



COMUNE DI SAN BENEDETTO PO

**Provincia di Mantova
SETTORE AFFARI GENERALI E CULTURA**

tel. 0376/623011 – fax 0376/620078

e-mail: protocollo.sanbenedetto@legalmailpa.it

sito internet: www.comune.san-benedetto-po.mn.it

POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI SAN BENEDETTO PO SUL SOCIAL NETWORK FACEBOOK E PER L'UTILIZZO DELLA MESSAGGISTICA ISTANTANEA WHATSAPP

TITOLO I PAGINA FACEBOOK

Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio

Il comune di San Benedetto Po riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed Istituzionale.

Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento della pagina istituzionale del comune di San Benedetto Po sul social-network "Facebook", definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su Facebook al seguente indirizzo web: <https://www.facebook.com/comunesanbenedettopo>, considerandolo importante per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

La pagina istituzionale del comune di San Benedetto Po su Facebook è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

Le seguenti "policy" sono pubblicate sulla pagina Facebook del comune e sul sito internet www.comune.san-benedetto-po.mn.it.

L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

Art. 2 — Contenuti trattati sul social network "Facebook"

La presenza del comune di San Benedetto Po sul social network "Facebook" ha puramente finalità istituzionale. Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- b) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal comune di San Benedetto Po o anche solo co-organizzati o patrocinati;
- c) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- d) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- e) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- f) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale.

Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sulla pagina Facebook del comune di San Benedetto Po.

I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del comune.

Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

E' vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- a) contenuti pornografici o osceni;
- b) turpiloquio e blasfemia;
- c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- d) contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- e) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- f) contenuti fraudolenti;
- g) virus, spyware e malware in genere;
- h) violazione di copyright;
- i) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
- j) contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del comune di San Benedetto Po.

E' altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" (a mero titolo di esempio, di una buca stradale, di un lampione non funzionante, di disfunzioni di un qualsivoglia servizio), possano far iniziare una serie di commenti e contro-risposte che vadano a ledere sia le rappresentanze consiliari attuali che passate, sia le Amministrazioni comunali attuali che passate del comune di San Benedetto Po.

Come descritto al successivo art. 3 la pagina Facebook non deve essere considerata come "luogo virtuale" per segnalare disservizi.

Il Comune di San Benedetto Po non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social-network.

Il comune di San Benedetto Po si impegna, infine, a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

Art. 3- Gestione della pagina

Il Sindaco o suo assessore delegato, si avvale della collaborazione del personale dipendente per la gestione dei contenuti e del servizio informatica o affidatario esterno del servizio per l'eventuale supporto tecnico; può altresì avvalersi della collaborazione di suoi delegati.

Il personale dipendente pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile seguendo le indicazioni dell'organo politico. I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati dal Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente titolare della pagina, ai soggetti sopra citati e ad eventuali suoi delegati.

Istanze e segnalazioni: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono aprire topic sulla pagina Facebook del comune di San Benedetto Po, ma dovranno contattare il comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.san-benedetto-po.mn.it> – link [uffici](#) sull’home page del sito.

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità. Per l’inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

Moderatori: La pagina è moderata. I moderatori (interni all’Ente) potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all’articolo 2.

Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell’Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante mail o PEC da inviare alle caselle istituzionali.

Spam: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell’Amministrazione.

Fake: Sebbene sia consentito iscriversi a Facebook con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti.

Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell’utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook del comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell’utente originale.

Flood: il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori. Tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell’invio di messaggi inutili.

Art. 4 - Modalità di iscrizione alla pagina Facebook del comune di San Benedetto Po

L’iscrizione alla pagina dell’Ente è libera.

Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone “mi piace” (diventando “fan” della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati.

Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati come descritto all’art. 3), commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell’Amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì “*taggare*” altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune.

Tutto ciò, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a Facebook anche non fan della pagina.

Art. 5 - Vigilanza e controllo

L’attività di vigilanza e controllo è esclusivamente riconducibile all’attività di moderazione dei commenti e viene esercitata dagli amministratori della pagina, sulla base delle presenti disposizioni e secondo le più comuni regole del buon senso, nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

In caso di violazioni ripetute (almeno due), l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

Art. 6 - Attivazione, sospensione o limitazione del servizio

Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.

Art. 7 - Norme finali

Al momento dell'entrata in vigore della presente policy non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente.

Qualora la società proprietaria di Facebook dovesse prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in queste Policy, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- d.lgs 196/2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- legge 241/1990, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;
- d.lgs 267/2000, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*;
- legge 69/2009, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*;
- legge 28/2000, *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*.

Art.8 - Glossario dei neologismi

Social network: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;
- l'articolazione di una lista di contatti;
- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti;

Postare: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network;

Taggare: "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del comune di San Benedetto Po. Su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l'immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.

Linkare, linkato: collegare, collegato; rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

Disclaimer: è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.

(fonte: wikipedia.com)

Upload: caricare un file su un sito internet.

Spyware: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.

Ban/Bannare/Bannato: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

Topic: La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla *OT* cioè *Off Topic* (in italiano *Fuori Tema*) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

Flood: generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

Fake: falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.

TITOLO II MESSAGGISTICA ISTANTANEA WHATSAPP

Art. 9 – Attivazione e caratteristiche del servizio.

Il comune di San Benedetto Po attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini attraverso l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp.

Il servizio viene denominato **WhatSanbe** ed è attivo al numero: **3669380803**

Il servizio è rivolto a cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel comune di San Benedetto Po.

Il servizio **WhatSanbe** è un canale di comunicazione gratuito.

I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

Art. 10 – Modalità di iscrizione e cancellazione al servizio.

