



DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DELLE  
PAGINE ISTITUZIONALI DEI SITI DI SOCIAL NETWORKING  
DEL CONSORZIO RIFIUTI VCO

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA  
E  
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

## INDICE

Art. 1 – OGGETTO

Art. 2 – DEFINIZIONI

Art. 3 – PRINCIPI, FINALITA' E CONTENUTI

### SEZIONE 1 – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 4 – PROFILI ISTITUZIONALI

Art. 5 – UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA WHATSAPP

Art. 6 – CONTENUTI

Art. 7 – MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENZA

Art. 8 – ACCESSIBILITA' DEI CONTENUTI

Art. 9 – MODERAZIONE

Art. 10 – RESPONSABILITA' PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI

Art. 11 – COSTI DI GESTIONE

### SEZIONE 2 – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 12 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

Art. 13 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

Art. 14 – RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI

Art. 15 – PUBBLICAZIONE

Art. 16 – USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

Art. 17 – FALSI PROFILI (fake identity)

Art. 18 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG.UE 2016/679.

Art. 19 – CONTATTI

Art. 20 – ENTRATA IN VIGORE

## Art. 1 – OGGETTO

Il presente disciplinare regola la gestione, il funzionamento, le modalità di accesso e di pubblicazione delle pagine/account istituzionali aperte sui social network del Consorzio Rifiuti VCO, che d'ora in poi sarà identificato con la denominazione Consorzio. Nello specifico si intendono definire le principali regole di gestione dei social media relativamente alla policy esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla policy interna (modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Il Consorzio infatti si è dotato dei principali social network per comunicare con i diversi portatori di interesse (utenti, imprese, cittadini, soggetti pubblici e privati) attraverso il Web. L'utilizzo in particolare avviene nel rispetto dello Statuto consortile, della Legge regionale n.01/2018, delle norme di legge, e più in particolare nel rispetto delle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" emanate dal Ministero della Funzione Pubblica. Essendo la tecnologia in frequente divenire e aggiornamento, le presenti linee guida prendono in considerazione i social network al momento diffusi e sviluppati all'interno della società. Resta chiaro che, laddove in futuro venga sviluppato un nuovo social network, le presenti linee guida saranno da aggiornare. Pertanto, nelle more dell'eventuale revisione, saranno comunque utilizzati gli stessi principi espressi nel presente documento.

## Art. 2 – DEFINIZIONI

Con l'espressione "social-network" si intende una versione telematica delle "reti sociali" che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.

## Art. 3 – PRINCIPI, FINALITA' E CONTENUTI

Il Consorzio riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della

L. n. 150/2000. I social network costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che il Consorzio intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività ed iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione dei cittadini. Lo scopo è quello di favorire livelli crescenti di trasparenza, confronto, dialogo, interazione e partecipazione. I cittadini possono fare segnalazioni, proporre iniziative, chiedere informazioni di carattere generico e di interesse generale nell'ottica della piena collaborazione tra cittadino ed ente consortile. Sulle diverse piattaforme di social network, il Consorzio informa i cittadini circa le attività e le iniziative a cui partecipa insieme ad altre istituzioni, associazioni, organizzazioni, nello spirito delle direttive dell'amministrazione. Dopo una verifica dell'attendibilità della fonte e del rilevante interesse per i suoi utenti, il Consorzio rilancia anche informazioni diffuse da soggetti terzi. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad essi per rendere maggiormente incisivi l'attività di comunicazione dell'ente, la promozione del territorio e di eventi pubblici. In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), il Consorzio promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Twitter, ecc.), secondo le indicazioni della [Circolare 2/2017](#) del Dipartimento della funzione pubblica. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Consorzio non dipendono dall'amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network.

## SEZIONE 1 – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### Art. 4 – PROFILI ISTITUZIONALI

Il Consorzio, allo stato attuale, è presente su Facebook, Instagram e YouTube. Altri account riferiti a qualsiasi titolo al Consorzio non sono gestiti dallo stesso. I canali Social del Consorzio Rifiuti VCO sono riconoscibili oltre che dal nome anche per la presenza dello stemma ufficiale dell'Amministrazione consortile. Eventuali successivi e ulteriori account istituzionali potranno essere attivati in futuro dal Consorzio.

