



SOCIAL MEDIA POLICY

(Policy esterna)

AGROPOLI CILENTO SERVIZI – IO SEGNALO

L'Azienda Speciale Agropoli Cilento Servizi (di seguito ACS) pubblica contenuti istituzionali sul sito web: <https://www.comune.agropoli.sa.it/azienda-speciale-agropoli-cilento-servizi/>, luogo virtuale dove sono depositate tutte le informazioni d'interesse pubblico e approfondite le attività offerte agli utenti dell'ente, imprese e cittadini.

Per coinvolgere sempre più persone nell'attività di comunicazione, ACS è anche presente sul social network "Facebook" secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per ascoltare opinioni, raccogliere segnalazioni e per informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e servizi che possono approfondire sul sito.

Il seguente spazio virtuale è uno strumento che non sostituisce il sito istituzionale.

La social media policy regola la gestione ed il funzionamento della pagina ufficiale sul social network "Facebook" dell'ACS, definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenute. Illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare.

L'ACS utilizza la pagina facebook per informare gli utenti e aprire un dialogo con loro attraverso il web, nello specifico il social network, relativamente alle principali attività, ai progetti, alle iniziative, agli eventi promossi dall'Azienda e soprattutto alle segnalazioni. Questi comprendono, inoltre, comunicati stampa, pubblicazioni, news ed appuntamenti a cui l'ACS partecipa direttamente o comunque di interesse.

La pagina facebook è gestita dall'Ufficio Comunicazione dell'Azienda che può avvalersi di collaboratori e consulenti esterni.

Valore e limiti della libertà di espressione

L'ACS valorizza la libertà d'espressione e la condivisione di informazioni e conoscenze, ma richiede che tali libertà siano utilizzate nel rispetto delle libertà e dei diritti delle altre persone. A tale proposito si invitano tutti gli utenti a rispettare con attenzione le comuni regole di buona educazione e buon senso e le regole di netiquette per garantire un confronto civile, un linguaggio appropriato e la partecipazione di tutti.

I nostri contenuti

I contenuti sulla pagina facebook sono pubblicati per informare cittadini e imprese sulle attività, i lavori, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi da ACS e per favorirne la diffusione. Il canale social è utilizzato, inoltre, per la partecipazione attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

L'Ufficio Comunicazione realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, video, etc. Attraverso i canali dell'Azienda potranno altresì essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (Istituzioni, associazioni, imprese, media, cittadini) previa verifica dell'attendibilità della fonte.



L'ACS non promuove e non condivide:

- Contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- Informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- Informazioni personali o dati sensibili.

I vostri contenuti e segnalazioni

Gli utenti potranno, attraverso la chat privata della pagina (messenger), inviare segnalazioni attinenti alle attività dell'ACS, ovvero:

- Servizio manutenzione strade, cunette, immobili e impianti sportivi comunali e affissioni;
- Servizio cimiteriale;
- Servizio manutenzione verde pubblico, pulizia uffici comunali;
- Servizio di manutenzione e gestione banca dati applicativi informatici;
- Servizi portuali;
- Servizio controllo sosta a pagamento;
- Servizio trasporto indigenti e disabili e servizio sociale sportello amico;
- Servizio gestione verbali codice della strada

Per poter effettuare una segnalazione, bisogna prima identificarsi, non utilizzare un account fake (altrimenti la segnalazione non sarà considerata valida) e rilasciare il proprio contatto telefonico (necessario per il servizio loSegnalo).

Successivamente all'invio dei dati sopra citati, si potrà procedere alla segnalazione tramite l'inserimento di poche informazioni:

- Il nome della località;
- Il numero civico;
- Il motivo della segnalazione.

Inoltre si dovrà fornire una breve descrizione del problema, che sarà utile agli operatori dell'Azienda per pianificare al meglio l'intervento. In alcuni casi si potrà anche essere richiamato per avere maggiori dettagli sull'accaduto.

Si potrà, inoltre, inviare, **oltre a quello già indicato**, delle fotografie attinenti alla problematica, raccomandando di effettuare inquadrature capaci di far individuare chiaramente la posizione e il problema. Si ricorda che bisogna attenersi alla privacy delle persone e/a terzi, come precisato anche successivamente in questa policy.

