

**konnecta**

# Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale

Politiche Aziendali 2025

-0%

# Indice

**01**

**INTRODUZIONE**

**02**

**AMBITO DI APPLICAZIONE**

**03**

**PRINCIPI GUIDA APPLICABILI AI CASI DI  
UTILIZZO**

**04**

**PRATICHE VIETATE**

**05**

**ALFABETIZZAZIONE IN MATERIA DI IA**

**06**

**GOVERNANCE DELLA POLITICA**

**07**

**AGGIORNAMENTO E REVISIONE**

01

# Introduzione

La presente Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale (di seguito, la "Politica") ha lo scopo di garantire un'adozione etica, responsabile e sicura delle tecnologie che compongono l'intelligenza artificiale (di seguito, "IA") all'interno di Konecta, gruppo multinazionale di società specializzate nella fornitura di servizi e soluzioni digitali di customer management (di seguito "Konecta").

A tal fine, si stabilisce un solido quadro di governance volto a identificare, valutare e mitigare i rischi che possono derivare dall'introduzione sul mercato, dalla messa in servizio, dall'uso e, se del caso, dall'abbandono dei sistemi di intelligenza artificiale (secondo la definizione contenuta nella presente Politica). La presente Politica è articolata con l'obiettivo di tutelare gli interessi pubblici, la sicurezza e la salute, nonché i diritti fondamentali riconosciuti dall'ordinamento giuridico applicabile a Konecta e ai territori in cui opera<sup>1</sup>.

## Definizione e ambito di applicazione

L'intelligenza artificiale rappresenta una tecnologia strategica per la trasformazione digitale di Konecta. Tuttavia, il suo sviluppo e la sua adozione richiedono di garantire un adeguato equilibrio tra innovazione e controllo, in conformità con i valori etici aziendali e il quadro normativo vigente.

In questo contesto, è stata sviluppata la presente Politica con l'obiettivo di stabilire un quadro normativo interno e trasversale per l'uso dei sistemi di intelligenza artificiale (sia generativa sia non generativa), adottando un approccio basato sul rischio<sup>2</sup>.

Ai fini della presente Politica, si intende per:

- "Algoritmo": logica matematica che consente di creare modelli in grado di fare previsioni, classificare dati, riconoscere modelli e persino prendere decisioni.
- "Caso d'uso": combinazione di tecnologie che utilizzano l'IA per risolvere un problema specifico all'interno di Konecta o collegate a sistemi di IA progettati per uno scopo specifico e destinati a un gruppo di utenti, con accesso a informazioni specifiche. I casi d'uso possono integrare uno o più modelli di IA come parte della funzionalità del sistema di IA.
- "Distributore": qualsiasi persona o azienda diversa dal fornitore o dall'importatore, che faccia parte della catena di fornitura e venda un sistema di IA.
- "Strumenti di IA": sono applicazioni software o piattaforme che utilizzano l'intelligenza artificiale e le tecniche di apprendimento automatico per svolgere o risolvere compiti o problemi specifici.
- "Importatore": qualsiasi persona o entità che immetta sul mercato un sistema di IA che porta il nome o il marchio di una persona o di un'azienda di un altro Paese.
- "Input": sono i dati, i contenuti o le informazioni che vengono inseriti in uno strumento di IA per il suo addestramento ed elaborazione. Possono includere

---

<sup>1</sup> Articolo 5, Regolamento sull'IA (Regolamento (UE) 2024/1689 sull'intelligenza artificiale)

<sup>2</sup> L'approccio definito dal regolamento propone un quadro comune basato sul rischio e impone obblighi a tutti gli attori della catena del valore dell'IA, dai fornitori ai responsabili dell'implementazione, prevedendo sanzioni molto severe in caso di inadempienza.

testi, immagini, numeri o qualsiasi altro tipo di informazione che tale strumento di IA possa utilizzare.

