

## COMUNE DI TERRAGNOLO

PROVINCIA DI TRENTO

ALLEGATO A

### **Disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti**

#### **Art. 1 – Oggetto**

Il Comune di Terragnolo utilizza internet e i social media quali strumenti per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale.

Mediante l'utilizzo dei canali istituzionali il Comune di Terragnolo persegue finalità istituzionali e di interesse generale.

I profili ufficiali attivati sui social media sono:

- Pagina ufficiale Facebook del Comune di Terragnolo
- Pagina Instagram per la promozione del Comune di Terragnolo
- Servizio messaggistica "Telegram" e "WhatsApp"

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti al Garante NON sono gestiti dall'Autorità o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, il Comune di Terragnolo 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 del Comune di Terragnolo e i post degli utenti che menzionano il Comune di Terragnolo rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune di Terragnolo, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

#### **Art. 2 – Contenuti**

I contenuti sono orientati a:

- informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti del Comune di Terragnolo e fornire notizie di interesse pubblico;
- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Terragnolo o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.
- Altro.

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.

#### **Art. 3 - Regole degli account istituzionali**

Il Comune di Terragnolo si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi canali social. La partecipazione attiva attraverso le diverse forme di interazione possibili deve rispettare le seguenti 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.

#### **Art. 4 – Moderazione**

La moderazione da parte del Comune di Terragnolo all'interno dei propri canali 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, il Comune di Terragnolo 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.

#### **Art. 5 - Gestione della pagine/account**

I gestori delle pagine/account del Comune di Terragnolo sono la Giunta Comunale ed il Sindaco, i quali rappresentano i soggetti preposti ad assicurare la progettazione e lo sviluppo della pagina e sono responsabili della sua gestione, dell'inserimento di contenuti e della moderazione dei commenti. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine, diverse dai soggetti indicati precedentemente, viene approvato con provvedimento del Sindaco.

#### **Art. 6 – Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del Regolamento europeo 679/2016, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e di quanto indicato nel sito istituzionale del Comune di Terragnolo, nella pagina "Privacy e note legali".

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Terragnolo, con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente. Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale del Comune di Terragnolo, dati personali di terzi e/o in violazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali il contenuto è soggetto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.