L'elenco dei social network attivi e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente, nella sezione Amministrazione trasparente.

### Facebook

La pagina Facebook ufficiale del Consorzio “Consorzio Rifiuti VCO – La pagina”. Su questa pagina l’ente pubblica regolarmente post riguardanti notizie, foto, video, e comunicati stampa sulle attività del Consorzio. Vengono condivise altresì informazioni provenienti da altre fonti su argomenti ritenuti di interesse generale. È attiva la funzionalità "invia messaggio" per contattare privatamente il Consorzio. I commenti e le interazioni sono liberi e auspicati nel rispetto delle regole di conversazione.

### Instagram

La pagina Instagram ufficiale del Consorzio Rifiuti VCO “consorzio\_rifiuti\_vco”. Su questa pagina l’ente pubblica regolarmente post riguardanti notizie, foto, video relativi alle attività dell’Ente. È attiva la funzionalità "invia messaggio" per contattare privatamente il Consorzio. I commenti e le interazioni sono liberi e auspicati, nel rispetto delle regole di conversazione.

### YouTube

YouTube è un servizio web che consente la libera condivisione di video da parte degli utenti. YouTube è usato dal Consorzio per distribuire documenti multimediali (video) legati alle attività, novità o progetti dell’Amministrazione. Il canale ufficiale del Consorzio è il seguente “[https://www.youtube.com/channel/UCVuyqKuKMVFP8\\_ViGt6BCPA](https://www.youtube.com/channel/UCVuyqKuKMVFP8_ViGt6BCPA)”. Grazie ai servizi di interazione i cittadini possono esprimere il loro feedback, commentare, dare suggerimenti, ma anche criticare ed esprimere il loro dissenso. L’Ente può legittimamente caricare soltanto i contenuti propri o per i quali abbia acquisito i diritti da parte dei titolari. L'utilizzo del servizio rappresenta per l'ente un notevole vantaggio, sia per l'opportunità di distribuire i propri contenuti a un numero di utenti non raggiungibili con siti tradizionali sia per i risparmi ottenibili dall'Amministrazione nell'utilizzo del servizio offerto gratuitamente per la distribuzione dei propri contenuti.

### Art. 5 – UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA WHATSAPP

Il Consorzio mette a disposizione per i suoi utenti anche il servizio WhatsApp. WhatsApp rappresenta oggi il sistema di messaggistica più utilizzato per comunicare e permette di inviare messaggi, foto, video, documenti e registrazioni vocali. È veloce e semplice da utilizzare e ha un’utenza trasversale. Altri nuovi e eventuali strumenti verranno utilizzati dal Consorzio aggiornando le presenti linee guida. Nelle more, sono applicabili i medesimi principi. In particolare, il Consorzio attraverso il servizio attivo al numero WhatsApp 335/5273863, dà la possibilità ai cittadini di segnalare un problema riscontrato sull’attività di raccolta rifiuti, inviando anche foto o video.

### **Modalità di funzionamento:**

Per iscriversi e usufruire del servizio è sufficiente avere sul proprio cellulare l'applicazione WhatsApp. Salvando tra i propri contatti il numero 335/5273863, il cittadino può avanzare segnalazioni o reclami sull'attività di raccolta. Ogni messaggio, viene preso in carico dal Consorzio e inoltrato alla società ConSer VCO SpA, che provvederà ad effettuare i controlli necessari per verificare la problematica segnalata. Per facilitare le verifiche e i controlli degli uffici, il Consorzio chiede la massima collaborazione ai cittadini che sono chiamati a precisare all'interno della segnalazione le proprie generalità (nome e cognome e indirizzo, indirizzo e-mail). Non sono accettate segnalazioni anonime o incomplete. L'Ente risponde sempre al cittadino per scritto dopo che gli uffici tecnici avranno verificato ogni richiesta e nel più breve tempo possibile. Non è possibile effettuare chiamate al numero sopra indicato. Orari: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00.