Per accedere al servizio occorre salvare il numero di telefono: **3669380803** sulla rubrica del proprio smartphone e inviare un messaggio attraverso l'applicazione Whatsapp con il seguente testo: **“ATTIVA ISCRIZIONE”**.

Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del comune di San Benedetto Po di messaggistica istantanea WhatsApp e accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp dell'Ente, ma anche di non poter né chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato la presente policy e autorizza il comune di San Benedetto Po a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente dovrà inviare il messaggio **"DISATTIVA ISCRIZIONE"**. A tutela della privacy i messaggi sono inviati in modalità broadcast.

Il servizio, viene attivato in via sperimentale ed è attivo dal lunedì al venerdì in orario 9-13.

In casi di necessità, il servizio potrà fornire informazioni anche fuori dall'orario indicato.

Per eventuali informazioni e segnalazioni sul servizio o se ci sono state difficoltà nella registrazione, scrivere una email all'indirizzo: segreteria@comune.san-benedetto-po.mn.it

Art. 11 – Tutela dei dati personali – d.lgs 30 giugno 2003, n. 196.

Il titolare del trattamento dei dati personali è il comune di San Benedetto Po. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di Whatsapp del comune, denominato *WhatSanbe*.

A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti 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. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal decreto legislativo 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'iscrizione al servizio *WhatSanbe* del comune di San Benedetto Po, da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.

TITOLO III CANALE WHATSAPP

Art. 12 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di San Benedetto Po attiva una linea di comunicazione attraverso la creazione di un CANALE WHATSAPP.

I Canali WhatsApp sono una funzione di broadcast unilaterale facoltativa all'interno di WhatsApp, diversa dai messaggi privati e dalle liste broadcast (vedi servizio WhatSanBe), progettata per aiutare gli utenti a seguire le informazioni provenienti da persone e organizzazioni importanti per loro.

I Canali sono pubblici pertanto chiunque può scoprire, seguire e visualizzare il Canale del Comune di San Benedetto Po.

Nello specifico, il servizio è rivolto a chiunque intenda ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di San Benedetto Po.

Il numero di telefono dell'Amministratore del Canale (Comune di San Benedetto Po) non viene mostrato ai followers. Allo stesso modo, i numeri di telefono e le foto profilo di chi segue il canale non vengono mostrati né all'Amministratore né agli altri followers.

Il servizio NON è abilitato in ricezione, per qualsiasi comunicazione al Comune restano confermati e devono essere utilizzati solo i canali tradizionali.

Art. 13 – MODALITÀ DI ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DAL SERVIZIO

L'iscrizione e la registrazione al servizio sono gratuite e vengono effettuate in autonomia dagli utenti, cliccando ISCRIVITI a fianco del canale COMUNE DI SAN BENEDETTO PO, presente nella tab AGGIORNAMENTI di WhatsApp.

L'adesione al servizio comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma. Al termine della registrazione, l'utente dichiara infatti sotto la propria responsabilità di aver letto ed accettato le condizioni e i termini del servizio, nonché l'informativa privacy.

L'utente può decidere, autonomamente e in ogni momento, di rimuovere l'iscrizione al canale, cliccando ANNULLA ISCRIZIONE.

Art. 14 – PASSAGGIO DA WHATSANBE AL CANALE WHATSAPP E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL NUOVO SERVIZIO

Il Canale WhatsApp del Comune di San Benedetto Po intende sostituire il servizio WhatSanBe di cui al TITOLO II del presente regolamento.

Il passaggio avverrà gradualmente, prevedendo un periodo di co-esistenza dei due servizi.

Dal momento di entrata in vigore del Canale chi chiederà l'iscrizione al servizio WhatSanBe sarà invitato a iscriversi al nuovo Canale.

Sarà implementata una campagna di comunicazione ad hoc per la promozione del nuovo servizio, con precise indicazioni su come attivarlo sul proprio smartphone. Sarà inoltre fornito il link diretto per accedere al Canale, che verrà pubblicato su tutti i canali di comunicazione del Comune di San Benedetto Po, unitamente al QR CODE.

Per eventuali informazioni e segnalazioni sul servizio o se ci sono state difficoltà nella registrazione, è possibile scrivere una e-mail all'indirizzo ufficio.manifestazioni@comune.san-benedetto-po.mn.it oppure telefonare allo 0376 623027.

15. TUTELA DELLA PRIVACY

I canali sono una funzione che consente la trasmissione a senso unico su WhatsApp. Per consentire la condivisione di contenuti pubblici senza limitazioni del numero di destinatari, i canali non sono crittografati end-to-end. Gli amministratori dei canali hanno la responsabilità di fare in modo che l'esperienza proposta ai propri iscritti sia idonea all'età e sicura, e che i loro canali siano controllati in base alle linee guida indicate nei termini indicate dal provider.

Gli iscritti non possono vedere chi altro sta seguendo un canale.

Gli altri iscritti non possono vedere il numero di telefono degli altri utenti.

Gli amministratori dei canali non possono vedere il numero di telefono completo degli utenti, a meno non sia salvato tra i contatti del mittente.

I canali sono opzionali e si trovano in una scheda separata dalle chat ordinarie. I messaggi personali e le chiamate continuano a essere crittografati end-to-end. Nessun altro, nemmeno il Gestore di WhatsApp, può leggerne o ascoltarne il contenuto.

Per quanto qui non riportato, si rinvia alla *"INFORMATIVA SULLA PRIVACY SUPPLEMENTARE PER I CANALI WHATSAPP"*, presente al seguente link: <https://www.whatsapp.com/legal/channels-privacy-policy-eea/>