



Regolamento per l'utilizzo dei social media di APT S.p.A.

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione il 21.03.2023



ARTICOLO 1 – OGGETTO E FINALITA'

- 1.1 Il presente *“Regolamento per l'utilizzo dei social media di APT SpA”* disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine istituzionali sui social media dell'Azienda Provinciale Trasporti SpA, di seguito denominata per brevità APT, definendo la modalità di gestione delle pagine, di pubblicazione delle informazioni e di accesso alle informazioni in essi contenute.
- 1.2 La presenza di APT sui social media ha finalità prettamente istituzionali, pertanto i contenuti inseriti nelle pagine saranno orientati a:
- informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure, deviazioni di percorso, ecc.;
 - diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati da APT o da associazioni, istituzioni o altri Enti;
 - pubblicizzare decisioni assunte da APT ritenute particolarmente importanti o rilevanti, anche ai fini della trasparenza;
 - promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche o promozionali di particolari gruppi politici;
 - promuovere iniziative di marketing, promozione ed informazione.
- 1.3 Qualora lo ritenga opportuno rispetto al proprio ruolo di società erogatrice di un pubblico servizio, APT può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di interesse ed utilità per la collettività realizzati da soggetti terzi (altri Enti, Amministrazioni comunali, ecc.), pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità. In ogni caso APT declina qualsiasi responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate pubblicate da terzi.
- 1.4 I contenuti pubblicati da APT sui propri account social ufficiali, se non diversamente indicato, sono di proprietà di APT e protetti da copyright. Possono essere utilizzati da terzi solo citandone la fonte di provenienza e senza che gli stessi vengano modificati.
- 1.5 Il Regolamento è componente del Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001 considerato che, nella mappatura dei rischi connessa alla redazione del Modello stesso, il processo di *“Gestione della Comunicazione”* è stato ritenuto area "a rischio" per i reati informatici e di trattamento illecito dei dati, per i reati di falsità, contro la personalità, di violazione del diritto d'autore, e di razzismo e xenofobia.

ARTICOLO 2 - PRINCIPI

- 2.1 La pagina sui social media rappresenta un luogo istituzionale virtuale di scambio di informazioni e di comunicazione con la clientela.
- 2.2 Le pubblicazioni sui canali social non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione di APT.
- 2.3 La gestione delle pagine viene effettuata nel rispetto dei principi deontologici aziendali di cui al Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, al Codice Etico, al Regolamento sull'utilizzo degli strumenti informatici ed alle altre procedure adottate da APT.
- 2.4 Devono inoltre essere rispettati i principi di liceità, correttezza, trasparenza ed imparzialità, e deve essere altresì garantita la precisa segregazione dei ruoli nell'esecuzione dei compiti stessi.

ARTICOLO 3 – MODALITA' DI GESTIONE DELLE PAGINE SOCIAL MEDIA DA PARTE DEGLI INCARICATI AZIENDALI (“GESTORI”)

- 3.1 La gestione delle pagine social media e degli strumenti informatici necessari deve avvenire osservando scrupolosamente quanto previsto dal Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e dal Modello Organizzativo Privacy per quanto riguarda la tutela della riservatezza dei dati

(aziendali e di terzi), la tutela dell'immagine aziendale e la tutela della clientela che interagisce con i contenuti pubblicati da APT.