- "Modello di IA per uso generico ("Modello di IA"): un modello di IA, anche addestrato con un grande volume di dati utilizzando l'autosupervisione su larga scala, che presenta una generalità significativa ed è in grado di svolgere in modo competente una gran varietà di compiti distinti, indipendentemente dal modo in cui il modello viene immesso sul mercato, e che può essere integrato in vari sistemi o applicazioni successive, ad eccezione dei modelli di IA utilizzati per attività di ricerca, sviluppo o prototipazione prima della loro immissione sul mercato. I modelli di IA per uso generico sono integrati nei sistemi di IA, ma non sono sistemi di per sé.
- "Output": sono i risultati o le informazioni generate da un sistema di IA dopo aver elaborato gli input. Questi possono assumere diverse forme, come testo, grafici, decisioni o raccomandazioni, a seconda della funzione dello strumento di IA.
- "Fornitore": qualsiasi persona o entità che sviluppa un sistema di IA. Il fornitore può essere un'azienda, un'organizzazione pubblica o anche un singolo individuo. Il fornitore immette sul mercato il sistema di IA con il proprio nome o marchio, a titolo oneroso o gratuito.
- "Regolamento": Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che stabilisce norme armonizzate in materia di intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828.
- "Rappresentante autorizzato": qualsiasi persona o entità che sia stata autorizzata per iscritto da un fornitore di IA ad adempiere agli obblighi e alle procedure per suo conto.
- "Responsabile dell'implementazione" o "deployer": qualsiasi persona, azienda o organizzazione che utilizza un sistema di IA sotto la propria responsabilità. Ciò non include l'uso dell'IA per attività personali non professionali.
- "Distorsione" nell'IA: qualsiasi tendenza o inclinazione sistematica che si manifesti nei risultati generati da uno strumento di IA; può dipendere da distorsioni dei dati, ipotesi errate o algoritmi pregiudizievole. Questa distorsione può portare a decisioni ingiuste o inesatte quando viene applicata a diversi gruppi di persone o a diverse situazioni.
- "Sistema di intelligenza artificiale" ("Sistema di IA"): sistema basato su macchine che contengono dati, algoritmi e modelli, progettato per funzionare con diversi livelli di autonomia e in grado di mostrare capacità di adattamento dopo la sua implementazione e che, per obiettivi espliciti o impliciti, deduce, sulla base degli input che riceve, come generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali. (Sono esclusi i sistemi software con capacità inferiori a quelle sopra specificate, come i sistemi software o gli approcci di programmazione tradizionali e più semplici, e che non includono sistemi basati su regole definite esclusivamente da persone fisiche per eseguire automaticamente operazioni).

- "Decisioni automatizzate": processo decisionale basato su strumenti tecnologici, senza la partecipazione dell'essere umano.
- "Tracciabilità": è la capacità di tracciare e documentare come uno strumento di IA giunge a una conclusione specifica o genera determinati risultati. Ciò include la comprensione e la documentazione dei dati di input, degli algoritmi, dei processi e di qualsiasi altro fattore che influisca sui risultati. La tracciabilità è fondamentale per garantire la trasparenza e determinare la responsabilità nell'uso degli strumenti di IA.
- "Trasparenza": è il grado di chiarezza, comprensibilità e spiegabilità dei processi e delle decisioni prese da uno strumento di IA per gli utenti e per le parti interessate.
- "Utente": qualsiasi persona, collaboratore o meno, che abbia un rapporto professionale o contrattuale con Konecta e utilizzi lo strumento di IA per interagire con Konecta. L'utente può essere sia interno (un collaboratore) sia esterno (un cliente, un supervisore o un fornitore).
- "Meccanismi di monitoraggio": processo sistematico di esame e valutazione (audit) della metodologia, delle operazioni e dei risultati di uno strumento di IA per garantire che soddisfino gli standard etici, legali e organizzativi di Konecta. I meccanismi di monitoraggio sono fondamentali per identificare i rischi e i pregiudizi, e per garantire la responsabilità e la trasparenza.

In qualità di firmataria del Patto mondiale delle Nazioni Unite, a cui ha aderito nel 2004, Konecta si impegna a rispettare i Principi 1 e 2, incentrati sul rispetto e sulla tutela dei diritti umani, considerando la privacy e la protezione dei dati tra i diritti umani fondamentali nell'era digitale. Allo stesso modo, per contribuire all'agenda delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, l'azienda adotta gli Obiettivi di sviluppo sostenibile nel quadro dell'Agenda 2030.

02

# Ambito di applicazione

La presente Politica, di natura aziendale, rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro di conformità e si applica a tutte le società che fanno parte del gruppo Konecta, sostenuta dalla Direzione generale dell'azienda, costituendo un quadro normativo interno per la gestione e l'applicazione responsabile dell'IA, generativa e non generativa.

In base a quanto sopra, la presente Politica si applica a tutte le parti interessate (collaboratori, fornitori, appaltatori, consulenti, personale temporaneo e terze parti) che operano nell'ambito delle Società facenti parte di Konecta, fatto salvo il rispetto delle altre normative e dei documenti interni in vigore, e dovrà essere interpretata in modo armonico con la normativa settoriale, territoriale ed extraterritoriale applicabile in ogni momento alle diverse entità che compongono Konecta, nonché con il resto della documentazione interna relativa a tale materia, come, a titolo esemplificativo, la Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA.

