

# **Social media policy del Comune di Aosta**

## **Modalità di gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento per gli utenti**

### **Finalità**

Il Comune di Aosta utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello **Statuto**, per:

- informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità.

### **Elenco degli account ufficiali**

Il Comune di Aosta è ufficialmente presente sulle seguenti piattaforme e con i seguenti “nametag”, ossia identificativi univoci dell’account:

- Facebook - @ComunediAosta (in forma di pagina);
- Instagram - @ComunediAosta;
- Threads - @ComunediAosta;
- Tik Tok - @ComunediAosta;
- X - @ComunediAosta;
- Telegram - @ComAO;
- Youtube - @ComunediAosta.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

### **Responsabilità**

L'ufficio Stampa del Comune di Aosta ha la responsabilità della gestione di ciascun account attivato sui social media in rappresentanza e per conto dell'Ente e dei contenuti delle comunicazioni diffuse.

Il Comune di Aosta ha la facoltà di nominare un responsabile e uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione. Questa nomina può essere affidata anche ad un fornitore esterno selezionato.

## **Contenuti**

Il Comune di Aosta persegue le proprie finalità editoriali nella produzione e selezione di contenuti pubblicati attraverso i propri account. I contenuti pubblicati sui social media provengono dal Comune di Aosta, prodotti direttamente dall'ente stesso.

Se possibile, tutti i contenuti sono resi disponibili anche in forma pubblica tramite siti web accessibili e consultabili senza l'obbligo di registrarsi.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti tramite condivisione sui canali del Comune sulla base di valutazioni di opportunità ed interesse del territorio o delle attività dell'amministrazione comunale.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Aosta con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

## **Accessibilità**

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Il Comune di Aosta si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

In ogni caso, l'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale [www.comune.aosta.it](http://www.comune.aosta.it) come previsto dalla normativa vigente e indicato nella pagina ["Accessibilità"](#).

## **Regole di comportamento per gli utenti**

I contenuti pubblicati dall'amministrazione comunale possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Il Comune di Aosta non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Per maggiori informazioni, consultare i termini di servizio di ogni piattaforma accettati al momento della registrazione.

### **Orari, risposte e moderazione**

I profili/pagine ufficiali dell'Ente sono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti è valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria);
- in caso di problemi di competenza della **Polizia Municipale** del Comune di Aosta, chiamare la centrale operativa per le emergenze attiva 24 ore su 24 al numero 0165-238238 o al numero 0165-300800 secondo gli orari indicati nel sito istituzionale nella pagina "[Polizia Locale](#)";
- per altri casi utilizzare i recapiti indicati nella pagina "[Gli Uffici](#)" del sito del Comune di Aosta.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali proprio di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, ecc.).

La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con l'ufficio stampa del Comune di Aosta. Possono essere sottoposti a

moderazione, e se necessario nascosti o rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

1. non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (cd. off topic);
2. contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone
3. che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. spam);
4. inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
5. che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
6. che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
7. con fine elettorale o propagandistico;
8. contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
9. discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
10. che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazione di queste condizioni, il responsabile della moderazione può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

## **Privacy**

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 alla piattaforma.

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 decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Reg. UE 679/2016 (GDPR), del D.lgs. 101/2018 e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina ["Privacy e note legali"](#).

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Aosta con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un commento ad una pubblicazione del Comune, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso, come indicato nel paragrafo "Orari, risposte e moderazione".

## **Riferimenti**

[qualitapa.gov.it](http://qualitapa.gov.it) > [Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"](#)

## **Contatti**

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:

Ufficio Gabinetto del Sindaco - Comune di Aosta

P.za Emile Chanoux, 1, 11100 Aosta AO, Italia

[gabinetto@comune.aosta.it](mailto:gabinetto@comune.aosta.it)

tel. 0165 300413