La piattaforma WhatsApp potrà essere utilizzata dal Consorzio anche a scopo informativo. Si tratta di un servizio che prevede l'invio di messaggi solo da parte dell'Ente. I cittadini, in questo caso, rappresentano solo la parte passiva e riceveranno, laddove lo vogliano, comunicazioni relative a eventi, bandi o servizi attivati dal Consorzio. Si tratta di un servizio che tiene sempre aggiornato il cittadino sulle ultime novità o eventi che il Consorzio ha messo in atto.

### **Modalità di funzionamento:**

Per iscriversi e usufruire del servizio è sufficiente avere sul proprio cellulare l'applicazione WhatsApp. I cittadini riceveranno dal numero 335/5273863 un primo messaggio in cui verrà chiesto loro se vogliono o meno usufruire del servizio. Attraverso una lista broadcast infatti viene mandato un messaggio di benvenuto ai numeri di telefono presenti nel database di "sicurezza" del Consorzio. In tale database non sono presenti dati sensibili, ma solo numeri di telefono, comunque non visualizzabili dagli altri utenti della lista. Messaggi inviati tramite la funzione vengono recapitati a ciascuno separatamente. Qualsiasi risposta in una lista broadcast arriva direttamente al mittente originale e gli altri membri dell'elenco non sono in grado di vederla. Mediante il primo invio di tale messaggio, il Consorzio:

- 1) informa l'utente del servizio e gli chiede di iscriversi rispondendo "Iscrivimi" o di cancellarsi rispondendo "cancellami". Nel caso di iscrizione al servizio, occorre salvare il numero tra i propri contatti.
- 2) invia altresì un link (oppure con modalità analoga) contenente una informativa sintetica ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 con la quale l'utente, tra l'altro, acconsente a

che il Consorzio ponga in essere l'attività in oggetto per la quale il consenso rappresenta la base giuridica del trattamento e, per tale motivo, presta o nega il consenso stesso, secondo il modello già in uso dal Consorzio.

Per l'utente è possibile cancellarsi in ogni momento, inviando un messaggio "Cancellami". Non è possibile per l'utente effettuare chiamate. Orari: il servizio è attivo 24/24 h. I messaggi degli utenti verranno segnalati al gestore della piattaforma nei seguenti casi:

- a) Promozione o sostegno di attività illegali;
- b) Utilizzo di linguaggi offensivi;
- c) Diffamazione o minaccia;
- d) Diffusione non autorizzata di dati a terzi
- e) Commenti offensivi
- f) Comportamenti che violino il seguente disciplinare.

## Art. 6 – CONTENUTI

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1 comma 5 della L. n. 150/2000, e, segnatamente, quelli finalizzati a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Il Consorzio vieta severamente:

- g) l' utilizzo delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- h) gli insulti di qualsiasi genere. Le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell' insulto;
- i) le apologie di ideologie politiche, religiose, di genere o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di genere, razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- j) l' inserimento di link di carattere commerciale con scopo di lucro;
- k) l' invio o la condivisione di contenuti a carattere illegale o che possa danneggiare i dispositivi degli utenti con virus;
- l) l' invio o la condivisione di contenuti palesemente non veritieri con lo scopo di incrementare le visualizzazioni;
- m) gli atteggiamenti sarcastici o denigratori.

#### **Art. 7 – MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENZA**

1. L' accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell' Ente è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o alla scrittura di messaggi nei sistemi di messaggistica privata. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l' orientamento politico o religioso della comunità.
2. I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell' interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.
3. Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell' etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l' uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d' uso.
4. La pubblicazione dei contenuti è in ogni caso sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, individuati dall' art. 8, del presente disciplinare, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d' uso. Il Consorzio si riserva il diritto di non autorizzare o rimuovere qualsiasi contenuto ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi

legge applicabile. In particolare, potrà prendere provvedimenti che seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di queste Linee Guida ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare tali contenuti presenti sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarli tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente documento;
- b) nel caso di gravi e reiterate violazioni e/o abusi, perseguibili anche a norma di legge penale, il Consorzio provvederà ad agire giudizialmente rivolgendosi all'autorità giudiziaria competente.

