

TELCOM S.P.A.

Policy Artificial Intelligence (AI)

00	08.01.2026	I emissione	OkAppalti srls	ODV	DG
Revisione	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione

1. Obiettivo

La presente Policy nasce con l'obiettivo di fornire un quadro di riferimento per **la gestione responsabile, etica e conforme dell'Intelligenza Artificiale** (di seguito anche solo AI) all'interno di TELCOM S.P.A. delineando i principi e le linee guida a supporto delle attività aziendali, così da garantire i valori imprescindibili di qualità e integrità e di tutela della persona.

Le linee tracciate dalla Policy, in particolare, mirano a garantire che l'AI sia:

- **utilizzata in modo responsabile e consapevole;**
- **impiegata per contribuire a migliorare la qualità delle attività aziendali;**
- **utilizzata al servizio delle persone e non in sostituzione delle loro attività creative e intellettuali.**

TELCOM S.P.A., infatti, riconoscendo opportunità e rischi nell'uso e gestione dell'Intelligenza Artificiale, si impegna a garantire che tutte le tecnologie di AI, incluse quelle generative (GenAI), siano sviluppate, adottate e gestite secondo criteri che ne assicurino l'affidabilità, la trasparenza e la conformità alle normative vigenti, in primis il Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

La presente Policy si applica a tutte le forme di AI utilizzate nei processi aziendali, inclusi sistemi di AI generativa, chatbot conversazionali, modelli di automazione e analisi predittiva, agenti. Essa si estende all'intero ciclo di vita dei sistemi di AI, dalla fase di ideazione e progettazione fino all'implementazione, utilizzo, monitoraggio e dismissione, indipendentemente dalla natura del modello e dalla finalità e, inoltre, si applica a tutte le entità giuridiche riconducibili a TELCOM S.P.A., nonché a tutti i soggetti che, a qualsiasi titolo, operano per conto di TELCOM S.P.A., inclusi dipendenti, consulenti, collaboratori, partner commerciali e fornitori terzi coinvolti nello sviluppo, nella fornitura o nella gestione di tecnologie basate sull'AI.

TELCOM S.P.A., inoltre, si impegna ad adottare un approccio basato sul rischio, in conformità con l'AI Act, per garantire l'uso proporzionato dell'AI in base al livello di rischio che essa comporta.

2. Principi generali

TELCOM S.P.A. adotta un insieme di principi guida per orientare l'utilizzo e lo sviluppo dei sistemi di AI in coerenza con le raccomandazioni dell'Unione Europea e delle organizzazioni internazionali, quali l'OCSE. Tali principi rappresentano la base di riferimento per garantire che l'adozione delle tecnologie AI sia compatibile con i valori aziendali e con le aspettative degli stakeholder. Tra questi, in modo particolare si evidenziano i seguenti:

- **Trasparenza, accuratezza ed esplicabilità dei modelli:** l'adozione di sistemi di AI deve basarsi su processi di sviluppo e validazione chiari, strutturati e documentati, supportati da strumenti informatici (come applicazioni prodotte internamente) conformi alle best practice di settore. È essenziale garantire la trasparenza in ogni fase del ciclo di vita del modello, assicurando che le decisioni automatizzate siano comprensibili e verificabili. I soggetti coinvolti devono essere sempre informati quando interagiscono con un sistema di AI ed è fondamentale che comprendano le finalità del sistema, le logiche generali su cui si basano le decisioni automatizzate, e l'impatto che queste possono avere.