I dati verranno trattati secondo il rispetto delle leggi sul codice della privacy e del trattamento dei dati personali d.lgs n.101/2018 di recepimento Regolamento Europeo UE 2016/679 o GDPR.

Per ulteriori chiarimenti può consultare le FAQ delle segnalazioni cliccando [QUI](#).



Responsabilità

Ciascun utente è **consapevole**:

- che è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali caricati e delle conseguenze giuridiche civili e penali di dichiarazioni e comportamenti illegali;
- che l'ACS non è assoggettato ad un obbligo di sorveglianza sui post e le informazioni pubblicate da ciascun utente, ma si riserva di intervenire per moderare e rimuovere i contenuti inappropriati e per segnalare i contenuti in violazione delle leggi alle autorità competenti.

L'utente in particolare è **informato**:

- che potranno essere rimossi, in ottemperanza delle condizioni di utilizzo del social network, senza alcun preavviso, i contenuti che contravvengono in modo grave alle condizioni sopra richiamate (in via esemplificativa e non esaustiva: incitamento all'odio razziale, diffamazione; spamming commerciale, pornografia, ecc.)
- che potranno essere adottati i provvedimenti di blocco dall'utilizzo del social network e che, nei casi più gravi, gli autori delle violazioni di diritti (in via esemplificativa e non esaustiva: diritto all'immagine, onore e reputazione, diritto di autore, ecc.) saranno segnalati alle autorità competenti (polizia postale, procura della repubblica) e ai competenti organi dell'Azienda.

Moderazione e netiquette

La pagina facebook di ACS viene costantemente e sistematicamente moderata. ACS si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno del profilo social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

1. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto **verificabili** e di rispettare le opinioni altrui;
2. Nel social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
3. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
4. Requisito essenziale degli argomenti sul canale social dell'Azienda è l'interesse pubblico. Non è possibile utilizzare questo spazio per affrontare casi personali;
5. L'interesse degli argomenti rispetto alle finalità di ACS è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questo spazio per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Azienda;
6. Ogni discussione è legata a un tema specifico: per cui si chiede a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato;
7. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
8. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In ogni caso, saranno rimossi dall'Ufficio Comunicazione tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

1. Presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
2. Presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
3. Hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
4. Divulcano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;



5. Presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
6. Hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
7. Promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Ufficio Comunicazione si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la **Privacy policy dell'Azienda**.

I nostri account istituzionali e modalità di contatto

ACS è presente su Facebook attraverso la pagina ufficiale soprannominata "**Agropoli Cilento Servizi – lo Segnalo**" e sul sito del Comune di Agropoli nel seguente link:

<https://www.comune.agropoli.sa.it/azienda-speciale-agropoli-cilento-servizi/>.

Eventuali profili social del Presidente, Direttore generale o dei dirigenti sono gestiti personalmente. Allo stesso modo i profili dei dipendenti e dei consulenti dell'Azienda sono gestiti esclusivamente a titolo personale **per cui ogni segnalazione e/o informazione va effettuata solo ed esclusivamente sui sopraindicati canali**.

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulla piattaforma utilizzata. I dati personali o sensibili inseriti in commenti, nei post pubblici, all'interno di messenger di ACS potranno essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori del canale social, saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della **Privacy policy di ACS**.

Diritto di autore

L'utente nel caricamento delle immagini e contenuti è tenuto a verificare che queste operazioni siano effettuate nel rispetto della normativa in materia di diritto di autore; nel caso delle fotografie che riprendono altre persone, l'utente è tenuto ad avvertire le persone ritratte e ad acquisire il relativo consenso connesso alla riproduzione e pubblicazione on line dell'immagine.

Accessibilità

L'ACS si impegna ad adottare alcuni accorgimenti tecnici al fine di garantire l'accessibilità dei propri contenuti sulla pagina facebook. In particolare: per la personalizzazione dell'aspetto grafico del proprio profilo.

Contatti

Per qualsiasi dubbio o richiesta di informazioni può contattarci:

- Attraverso la chat privata (messenger), nelle modalità indicate precedentemente;
- Inviando un email: a.cilentoservizi@tiscali.it.

Attenzione

La presente policy potrà subire modifiche e aggiornamenti, pertanto ti invitiamo a consultare periodicamente il presente documento.