- 3.2 Per la gestione delle proprie pagine sui social media l'Azienda individua uno o più "gestori" (che possono essere dipendenti dell'Azienda, ma anche di società terze o collaboratori incaricati per questo tipo di attività), che hanno il compito di pubblicare i contenuti e di gestire i commenti (attività di moderazione).
- 3.3 In virtù di un apposito incarico, ogni "gestore" accede ed opera sui social secondo la particolarità specifica di ciascun canale ed attraverso un proprio account ad esclusivo uso aziendale, protetto da password e collegato (ove necessario) al proprio indirizzo email aziendale. L'accesso tramite account aziendale e la gestione delle pagine devono avvenire esclusivamente attraverso personal computer, tablet, smartphone ed apparecchiature aziendali.
- 3.4 Le persone incaricate come gestori hanno facoltà di stabilire quali tra le informazioni e documenti, reperiti di propria iniziativa o pervenuti da altri uffici aziendali, sia opportuno pubblicare. In caso di qualsiasi dubbio consultano preventivamente i vertici aziendali, che hanno comunque facoltà di disporre l'eliminazione di eventuali contenuti già pubblicati che ritengano, a posteriori, non dover essere veicolati tramite le pagine istituzionali.
- 3.5 I gestori sono responsabili dei contenuti pubblicati, di cui rendono conto all'Azienda, e devono attenersi alle disposizioni previste nella Parte Speciale del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001. In particolare devono:
- osservare scrupolosamente quanto previsto dalle disposizioni normative in vigore, dalle procedure aziendali e dalle condizioni dei contratti di licenza, per garantire la protezione ed il controllo dei sistemi informatici e la salvaguardia dei beni e delle infrastrutture aziendali;
 - rispettare le procedure ed i Regolamenti aziendali, al fine di non compromettere la riservatezza e l'integrità delle informazioni e dei dati aziendali e di terzi, segnalando senza ritardo alle funzioni competenti eventuali utilizzi e/o funzionamenti anomali delle risorse informatiche;
 - astenersi dal pubblicare contenuti che riportino marchi o altri segni distintivi falsi o alterati, o altrui in assenza di autorizzazione, o atti ad indurre in inganno sull'origine, provenienza o qualità del prodotto e/o servizio, o idonei a creare confusione con nomi o segni distintivi legittimamente usati da terzi, o compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a creare confusione con l'attività di un concorrente o di altra azienda in genere;
 - astenersi dal trasmettere informazioni ingannevoli in danno di terzi potenziali concorrenti, dal diffondere notizie e apprezzamenti sull'attività di un concorrente o di un'altra organizzazione in genere, idonei a determinarne il discredito, o comunque dal realizzare qualsiasi forma di attività intimidatoria o vessatoria nei confronti di concorrenti o di terzi;
 - rispettare quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale, soprattutto nella pubblicazione di contenuti multimediali;
 - astenersi dall'utilizzare immagini, testi o materiale multimediale anche solo vagamente a sfondo razzista e denigratorio o a contenuto pornografico, soprattutto se con minori protagonisti;
 - astenersi dal pubblicare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'Azienda o che comunque interferiscano con l'attività lavorativa;
 - segnalare ai vertici aziendali ogni eventuale violazione o anomalia in genere.
- 3.6 Inoltre, fermo restando quanto previsto nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo 231 sopra richiamati, i gestori dovranno considerare lo spazio virtuale dei social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Azienda.
- 3.7 Allo stesso tempo sono tenuti ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavorano. Nello specifico:
- non possono divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui sono a conoscenza (ad esempio

partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui sono a conoscenza per ragioni d'ufficio;

- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non possono trasmettere o diffondere messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, riferiti alle attività istituzionali e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere alla stessa, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
- devono rispettare la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro, non devono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale che riprendano locali aziendali e personale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non devono aprire blog, pagine o altri canali a nome di APT o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda;
- non devono utilizzare il logo o l'immagine di APT su account personali.

3.8 L'account aziendale non può essere utilizzato per attività private; i social media non possono altresì essere utilizzati in modalità privata durante l'orario di lavoro.

3.9 I canali social vengono monitorati ed implementati durante il normale orario di attività degli uffici aziendali. I tempi di risposta variano in base al tipo di domanda.

3.10 Al fine di pianificare l'attività, le eventuali richieste di pubblicazione devono essere trasmesse ai gestori, esclusivamente per via telematica (comprehensive di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile per le attività propedeutiche alla pubblicazione.

3.11 Ogni contributo da parte dei clienti, compresa la critica costruttiva, è gradito ad APT, purchè si sviluppi in un contesto comunicativo improntato alla cortesia, al rispetto ed all'educazione verso e tra gli utenti. Coerentemente i gestori promuovono una comunicazione che rispecchi tali caratteristiche.