- **Centralità del fattore umano**, la supervisione umana - nelle fasi di sviluppo, validazione e controllo dei modelli - garantisce che le decisioni automatizzate (come ad es. l'attribuzione di punteggi per competenze professionali) siano affidabili, responsabili e conformi ai valori etici. L'adozione di sistemi di AI non esime TELCOM S.P.A. dalla responsabilità finale delle decisioni prese.
- **Equità e non discriminazione**: i sistemi AI devono essere progettati per evitare *bias* e discriminazioni, garantendo un trattamento equo a tutti gli individui, indipendentemente da caratteristiche personali o socioeconomiche.
- **Tutela della privacy**: il trattamento dei dati personali attraverso sistemi AI deve essere conforme al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), garantendo la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate.
- **Robustezza tecnica e sicurezza**: i sistemi AI devono essere tecnicamente robusti e sicuri, prevenendo accessi non autorizzati e garantendo l'integrità dei dati e delle operazioni.
- **Inclusività e accessibilità**: le soluzioni AI devono essere accessibili a tutti, evitando l'esclusione di gruppi vulnerabili e promuovendo l'inclusione digitale.
- **Sostenibilità e Impatto Sociale**: l'implementazione dell'AI deve considerare l'impatto sociale ed economico, promuovendo pratiche sostenibili e responsabili.
- **Miglioramento continuo**: è necessario prevedere meccanismi di monitoraggio e revisione periodica dei sistemi interni di AI, per garantire il miglioramento continuo e l'aderenza ai principi etici stabiliti.

3. Responsabilità

TELCOM S.P.A. riconosce la necessità di adottare raccomandazioni per favorire l'uso corretto, responsabile ed etico dell'AI.

La gestione dell'AI in azienda implica responsabilità distribuite su più livelli. TELCOM S.P.A. affida alle funzioni aziendali coinvolte il compito di effettuare una valutazione, per ambito di competenza, delle iniziative progettuali che prevedano l'uso di sistemi di AI, inibendo l'accesso ai sistemi di AI di terze parti le cui condizioni, ad esempio di utilizzo e/o sicurezza, non siano conformi alle policy di TELCOM S.P.A. e monitorando periodicamente il funzionamento di tali sistemi, per garantirne l'accuratezza e l'affidabilità nel tempo.

3.1 Responsabilità individuali

Chiunque utilizzi sistemi di Artificial Intelligence Generativa (GenAI) è tenuto a:

- **Essere consapevole delle principali caratteristiche degli strumenti di GenAI** utilizzati perché queste potrebbero influire sulla correttezza degli output generati e adottare, di conseguenza, opportune misure di mitigazione, tra le quali, ad esempio, la verifica delle fonti primarie e la supervisione critica dell'output generato.
- **Non fornire, ai sistemi di GenAI online non autorizzati da TELCOM S.P.A., dati personali di terzi**, incluse categorie particolari di dati come quelli sanitari o genetici
- **Non immettere, nel sistema di GenAI online non autorizzati da TELCOM S.P.A., informazioni riservate** come, per esempio, dati protetti o confidenziali (ancorché non personali), informazioni oggetto di accordi di riservatezza con terzi, dati di strategie aziendali non di dominio pubblico.
- **Essere consapevoli che il sistema di GenAI non è un soggetto di diritto** e non può essere considerato responsabile o autore/coautore dell'output generato.
- **Esaminare l'accuratezza e la validità degli output prodotti con GenAI** per individuare e correggere potenziali errori, tra cui inesattezze fattuali, fallacie logiche o linguaggio inappropriato o potenzialmente offensivo.

- **Essere consapevoli che l'output generato dall'AI potrebbe non essere conforme alla normativa sul diritto d'autore**, perché esso potrebbe dipendere da opere protette da *copyright* senza l'autorizzazione dell'autore.
- **Verificare che i contenuti prodotti dalla GenAI citino correttamente le fonti** e riportino riferimenti o altre attribuzioni appropriate per le informazioni utilizzate.
- **Utilizzare gli output generati da GenAI solo dopo aver supervisionato i contenuti** e se si riconosce la fonte originale degli stessi.
- **Analizzare criticamente e argomentare il proprio lavoro** realizzato con il supporto della GenAI, dimostrando padronanza dei contenuti prodotti.