## **Art. 8 – ACCESSIBILITA' DEI CONTENUTI**

Al fine di garantire l'accessibilità e la fruizione dei social network da parte di soggetti svantaggiati e nel rispetto dei principi di *e-democracy*, il Consorzio garantisce che le pubblicazioni soddisfino i criteri minimi di accessibilità delle principali tipologie di contenuto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito vengono presentati alcuni requisiti tecnici da seguire per rendere i propri contenuti accessibili agli utenti disabili:

- fornire alternative testuali per qualsiasi contenuto non di testo in modo che lo stesso contenuto possa essere trasformato in altre forme fruibili secondo le necessità degli utenti;
- fornire alternative testuali equivalenti per le informazioni veicolate da formati audio, formati video, formati contenenti immagini animate (animazioni) e formati multisensoriali in genere.

Per garantirne l'accessibilità anche agli utenti disabili, i contenuti non testuali (immagini) e le informazioni veicolate da formati multisensoriali (video con audio) devono possedere un'alternativa testuale equivalente che serva allo stesso scopo. Gli equivalenti testuali permettono agli utenti con disabilità sensoriali (per esempio non udenti o non vedenti) di accedere a una versione alternativa dei contenuti.

## **Art. 9 – MODERAZIONE**

1. I canali social media del Consorzio Rifiuti VCO vengono moderati in orario d'ufficio. La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.
2. Il gestore dei profili è tenuto a rispondere in modo tempestivo alle richieste di informazione dei cittadini, nei limiti delle competenze dell'Ente e, in ogni caso, nel minor tempo possibile e non oltre le 24 ore.
3. Le risposte potranno comunicare direttamente al cittadino le informazioni richieste o, in alternativa, i percorsi istituzionali da seguire per reperire le stesse. Le risposte dovranno contenere indirizzi web istituzionali e, ove possibile, indirizzi mail e numeri telefonici che permettano al cittadino di approfondire autonomamente gli argomenti segnalati. Nel caso in cui le risposte indirizzino l'utente ad altri Enti, queste dovranno contenere anche la richiesta di un riscontro circa l'avvenuto contatto con i suddetti uffici e l'esito dello stesso.
4. I gestori delle pagine sono tenuti a ricorrere alla messaggistica privata del social ogniqualvolta ravvisino la possibilità che le risposte scritte nella pagina pubblica possano violare la privacy o ledere la sfera personale di terzi. Il Consorzio dovrà invitare i cittadini ad utilizzare il canale di messaggistica privata per l'inoltro all'Ente di richieste personali in modo da garantirne la riservatezza.
5. In caso di necessità tecnica di un tempo per la risposta maggiore alle 24 ore, i gestori delle pagine deputati al presidio dei post e alle risposte in messaggistica privata sono tenuti a fornire risposte interlocutorie che diano traccia della presa visione delle richieste.
6. Sono scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti non pertinenti all'argomento pubblicato nel post (*off topic*), osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto, commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, spam.
7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
8. In base ai criteri di cui all'art. 6 comma 1) lett. a)-f) e agli arti 11 e 12 del presente disciplinare, il gestore dei profili potrà omettere la risposta quando la domanda sia pretestuosa o offensiva. E' previsto, in questo caso, l'uso dello strumento di segnalazione di spam o, in caso di offese, turpiloquio o minacce, la cancellazione dei post, il ban o il blocco degli utenti che hanno messo in atto i sopracitati comportamenti lesivi o la loro segnalazione ai responsabili della piattaforma.

9. Il gestore dei profili potrà altresì, in base agli stessi criteri di cui all'art.6 comma 1) lett. a)-f), modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel disciplinare.

