



Comune di Isera

## **Social Media Policy: termini e condizioni di utilizzo dei Canali Social dell'Ente Comune di Isera**

### **CHI, DOVE CON QUALI FINALITÀ**

L'Ente Comune di Isera utilizza Internet e i social media - *Sito internet istituzionale del Comune di Isera* (<http://www.comune.isera.tn.it>), *Pagina Facebook istituzionale del Comune di Isera* (<http://www.facebook.com/ComuneIsera>) - per comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini attraverso la rete.

In questi spazi e con queste attività, l'Ente intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

I canali istituzionali sono gestiti da uno staff che fa capo all'Ente.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Eventuali commenti sotto i post dell'Ente e i post degli utenti che menzionano l'Ente rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

### **CONTENUTI**

I profili social dell'Ente Comune di Isera vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'Ente e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

### **RISPOSTE**

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottare agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma l'Ente Comune di Isera farà il possibile per indicare le soluzioni migliori.

### **REGOLE DI UTILIZZO**

L'Ente Comune di Isera si impegna a gestire i profili social chiedendo ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente con commenti o messaggi, di osservare alcune regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;
- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;

- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico

## **MODERAZIONE**

La moderazione da parte dell'Ente Comune di Isera avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, l'Ente Comune di Isera si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;
- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

## **PRIVACY**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente Comune di Isera verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.