In particolare, la presente Politica definisce i requisiti minimi che i casi d'uso basati sull'IA devono soddisfare in base al livello di rischio che presentano.

In questo senso, la gestione dei rischi dell'intelligenza artificiale sarà intrinsecamente legata alla propensione al rischio globale dell'organizzazione, in modo che lo sviluppo, l'acquisizione e l'implementazione di sistemi di IA siano consentiti solo entro i limiti e le tolleranze di rischio stabiliti dalla Direzione. Ciò garantisce che qualsiasi rischio residuo inerente all'IA (compresi i rischi operativi, etici, di conformità e reputazionali) sia direttamente allineato alla capacità e alla volontà dell'azienda di accettarlo, assicurando così che le iniziative di IA contribuiscano agli obiettivi strategici senza comprometterne la solidità finanziaria o la reputazione.

Il rispetto della presente Politica non esonera, in nessun caso, dall'osservanza di altre norme interne o esterne, come la Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA di Konecta e/o qualsiasi altra norma applicabile a ciascun caso d'uso, come quelle relative alla protezione dei dati personali, alla proprietà intellettuale e industriale, alla riservatezza dei segreti aziendali, alla sicurezza informatica o ad altri obblighi normativi settoriali o trasversali.

Le entità di Konecta dovranno trasporre i propri principi e requisiti nell'ambito delle rispettive normative interne, essendo responsabili del loro sviluppo, dell'interpretazione e del loro rispetto. A tal fine, i suoi organi competenti per la governance dovranno approvare le norme interne che consentono l'applicazione della presente Politica.

La presente Politica sarà applicabile in tutti i paesi in cui opera Konecta, indipendentemente dal livello di sviluppo normativo locale in materia di IA.

Allo stesso modo, nei territori in cui non esiste ancora una normativa specifica sull'IA, la presente Politica costituirà un riferimento minimo per l'attuazione. Quando in un determinato Paese verrà adottata una normativa sull'IA, l'applicazione della presente Politica sarà subordinata al fatto che non sia in contraddizione con tale normativa locale. In caso di discrepanze tra le norme, prevarrà sempre la disposizione più rigorosa o protettiva dei diritti fondamentali, della sicurezza o degli interessi pubblici.

## Impegno della Direzione

La Direzione generale di Konecta comprende l'importanza di una gestione adeguata dell'IA durante tutto il suo ciclo di vita e in accordo con la pianificazione strategica dell'azienda e si impegna a garantire quanto segue:

- Il modello di gestione dell'IA.
- La disponibilità delle risorse necessarie al corretto funzionamento del sistema di IA.
- Il rispetto degli obiettivi dell'organizzazione in materia di IA.
- I processi di gestione dell'IA e l'affidabilità dei sistemi di IA, nonché la protezione, la sicurezza, l'equità, la trasparenza, la qualità dei dati e dei sistemi di IA durante il loro intero ciclo di vita.
- Il rispetto di tutti i requisiti legali, normativi e contrattuali applicabili.
- Informazione, formazione e sensibilizzazione di tutte le parti interessate sulle funzioni, gli obblighi e i doveri in materia di IA.
- Riduzione dei rischi associati agli aspetti dell'IA attraverso una procedura di analisi, valutazione e gestione degli stessi. Nessun caso d'uso dell'IA potrà procedere senza aver completato, con esito positivo, un'analisi preliminare dei rischi prima della sua implementazione.
- Miglioramento costante del modello di gestione dell'IA.
- La nomina, le iniziative e le decisioni adottate dal Forum di governance e qualità dei dati.
- La disponibilità e l'accessibilità della presente Politica per tutte le parti interessate.



**03**

# Principi guida applicabili ai casi d'uso

Al fine di garantire un quadro di utilizzo dell'IA etico, sicuro e giuridicamente solido, Konecta promuove l'applicazione dei seguenti principi fondamentali lungo l'intero ciclo di vita dei casi d'uso basati sull'IA.

## **Privacy e sicurezza**

Konecta si impegna a garantire che la progettazione, lo sviluppo e l'uso dei propri sistemi di IA rispettino i più elevati standard in materia di privacy e protezione dei dati personali. Questo principio include anche l'adozione di adeguate misure di sicurezza informatica per prevenire l'uso improprio, la perdita, l'alterazione o l'accesso non autorizzato alle informazioni dei clienti, dei collaboratori e di altre parti interessate.

