

| | | |
|---|---------------|------------------------------------|
|  | | ALLEGATO |
| | | SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA |
| A_SG_27.04 | Pagina 1 di 2 | |
| Rev. 00 del 22.09.2022 | | |

LA PRESENZA AMBIENTE SUI SOCIAL MEDIA

La media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio di AmAmbiente S.p.A. (di seguito AmAmbiente o Società) e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si aspetta.

AmAmbiente utilizza il proprio sito web ed i social media per informare gli utenti e comunicare con loro attraverso Internet. Il sito ed i canali social sono presidiati da personale interno che può avvalersi di collaboratori e consulenti esterni.

OBIETTIVI

AmAmbiente utilizza Internet ed i social media allo scopo di informare e comunicare, ma anche di ascoltare, dialogare ed interagire con i cittadini, confrontandosi con loro, coinvolgendoli il più possibile nella vita aziendale e favorendone la partecipazione, rendendoli interlocutori attivi e coinvolti nei processi aziendali.

CONTENUTI

Tramite i social media, AmAmbiente informa i cittadini su servizi, progetti ed iniziative, raccogliendo commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti inerenti alle proprie attività.

I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di conferenze stampa, assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni dei singoli servizi, aggiornamenti in situazioni di emergenza. Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, AmAmbiente può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse ed utilità realizzate da soggetti terzi.

Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, AmAmbiente non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, né rispetto alla veridicità dei contenuti condivisi sui canali da terzi.

Si ricorda agli utenti che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi soggetto che acceda ai social media, indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati negli account di AmAmbiente non è sotto il controllo del personale della stessa; la gestione è autonomamente svolta dalle piattaforme social media.

REGOLE DI UTILIZZO (NETIQUETTE)

AmAmbiente gestisce i propri profili sulle piattaforme di social media per favorire il dialogo con i cittadini; tuttavia chi interagisce con commenti o messaggi deve rispettare le seguenti regole di comportamento:

- ogni utente dovrebbe sempre presentarsi con nome e cognome;
- ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- è opportuno esprimere la propria opinione con correttezza, misura e nel rispetto delle opinioni altrui;
- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale; ben vengano i dibattiti e le discussioni, ma non sono tollerati contenuti intenzionalmente non costruttivi o riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica;
- è vietato inserire commenti o post che:
 - siano scritti con linguaggio offensivo o minaccioso (insulti, volgarità, offese, turpiloqui, minacce o atteggiamenti discriminatori o atti a ledere la dignità delle persone, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza);
 - presentino contenuti discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, di enti, associazioni, aziende;
 - presentino contenuto politico o propagandistico;
 - presentino contenuto illecito, osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
 - contengano dati sensibili;
 - pubblicizzino prodotti, attività commerciali o spam;

| | | |
|---|---------------|------------------------------------|
|  | | ALLEGATO |
| | | SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA |
| A_SG_27.04 | Pagina 2 di 2 | |
| Rev. 00 del 22.09.2022 | | |

- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, né la privacy delle persone. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video ed altri materiali multimediali la cui riproduzione (salvo i casi in cui sia espressamente specificato) è comunque consentita per uso personale e non commerciale in base alla licenza Creative Commons Attribution BY 3.0 citando la fonte AmAmbiente e "taggando", se disponibile, l'account di AmAmbiente sulla piattaforma social utilizzata.

MODERAZIONE

Le pagine e gli spazi social di AmAmbiente sono monitorati per assicurare il rispetto delle regole suindicate; lo spam, tutti i commenti ed i post che presentano le caratteristiche sopra descritte, così come quelli non coerenti con i temi trattati (off topic), quelli che presentano dati sensibili o che siano scritti allo scopo di disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social sono oggetto di moderazione.

Nei casi più gravi, la Società provvede, con propria insindacabile decisione, a cancellare i contenuti difforni e, quando necessario, a bandire gli eventuali utilizzatori che dovessero persistere nella trasgressione, segnalandoli ai filtri di moderazione del social media ospitante.

CONTATTI

Gli utenti possono contattare AmAmbiente attraverso i seguenti canali:

- contatti sul sito www.amambiente.it;
- inviando un'email all'indirizzo segreteria@amambiente.it;
- telefonando al numero 0461 1611 000.

REGOLE D'USO PER SOGGETTI TERZI

La presenza di AmAmbiente sui social media con propri profili ufficiali può essere gestita, su preciso affidamento, anche da personale esterno, di volta in volta opportunamente specificato indicandone le finalità e le modalità di accesso. In questo caso la Società e i propri collaboratori non possono garantire la correttezza dei contenuti diffusi sui social media e la verifica delle fonti.

Rimane garantito il rispetto della privacy e delle finalità intraprese dalla Società.

PRIVACY

Per i contenuti prodotti direttamente da AmAmbiente, i dati personali degli utenti che accedono al sito internet e alle pagine social della stessa sono trattati secondo le regole del Codice Privacy e della Privacy Policy Web aziendale, reperibile sul sito internet attraverso il link www.amambiente.it/privacy.

Va comunque ricordato che il trattamento dei dati personali degli utenti è soggetto alla "Privacy Policy" di ciascuna piattaforma social su cui è ospitato il profilo ufficiale di AmAmbiente.