3.12 Le pagine, gli account sui social media ed il servizio di messaggistica non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami relativi ai servizi di trasporto pubblico locale effettuati da APT. I gestori provvedono ad indirizzare i clienti all'utilizzo dei canali corretti per le varie esigenze.

3.13 Nel rispetto della normativa in materia di tutela del trattamento dei dati personali non devono essere diffusi dati sensibili né dati giudiziari; pertanto, prima della pubblicazione, i gestori dovranno rimuovere od oscurare i dati stessi, nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone.

3.14 I gestori del profilo potranno, a propria discrezione e nel rispetto delle indicazioni aziendali, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che ritengano costituire violazione delle disposizioni del presente Regolamento, con le modalità descritte al successivo art. 5. La trasgressione delle regole potrà portare al richiamo via messaggio dell'utente e, nei casi più gravi, al blocco e/o al ban dell'account da ogni tipo di interazione successiva con la pagina di APT, con invio della segnalazione ai responsabili della piattaforma.

3.15 Nel caso riscontrino attività che possano ricondurre ad un reato o comunque ogniqualevolta ne ravvisino l'opportunità, i gestori provvederanno ad informare tempestivamente i vertici aziendali per le opportune valutazioni e per le eventuali comunicazioni all'Autorità Giudiziaria.

ARTICOLO 4 – MODALITA' DI ACCESSO E DI INTERAZIONE SUI SOCIAL MEDIA DI APT DA PARTE DEGLI UTENTI

4.1 Ogni utente può accedere liberamente a ciascun canale social media, previa registrazione personale alle piattaforme di riferimento.

4.2 Rimane inteso che, all'atto della registrazione nelle piattaforme dei social, l'utente accetta tutte le regole e le condizioni in esse contenute. Le stesse rimangono altresì valide anche per APT.

4.3 Ogni utente è civilmente e penalmente responsabile per la violazione degli accessi protetti da copyright e delle licenze d'uso.

- 4.4 Ogni singolo utente del servizio deve mantenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è responsabile, civilmente e penalmente a norma delle leggi vigenti, per i messaggi che invia, per le opinioni che esprime e per i contenuti che pubblica all'interno delle pagine dei social media.
- 4.5 L'utente che interagisce con le pagine social media di APT può:
- apprezzare i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di APT cliccando "Mi piace";
 - commentare i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di APT (notizie, fotografie, video, eventi e link), utilizzando un linguaggio cortese, educato e rispettoso;
 - condividere nella propria bacheca i contenuti (post) pubblicati nella bacheca di APT;
 - inviare messaggi privati dal proprio account personale alla pagina di APT.
- 4.6 All'utente non è consentito pubblicare autonomamente contenuti nelle pagine istituzionali di APT. Sono inoltre espressamente vietati:
- l'utilizzo delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
 - gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui ed attenersi ai limiti del commento, senza sfociare mai nell'offesa;
 - le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, ideologia o credo politico o religioso;
 - l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano APT;
 - i commenti con finalità di propaganda politica;
 - gli atteggiamenti sarcastici e denigratori;
 - i post o i commenti contenenti link o altri strumenti riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
 - le incitazioni all'odio razziale, nonché i riferimenti al nazismo ed al fascismo;
 - i contenuti contrari alla pubblica morale, all'ordine pubblico o a norme di legge.
- 4.7 L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale. Per affrontare casistiche personali l'utente deve utilizzare i servizi ed i recapiti disponibili sul sito internet di APT www.apgorizia.it oppure, per quanto riguarda reclami e segnalazioni inerenti al servizio di trasporto pubblico locale, i form dedicati disponibili sul sito internet del consorzio TPL FVG Scarl (www.tplfvg.it), oppure rivolgersi al Call center di TPL FVG Scarl (800 052040 da telefono fisso, 040 9712343 da telefonia mobile).
- 4.8 I contenuti pubblicati da APT sui propri account social ufficiali, se non diversamente indicato, sono di proprietà di APT e protetti da copyright: possono quindi essere utilizzati da terzi solo citandone la fonte di provenienza e senza che gli stessi vengano modificati.
- 4.9 Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso. I gestori della pagina, incaricati da APT, intervengono come moderatori degli interventi con le modalità indicate al successivo art. 5.
- 4.10 Nel caso siano riscontrate attività che possano ricondurre ad un reato, APT provvederà ad effettuare denuncia all'Autorità Giudiziaria.

