

Allegato n. 1 alla deliberazione n. 181 del 22/11/2017

## **Social media policy esterna**

### **Termini e condizioni di utilizzo dei canali social dell'ARPA Lazio**

#### **Finalità**

L'ARPA Lazio utilizza i principali social media con finalità istituzionali e di interesse generale per consentire la comunicazione, l'ascolto e l'interazione nel web con i propri *stakeholder* - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc., di seguito definiti utenti.

La diffusione dei contenuti attraverso i canali social non sostituisce l'obbligo di pubblicità e trasparenza sul web dell'Ente, che rappresenta il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai propri *stakeholders*.

Questo documento indica all'utente quali contenuti e modalità di relazione deve aspettarsi dall'ARPA Lazio e quali regole di comportamento rispettare negli spazi social, nell'ottica del confronto e dialogo con i cittadini, della trasparenza e della partecipazione.

I canali istituzionali sono quelli indicati nel sito web <http://www.arpalazio.gov.it/> e sono gestiti da uno staff che fa capo all'Area sistemi informativi e gestione della conoscenza dell'Agenzia.

#### **Contenuti**

L'ARPA Lazio, per il tramite dei canali social, diffonde comunicazioni sulla propria attività e i servizi erogati, sui risultati conseguiti, su pubblicazioni, e documenti ufficiali e novità normative; promuove l'educazione ambientale, valorizza il proprio patrimonio documentale e, più in generale, diffonde informazioni e notizie di carattere ambientale.

L'ARPA Lazio contribuisce, in un'ottica di condivisione e interazione, a rilanciare e condividere contenuti e messaggi di pubblico interesse provenienti da soggetti istituzionali e partner o da utenti terzi. In questi casi, l'ARPA Lazio ne verifica l'attendibilità ma non ne certifica i contenuti, per i quali la responsabilità, così come nel caso di commenti e post di terzi, è a carico di chi li ha pubblicati, il quale ne risponde, oltre che in base allo specifico regolamento del social network utilizzato, anche a norma di legge.

I contenuti diffusi sui canali social dall'ARPA Lazio (testi, foto, infografiche, video e altri materiali multimediali) sono rilasciati sotto forma di licenza [Creative Commons Attribuzione 3.0 Italia](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/it/) secondo la quale i contenuti possono essere riprodotti liberamente ma devono essere sempre accreditati al canale originale di riferimento.

I canali social sono utilizzati dall'ARPA Lazio per raccogliere commenti, domande, critiche e suggerimenti. I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quelli dell'Agenzia, pertanto la stessa non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato sui canali da parte di terzi. Ogni dipendente dell'Agenzia che interviene sulla pagina dei canali social a partire dal proprio profilo lo fa a titolo personale.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social non è sotto il controllo dell'Agenzia, ma gestita in autonomia dal social network. Eventuali inserzioni pubblicitarie postate dagli utenti saranno immediatamente rimosse, come indicato nel paragrafo "Moderazione".

## Presidio del canale e interazione con l'utenza

I canali social vengono presidiati in orario di ufficio dal lunedì al venerdì, di norma, dalle ore 9:00 alle ore 17:00. Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dal gestore del canale. I tempi di risposta variano in base al tipo e alla complessità delle richieste: non tutte potranno essere evase attraverso i canali social ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori (per esempio il ricorso all'URP). Tweet e post sono diffusi anche al di fuori dei suddetti orari mediante sistemi di programmazione automatici.

## Moderazione

Tutti hanno il diritto di esprimere la propria opinione sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto per gli altri. Saranno moderati e saranno rimossi tempestivamente commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

L'ARPA Lazio si riserva, pertanto, di rimuovere in qualsiasi momento commenti e post che:

- istighino ad attività illecite, che siano diffamatori e/o calunniosi o volgari, che ledano la privacy altrui o la dignità della persona e il decoro delle istituzioni, i principi di libertà e uguaglianza
- promuovano, favoriscano, o perpetuino la discriminazione sulla base di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale, o orientamento sessuale;
- veicolino contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- presentino sollecitazioni al commercio;
- conducano o incoraggino attività illecite;
- diano informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza delle persone o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- presentino contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi.

Sono, inoltre, scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;
- commenti con linguaggio o contenuti offensivi;
- commenti e post volti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

La moderazione da parte dell'Amministrazione avviene a posteriori, cioè in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

A fronte delle succitate violazioni l'ARPA Lazio si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità giudiziarie competenti.

## Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social dell'ARPA Lazio verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali dell'Agenzia saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane vigenti sulla privacy.

## Foro competente

Qualsiasi controversia con l'ARPA Lazio in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di Rieti.

**Contatti:** e-mail [comunicazione@arpalazio.gov.it](mailto:comunicazione@arpalazio.gov.it)

Il presente documento è periodicamente rivisto e aggiornato