## **Impatto positivo**

Konecta utilizza l'IA come strumento per generare valore sociale ed economico, offrendo prodotti e servizi adattati alle esigenze dei propri gruppi di interesse. In questo senso, si promuoverà attivamente il contributo dei sistemi di IA al benessere generale e allo sviluppo sostenibile delle comunità in cui operano le entità che compongono Konecta.

## **Uguaglianza e inclusione**

Konecta progetta e applica i propri sistemi di IA secondo i principi di equità, non discriminazione e inclusione. Saranno implementate misure specifiche per identificare e mitigare possibili distorsioni algoritmiche, garantendo che i risultati dei sistemi siano imparziali e rispettosi dei diritti fondamentali di tutti, in particolare in contesti sensibili o ad alto impatto.

## **Osservabilità, supervisione e trasparenza**

Tutti i casi d'uso includeranno meccanismi di monitoraggio, verifica e moderazione che consentano di verificare che il sistema di IA soddisfi gli obiettivi per cui è stato progettato. Inoltre, saranno fornite informazioni chiare, accessibili e comprensibili a clienti, collaboratori, revisori e autorità di regolamentazione sul funzionamento e sullo scopo di tali sistemi.

## **Robustezza tecnica e contestuale**

I sistemi di IA implementati da Konecta saranno robusti non solo dal punto di vista tecnico, ma anche in termini di adeguatezza al contesto sociale, giuridico e organizzativo. I casi d'uso dovranno ridurre al minimo gli errori, prevenire danni involontari ed essere resilienti di fronte a guasti o scenari avversi.

## **Trasparenza e spiegabilità**

Konecta informerà adeguatamente gli utenti quando interagiranno con i sistemi di IA usati da Konecta. Inoltre, garantirà che tali utenti comprendano, in termini semplici, il ragionamento alla base delle decisioni automatizzate che possono riguardarli, in particolare quando queste hanno implicazioni giuridiche o economiche significative.

## **Sostenibilità e riduzione dell'impatto ambientale**

Saranno adottate misure per ridurre al minimo l'impronta ecologica associata allo sviluppo, all'addestramento e all'esecuzione dei sistemi di IA, promuovendo l'uso efficiente delle risorse tecnologiche e le buone pratiche ambientali.

## **Tracciabilità**

Tutti i casi d'uso dovranno garantire la tracciabilità dei dati utilizzati, delle decisioni prese, dei modelli utilizzati e dei processi implementati, in modo che possano essere oggetto di audit interni o esterni, di revisioni normative o di analisi forensi, se necessario.

## **Impegno di partner e terze parti**

Konecta richiederà ai terzi coinvolti nello sviluppo, nella fornitura o nell'implementazione di sistemi di IA di rispettare i principi stabiliti nella presente Politica, adottando pratiche equivalenti in materia di governance, etica e sicurezza.

## **Innovazione responsabile**

L'IA sarà utilizzata come motore di innovazione, creatività e miglioramento costante, sempre in linea con i valori etici di Konecta e nel rigoroso rispetto della normativa vigente, evitando che la ricerca dell'efficienza o della redditività comprometta i diritti fondamentali o l'interesse pubblico.

## **Diritto di reclamo e risarcimento**

Konecta riconosce il diritto di ogni persona di richiedere informazioni, presentare reclami o esigere un risarcimento quando ritiene che un sistema di IA abbia violato i propri diritti. A tal fine, saranno messi in atto meccanismi accessibili, efficaci e trasparenti di gestione dei reclami, in linea con i principi di responsabilità e di accesso alla giustizia.

Questi principi di attuazione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: diversità, uguaglianza e inclusione, adattamento e mitigazione dei cambiamenti climatici, sicurezza delle informazioni, conformità ed etica, gestione dei fornitori, comunicazione e trasparenza con le parti interessate.

04

# Pratiche vietate

In conformità con il Regolamento, nonché con i principi etici e di responsabilità assunti da Konecra, è espressamente vietato a tutte le società di Konecra l'uso, lo sviluppo, l'implementazione o l'acquisizione di sistemi di IA che comportino pratiche classificate come inammissibili o vietate dal suddetto Regolamento.