ARTICOLO 5 – MODERAZIONE

- 5.1 La moderazione da parte di APT all'interno dei propri spazi social 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 disposizioni normative vigenti ed a quanto stabilito nel presente Regolamento.
- 5.2 Il gestore della pagina potrà modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le disposizioni di cui sopra. La trasgressione delle regole potrà quindi portare al richiamo via messaggio dell'utente e, nei casi più gravi, al blocco e/o al ban dell'account da ogni tipo di

interazione successiva con la pagina di APT, con invio della segnalazione ai responsabili della piattaforma e, qualora se ne ravvisi la necessità, alle Autorità competenti. A tale scopo saranno utilizzate, di volta in volta, le più appropriate regole di moderazione, secondo una gradualità correlata alla gravità della violazione e/o abuso commesso, e consisteranno in particolare:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento (pubblicato sugli stessi account) ed indicandogli la violazione. Il gestore provvederà nel contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine di APT e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dai social media.

5.3 Potranno essere eliminati senza darne evidenza pubblica:

- lo spam ed i messaggi commerciali e pubblicitari;
- i commenti che riportano dati personali e sensibili;
- i commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale, religiosa;
- i commenti che non sono in tema con le finalità informative, culturali e turistiche della pagina;
- i commenti che si trasformano in chat personale tra utenti;
- i commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- i commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (minacce, frasi che ledono la dignità personale);
- i commenti offensivi verso i gestori del canale o altri utenti;
- i commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche e che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine di APT e dei suoi dipendenti ed amministratori, nonché delle istituzioni civili e religiose.

5.4 Potranno inoltre essere rimossi tutti i messaggi che:

- abbiano contenuti che promuovano o favoriscano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, dell'orientamento sessuale, delle opinioni politiche, dell'età, della nazionalità, della disabilità mentale o fisica;
- incoraggino alla conduzione di attività illecite;
- contengano informazioni che possano compromettere la sicurezza dei servizi e/o dei sistemi di APT;
- abbiano contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- contengano al proprio interno dati che siano in violazione del Regolamento Europeo e della legislazione nazionale inerente alla protezione dei dati personali;
- contengano messaggi o riferimenti a link con contenuti sessuali, pornografici e pedopornografici;
- abbiano contenuti contrari ai principi del Codice Etico aziendale.

5.5 Nel caso siano riscontrate attività che possano ricondurre ad un reato, APT provvederà ad effettuare denuncia all'Autorità Giudiziaria.

ARTICOLO 6 – NORMATIVA IN MATERIA DI PRIVACY

6.1 Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

6.2 I dati che vengono condivisi dagli utenti attraverso i canali social di APT vengono trattati nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di tutela della privacy e di trattamento dei dati personali, secondo i principi di adeguatezza, pertinenza e limitazione in riferimento alle finalità dei trattamenti da effettuare. L'informativa completa sulla policy aziendale in materia di privacy è scaricabile dal sito internet all'indirizzo www.apgorizia.it.

6.3 Gli utenti possono segnalare ad APT violazioni o abusi al copyright.

ARTICOLO 7 – DISPOSIZIONI FINALI

- 7.1 Il presente Regolamento ha carattere generale. I vertici aziendali possono impartire disposizioni specifiche nel caso particolare, anche in deroga ad esso e sempre nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede, e di quanto previsto nel Modello Organizzativo e nel Codice Etico.
- 7.2 Il Regolamento verrà aggiornato secondo necessità (novità legislative, modifiche organizzative o procedurali, ecc.).