4. Classificazione e gestione dei modelli

TELCOM S.P.A. applica il principio di proporzionalità nella gestione dell'AI, e si impegna ad adottare un approccio basato sul rischio conforme all'AI Act e a classificare i sistemi di AI in quattro categorie principali:

- con rischio inaccettabile,
- ad alto rischio,
- a rischio limitato,
- a rischio minimo.

4.1 Pratiche di AI vietate per rischio inaccettabile

Ai sensi dell'art. 5 del Reg. 2024/1689, sono vietati i sistemi che presentano rischi eccessivi per i diritti e le libertà fondamentali delle persone.

Ad esempio:

- i sistemi di sfruttamento della vulnerabilità delle persone tramite tecniche subliminali, manipolative ed ingannevoli;
- i sistemi di categorizzazione biometrica delle persone fisiche per dedurne o desumerne etnia, opinioni politiche, appartenenza sindacale, convinzioni religiose ed orientamento sessuale;
- i sistemi di identificazione biometrica (riconoscimento facciale) in tempo reale in spazi accessibili al pubblico;
- i sistemi di riconoscimento delle emozioni utilizzati sul luogo di lavoro, eccetto che per motivi medici o di sicurezza;
- l'estrazione non mirata (*scraping*) di immagini facciali da internet o da telecamere a circuito chiuso per la creazione o espansione di banche dati;
- i sistemi che consentono di attribuire un "punteggio sociale" (*social scoring*), classificando o valutando le persone in base al loro comportamento sociale o alle loro caratteristiche personali.

L'utilizzo, la progettazione e lo sviluppo di tali sistemi sono espressamente vietati all'interno di TELCOM S.P.A..

4.2 Pratiche di AI per sistemi ad alto rischio

I sistemi di intelligenza artificiale classificati come ad alto rischio sono ammessi all'uso, ma sono soggetti a obblighi specifici e rigorosi, in quanto possono avere un impatto significativo sulla vita delle persone. Tali sistemi devono essere progettati e implementati secondo criteri di robustezza tecnica, affidabilità e adeguatezza allo scopo.

È fondamentale che i risultati generati da questi sistemi – in termini di accuratezza, falsi positivi/negativi e tassi di errore – non producano effetti sproporzionati o discriminatori nei confronti di gruppi protetti, come quelli identificati per origine etnica, genere, età o altre caratteristiche tutelate.

Sono considerati ad alto rischio i sistemi elencati nell'Allegato III dell'AI Act. Tra questi possono risultare particolarmente rilevanti alcune categorie specifiche, come ad esempio:

- Sistemi di selezione e gestione del personale (es. screening delle candidature);
- Sistemi di valutazione delle performance lavorative o dell'accesso al lavoro autonomo;
- Sistemi di rilevazione o contrasto al riciclaggio (AML) utilizzati con l'obiettivo di prevenire, identificare, investigare e perseguire attività illecite;
- Sistemi che svolgono attività di profilazione con finalità decisionali automatizzate;
- Sistemi di identificazione/categorizzazione biometrica, protetti dall'Articolo 9(1) del Regolamento (EU) 2016/679, ai fini dell'identificazione univoca che potrebbero incidere significativamente sui diritti o sulle opportunità dell'individuo.

L'impiego di tali sistemi è subordinato alla realizzazione di una valutazione di impatto sui diritti fondamentali, all'identificazione dei rischi, all'adozione di misure di mitigazione e alla definizione di un piano di monitoraggio con sorveglianza umana.

Inoltre, TELCOM S.P.A., in caso di sistemi di AI ad alto rischio forniti da terze parti, si impegna a:

- adottare idonee misure tecniche e organizzative per garantire di utilizzare tali sistemi conformemente alle istruzioni per l'uso che accompagnano i sistemi;
- creare e gestire un catalogo interno relativo a tutti i modelli AI qualora utilizzati (sviluppati internamente o da fornitori esterni), che elenchi caratteristiche e finalità, illustri il presidio dei principi adottati da TELCOM S.P.A., nonché contenga una valutazione di rischio da parte delle funzioni di primo e secondo livello, incluse le valutazioni di conformità per i modelli ad alto rischio;
- affidare la sorveglianza umana a persone fisiche che dispongono della competenza, della formazione e dell'autorità necessarie nonché del sostegno necessario;
- nella misura in cui eserciti il controllo sui dati di input, garantire che tali dati di input siano pertinenti e sufficientemente rappresentativi alla luce della finalità prevista del sistema di AI ad alto rischio;
- monitorare il funzionamento del sistema di AI ad alto rischio sulla base delle istruzioni per l'uso e, se del caso, informano i fornitori;
- conservare i log generati automaticamente dal sistema di AI ad alto rischio, nella misura in cui tali log siano sotto il controllo da TELCOM S.P.A., per un periodo adeguato;
- informare in modo trasparente i lavoratori coinvolti qualora le loro attività siano monitorate, valutate o gestite attraverso sistemi di intelligenza artificiale ad alto rischio.

Il catalogo interno dei modelli ad alto rischio e la valutazione d'impatto verranno mantenuti e aggiornati periodicamente.

4.3 Sistemi a rischio limitato

Questa categoria comprende tecnologie che, pur non comportando un rischio elevato, richiedono obblighi minimi di trasparenza nei confronti degli utenti. Rientrano in questa categoria:

- Chatbot e assistenti virtuali che interagiscono con esseri umani;
- Sistemi di generazione o manipolazione di immagini, video o contenuti testuali (es. AI generativa);

In questi casi, TELCOM S.P.A. si impegna a garantire che:

- Gli utenti siano informati del fatto che stanno interagendo con un sistema di AI;
- I contenuti generati siano chiaramente identificabili come artificiali;
- Sia fornita una modalità semplice per chiedere l'intervento umano o interrompere l'interazione con la AI.

4.4 Sistemi a rischio minimo

I sistemi a rischio minimo non comportano impatti significativi sui diritti o interessi degli individui e sono utilizzati prevalentemente per l'automazione interna, il supporto operativo o l'ottimizzazione di processi. Tra gli esempi rientrano:

- Classificazione automatica di documenti e dati;
- Automazione di workflow e attività ripetitive;
- Sistemi di indicizzazione e ricerca semantica;
- Revisione automatica di testi e traduzione automatica.

Anche in questi casi, pur non essendo previsti obblighi stringenti, TELCOM S.P.A. adotta un approccio prudente, monitorando regolarmente il funzionamento di tali sistemi per evitare effetti imprevisti, distorsioni o degradazioni nella qualità del servizio.

5. Formazione e Alfabetizzazione Digitale

TELCOM S.P.A. riconosce che l'efficace utilizzo dell'Intelligenza Artificiale dipende non solo dalla qualità tecnica dei sistemi implementati, ma anche dalla capacità del personale di comprenderne le potenzialità, i limiti e i rischi. Pertanto, la promozione di una cultura dell'AI consapevole e responsabile rappresenta una priorità strategica.

A tal fine, TELCOM S.P.A. si impegna a **sviluppare e implementare percorsi formativi strutturati, differenziati in base ai ruoli e alle responsabilità dei destinatari**. Tali iniziative saranno progettate con l'obiettivo di:

- **Accrescere la consapevolezza del personale** in merito ai principi etici e giuridici legati all'AI;
- **Fornire competenze tecniche di base** per l'utilizzo corretto degli strumenti di AI disponibili;
- **Favorire una valutazione critica** dei contenuti generati da sistemi automatizzati;
- **Promuovere comportamenti coerenti con le policy aziendali** in materia di **protezione dei dati, sicurezza informatica e riservatezza delle informazioni**.

6. Gestione, Aggiornamento e Monitoraggio della Politica

TELCOM S.P.A. ritiene essenziale che la presente Policy rimanga uno strumento dinamico e costantemente aggiornato.

La conformità a questa politica è obbligatoria per tutti i dipendenti, i professionisti, i collaboratori e le parti interessate.