In particolare, si vieta quanto segue:

- L'uso di tecniche subliminali o manipolative che, attraverso stimoli al di sotto della soglia di coscienza o meccanismi di influenza non rilevabili, alterano il comportamento delle persone fisiche, causano loro un danno fisico o psicologico rilevante o indurle a prendere decisioni contrarie ai loro interessi.
- Sistemi di punteggio sociale (social scoring), ovvero quelli che valutano, classificano o qualificano le persone fisiche in base al loro comportamento, stato personale o caratteristiche sociali, con conseguenze ingiustificate o sproporzionate per il loro accesso a servizi, opportunità o diritti.
- Sistemi di inferenza emotiva in ambienti lavorativi o educativi, salvo che sussista una giustificazione legale espressa, come finalità di sicurezza fisica o diagnosi mediche autorizzate. Tale divieto include le tecnologie volte a dedurre lo stato emotivo, l'umore o le intenzioni delle persone fisiche sulla base delle loro espressioni facciali, della voce o dei segnali fisiologici.
- Sistemi di identificazione biometrica remota in tempo reale in spazi pubblici a fini di sorveglianza, salvo che dispongano di un'autorizzazione legale espressa rilasciata da un'autorità competente e che soddisfino le condizioni eccezionali stabilite dal regolamento.
- Classificazione biometrica delle persone fisiche allo scopo di dedurre caratteristiche sensibili, quali l'origine etnica, l'orientamento sessuale, le convinzioni religiose o ideologiche, l'appartenenza sindacale o lo stato di salute, quando tale deduzione non sia legalmente giustificata e autorizzata in conformità alle garanzie previste dalla legislazione applicabile.

Tali pratiche sono considerate incompatibili con i principi fondamentali del rispetto dei diritti umani, della non discriminazione, dell'autonomia individuale, della privacy e della dignità. Konecra prenderà come riferimento interpretativo le linee guida, le relazioni tecniche e gli orientamenti emessi dalla Commissione europea, dall'Ufficio per l'IA e da altre autorità competenti, per chiarire la portata e l'applicazione pratica di tali divieti.

In caso di dubbio, nessuna entità di Konecra potrà implementare un sistema di IA che, direttamente o indirettamente, possa incorrere nelle pratiche sopra descritte senza aver ottenuto una previa convalida della sua liceità da parte dei team interni responsabili o delle autorità di regolamentazione competenti e senza aver completato il processo di convalida stabilito nella Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA.

05

# Alfabetizzazione in materia di IA

I fornitori e i responsabili dell'implementazione dei sistemi di IA devono adottare misure atte a garantire che il personale sotto la loro responsabilità, nonché qualsiasi persona che utilizzi o gestisca tali sistemi per loro conto, disponga di un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di IA, adeguato alle loro funzioni, alla formazione, all'esperienza e al contesto di utilizzo previsti.

L'obiettivo dell'alfabetizzazione in materia di IA è fornire a tutti gli attori coinvolti le conoscenze necessarie per prendere decisioni informate sullo sviluppo, sull'uso e sull'impatto dei sistemi di IA.

In conformità con queste disposizioni e in linea con i principi e gli obiettivi definiti nella presente Politica, le società di Konecna adotteranno una serie di azioni strategiche per garantire un uso responsabile, sicuro ed etico dell'IA in tutte le loro entità. Queste misure saranno in linea con la legislazione vigente e con le migliori pratiche internazionali, compreso l'archivio delle buone pratiche di alfabetizzazione in materia di IA promosso dalla Commissione europea .

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione della presente Politica potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecna (<https://Konecna.integrityline.com>), a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

Le persone che violino queste disposizioni saranno soggette alle misure disciplinari corrispondenti, fatte salve le sanzioni previste dalla legge.

06

# Governance della politica

## Titolarità della Politica

La responsabilità dell'elaborazione, della manutenzione e dell'aggiornamento della presente Politica spetta all'area legale responsabile del quadro di governance. Tuttavia, la sua approvazione iniziale e le eventuali modifiche saranno di competenza del Consiglio di amministrazione.

## Interpretazione

L'interpretazione ufficiale della presente Politica spetta al Consiglio di amministrazione. In caso di discrepanze tra le diverse versioni linguistiche, prevarrà sempre la versione in lingua spagnola come versione autentica e vincolante a tutti gli effetti.



07

# Aggiornamento e revisione

La Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il costante rispetto.

NOTA: La presente Politica è stata approvata il 16 dicembre 2025 dal massimo organo di governance e sostituisce qualsiasi versione precedente; a partire dalla data odierna sarà ritenuto valido esclusivamente questo documento.

### Controllo delle revisioni

Edizione	Data di revisione	Revisionato	Validato	Approvato	Motivo della modifica
1	16/12/2025	IT_Sicurezza delle Informazioni Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Edizione iniziale