10. L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino la presente social media policy o la legge.

#### **Art. 10 – RESPONSABILITA' PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI**

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà del Consorzio Rifiuti VCO. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

#### **Art. 11 – COSTI DI GESTIONE**

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente disciplinare, costi di registrazione e gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli social network saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.
3. In un'ottica di risparmio ed economia, possono essere previsti costi minimi per pubblicizzare al massimo servizi, bandi e iniziative del Consorzio.

### **SEZIONE 2 – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

#### **Art. 12 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE**

In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum "Pubblica amministrazione e social media" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

#### **Art. 13 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE**

1. Possono accedere a un social networking con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati dalla pubblica amministrazione;
2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal dirigente del servizio Affari istituzionali e integrità o suo delegato, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e alle norme di legge.

#### **Art. 14 – RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI**

1. Il responsabile dei profili istituzionali principali del Consorzio Rifiuti VCO è il dirigente o suo delegato. Gli account e le pagine ufficiali sono gestite dal settore Tecnico Consortile che cura e coordina la presenza dell'Ente sui social network e ne svolge altresì la funzione di moderatore. Tale ufficio provvede a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con username e password e ad aggiornare i profili di accesso.
2. Il responsabile del profilo tutela i principi dell'art. 2 del presente regolamento.
3. L'ufficio Tecnico è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare nei profili istituzionali principali, in base ai criteri previsti dall'art. 1 comma 5 della L. n. 150/2000.
4. Nell'ottica di una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente verso i cittadini e le altre Amministrazioni/Enti, vige la regola di una massima condivisione preventiva, tra gli uffici consortili, circa i contenuti oggetto di divulgazione.

#### **Art. 15 – PUBBLICAZIONE**

L'ufficio Tecnico come gestore dei profili principali è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare nei profili istituzionali principali, in base ai criteri previsti dall'art. 1 comma 5 della L. n. 150/2000.

1. Nell'ottica di una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente verso i cittadini e le altre Amministrazioni/Enti, vige la regola di una massima condivisione preventiva all'interno degli uffici consortili circa i contenuti oggetto di pubblicazione.

2. I contenuti pubblicati dovranno essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.
3. I post potranno essere organici o a pagamento, ai sensi dell'art. 2 comma 1) L. 150/2000, che prevede che "Le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità".
4. Per quanto riguarda lo stile della comunicazione, testi scritti, delle fotografie, dei video e dei materiali grafici, si ritiene opportuno:
  - a) utilizzare un linguaggio friendly, pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica; o evitare emoticon ed abbreviazioni (es. l'abbreviativo "x" invece della parola "per");
  - b) avviare le risposte con un ringraziamento o un saluto;
  - c) essere sintetici e ridurre la lunghezza dei link e degli hashtag;
  - d) utilizzare spesso immagini (di proprietà dell'ente o libere da copyright)
  - e) non lasciare nessun post di richiesta di informazioni privo di risposta;
  - f) non eliminare nessun commento con la sola esclusione dei casi previsti dalla Social Media Policy Esterna.
  - g) In caso di reclami sull'operato dell'Ente, è necessario contattare l'ufficio competente per condividere la risposta, dar conto di eventuali disguidi ed illustrare le azioni che sono in programma;
  - h) controllare regolarmente la sezione Insights.
5. Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e pubblicizzati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocinii.
6. I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
7. -Non devono essere diffusi dati personali (ad esempio immagini, dati anagrafici e di contatto) di soggetti terzi che non abbiano preventivamente manifestato per iscritto il loro consenso alla

pubblicazione. Non possono essere diffusi in alcun modo dati particolari e/o giudiziari. Prima della pubblicazione, gli stessi dati e tutte le informazioni che permettano, direttamente o indirettamente, l'attribuzione di essi a determinate persone, verranno rimossi od oscurati. Nel contempo l'Ente provvede ad anonimizzare dati personali eventualmente contenuti in post pubblicati dagli utenti ovvero, se non possibile anonimizzarli, a rimuovere l'intero post. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, eccetera) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

