.R.L.

documentazione aggiuntiva. L'esito viene comunicato in tempi proporzionati alla complessità, alla gravità e alla necessità di coinvolgere fornitori tecnici o autorità competenti.

5. Intervento umano

La richiesta di intervento umano non garantisce che ogni risposta automatica venga sostituita da una valutazione manuale. WISP.ONE S.R.L. assicura tuttavia un canale di contatto umano per reclami, contestazioni, sicurezza, esercizio dei diritti e casi nei quali il servizio o il contratto prevedano espressamente una revisione umana.

6. Situazioni urgenti

Emergenze

IA-NET non è un servizio di emergenza. In caso di pericolo immediato per persone o cose, contattare i servizi pubblici di emergenza competenti. La PEC non garantisce una lettura immediata.

7. Protezione dei dati e riservatezza

I dati trasmessi con la segnalazione sono utilizzati per esaminare il caso, prevenire abusi, migliorare il servizio e adempiere agli obblighi di legge. Il segnalante deve evitare di inviare dati personali non necessari, credenziali, password o informazioni riservate di terzi.

8. Autorità e ulteriori rimedi

La presente procedura non limita il diritto di rivolgersi alle autorità competenti, al Garante per la protezione dei dati personali o all'autorità giudiziaria, né gli altri rimedi previsti dalla legge e dal contratto. L'AI Act riconosce inoltre il diritto di presentare reclamo a un'autorità di vigilanza del mercato.

9. Aggiornamenti della procedura

La procedura può essere aggiornata per adeguarla all'evoluzione normativa, organizzativa e tecnica. La versione applicabile è quella pubblicata con il numero e la data di revisione più recenti.

Riferimenti normativi essenziali

- Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), in particolare articoli 3, 4, 50, 85, 99 e 113.
- Linee guida della Commissione europea del 20 luglio 2026 sull'attuazione degli obblighi di trasparenza dell'articolo 50.
- Codice di buone pratiche dell'Unione sulla trasparenza dei contenuti generati dall'IA, quale strumento volontario di dimostrazione della conformità.