8. E' fatto in particolare divieto di postare informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti.
9. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
10. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

#### **Art. 16 – USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE**

Il dipendente che acceda, dal luogo di lavoro o da luogo privato a un sito di social networking con account personale per i propri interessi, tenuto conto che lo stesso può essere comunque identificato dagli altri utenti del social network come un dipendente della PA, dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione. In virtù di ciò, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 – "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", deve attenersi al disposto del codice di comportamento dell'Ente, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13 del 04/07/2013, e quindi:

1. Il dipendente è tenuto a non utilizzare a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio;
2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente o il dirigente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale, quando ricorra la circostanza;
3. Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti l'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di

accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione;

4. Il dirigente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti possano diffondersi. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di favorire il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

#### **Art. 17 – FALSI PROFILI (fake identity)**

Il Consorzio si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto pubblicato sul social da profili falsi. Per una maggiore trasparenza possibile, per poter pubblicare sui social del Consorzio occorre rivelare la propria identità.

#### **Art. 18 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG.UE 2016/679.**

Il titolare del trattamento è il Consorzio Rifiuti del VCO (P.IVA e C.F. 02235970031), con sede in Verbania (VB), via Olanda 57, Tel. 0323/507071, Fax 0323/557514, email: [info@consorziorifiutivco.it](mailto:info@consorziorifiutivco.it), PEC: [protocollo@pec.consorziorifiutivco.it](mailto:protocollo@pec.consorziorifiutivco.it), web: [www.consorziorifiutivco.it](http://www.consorziorifiutivco.it). Il Responsabile per la protezione dei dati personali è reperibile ai seguenti dati di contatto: presso Labor Service S.r.l. con sede in Novara, via Righi n. 29, telefono: 0321.1814220, e-mail: [privacy@labor-service.it](mailto:privacy@labor-service.it), pec: [pec@pec.labor-service.it](mailto:pec@pec.labor-service.it). (c.d. DPO). I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative ai servizi di Facebook, Instagram, Twitter, You Tube e WhatsApp del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di sistemi informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione. La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte del Consorzio e nei propri profili ufficiali avviene nel rispetto della normativa vigente in tema di protezione dati personali e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "Privacy". La privacy nei social è garantita nella misura in cui l'utente è a conoscenza di come sta utilizzando la piattaforma, il servizio e le sue potenzialità. Ne consegue che le informazioni fornite sono in realtà condivise "volontariamente" dall'utente che, pertanto, non può lamentare alcuna possibile violazione della propria sfera personale. In ogni caso i dati personali sensibili dell'utente o i dati

personali di terzi riportati dall'utente in commenti/post sui social del Consorzio o riferimenti a informazioni o fatti personali che consentano l'identificazione di persone determinate diverse dall'utente, verranno rimossi (come specificato in altro articolo delle presenti linee). I dati personali eventualmente pubblicati dagli utenti sono trattati dal Consorzio nel rispetto della normativa di cui al Regolamento (UE) 2016/679, del D.lgs. n.196/2003 e di quanto disposto nella Privacy Policy & Cookie Policy pubblicata sul sito web del Consorzio, oltre che nell'apposita nota informativa sintetica, rinvenibile sul profilo utente o in altra localizzazione accessibile a tutti gli utenti, che ciascuno è tenuto a visionare prima dell'utilizzo delle piattaforme social.

#### **Art. 19 – CONTATTI**

Per qualsiasi richiesta inerente all'attività sui social media è disponibile l'indirizzo mail [tecnico@consorziorifiutivco.it](mailto:tecnico@consorziorifiutivco.it) e l'indirizzo di posta elettronica certificata [protocollo@pec.consorziorifiutivco.it](mailto:protocollo@pec.consorziorifiutivco.it).

#### **Art. 20 – ENTRATA IN VIGORE**

Il presente disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione ed è pubblicato sul portale istituzionale del Consorzio [www.consorziorifiutivco.it](http://www.consorziorifiutivco.it).