

COMUNE DI PERLOZ
Regione Autonoma Valle d'Aosta



COMMUNE DE PERLOZ
Région Autonome Vallée d'Aoste

REGOLAMENTO

PER L'UTILIZZO DI CANALI SOCIAL E DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA ISTITUZIONALI

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 12 gennaio 2026

Art. 1 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si adottano le seguenti definizioni:

- a) *account* istituzionale: profilo, utenza o credenziale digitale riferibile a un soggetto pubblico, associato ad un *social network* o ad una piattaforma di messaggistica istantanea per finalità istituzionali e di pubblico interesse, gestito esclusivamente da personale o da soggetti espressamente autorizzati.
- b) canale *social*: spazio digitale riconducibile a un profilo, account, pagina, canale o funzionalità equivalente, attivato su un *social network* o su una piattaforma di messaggistica istantanea, mediante il quale un soggetto titolare o gestore diffonde contenuti e informazioni ed interagisce con altri utenti.
- c) canale di messaggistica istantanea: servizio digitale che consente lo scambio diretto, interpersonale e interattivo di informazioni tramite reti di comunicazione elettronica, tra un numero limitato di soggetti determinati, il quale può includere funzionalità di comunicazione uno-a-uno, di gruppo e, ove previste, modalità di diffusione uno-a-molti.
- d) scheda del servizio digitale: allegato tecnico-operativo al presente Regolamento che descrive, per ciascun canale *social*, canale di messaggistica istantanea o servizio digitale in genere, le specifiche modalità di utilizzo e gestione.
- e) Responsabile del servizio digitale (Responsabile): soggetto individuato nella scheda del servizio digitale cui compete il presidio complessivo del canale *social* o di messaggistica istantanea, nonché il coordinamento degli operatori abilitati, secondo termini e modalità stabiliti nel presente Regolamento e le condizioni d'uso della piattaforma di riferimento.
- f) operatore: soggetto espressamente autorizzato alla gestione dell'*account* istituzionale e delle relative funzionalità, con compiti di configurazione, presidio e aggiornamento dei contenuti, gestione delle richieste degli utenti e, ove applicabile, amministrazione delle iscrizioni e delle disiscrizioni degli utenti. L'elenco degli operatori abilitati è individuato all'interno della scheda del servizio digitale allegata.
- g) utente: soggetto fruitore di contenuti e comunicazioni effettuate dall'Ente per mezzo di un canale *social* o di messaggistica istantanea.
- h) spam: messaggi o contenuti indesiderati o non richiesti, diffusi mediante strumenti digitali in forma massiva o reiterata, idonei a compromettere la corretta fruizione del servizio o a generare disturbo, disfunzioni o rischi per gli utenti.

Art. 2 - Struttura del Regolamento

1. Il presente Regolamento stabilisce i principi e le regole generali per l'utilizzo di canali *social* o di messaggistica istantanea da parte degli operatori e degli utenti del servizio, e di una o più schede di servizio allegate, riferite ai singoli canali servizi digitali.
2. Il Regolamento è approvato e modificato con deliberazione dell'organo competente, così come l'attivazione di nuovi canali *social* in titolarità dell'Ente, eventualità che comporta l'allegazione della relativa scheda del servizio digitale al presente atto.

Art. 3 - Ruoli e responsabilità

1. Il Responsabile cura la programmazione, la pubblicazione dei contenuti e moderazione dei contenuti digitali, nonché la gestione delle interazioni con gli utenti e delle segnalazioni pervenute.
2. Il Responsabile predispone ed aggiorna, d'intesa con il Responsabile per la transizione digitale, le schede del servizio digitale, proponendo gli adeguamenti necessari in

relazione a evoluzioni organizzative, tecnologiche o regolatorie.

Art. 4 – Oggetto e ambito di applicazione

1. Il Regolamento si applica a tutti i canali social e servizi di messaggistica riconducibili all'Ente, comunque denominati, anche di futura adozione, purché utilizzata per finalità istituzionali coerenti con quelle di cui al successivo art. 4.
2. Le comunicazioni effettuate mediante Internet e canali *social*, quale modalità di informazione e comunicazione istituzionale ai sensi dell'art. 1, comma 5, della legge 7 giugno 2000, n. 150, è preordinata a:
 - a. *illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;*
 - b. *illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;*
 - c. *favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;*
 - d. *promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;*
 - e. *promuovere l'immagine dell'amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità a eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale.*
3. Si predilige l'utilizzo di canali *social* e di servizi di messaggistica istantanea che consentano una comunicazione istituzionale presidiabile, assicurando:
 - a. procedure di adesione e revoca semplificate per l'utente;
 - b. un adeguato livello di riservatezza e sicurezza informatica, con particolare riferimento ai dati di contatto degli iscritti;
 - c. modalità di comunicazione controllate, prevalentemente unidirezionali;
 - d. la consultabilità nel tempo dei contenuti pubblicati;
 - e. la scalabilità del servizio in relazione al numero dei destinatari.
4. La comunicazione tramite canali *social* e servizi di messaggistica istantanea integra ma non sostituisce le forme di pubblicazione e comunicazione prescritte dalla legge, le sole idonee a produrre effetti giuridici. Restano pertanto fermi, in particolare, gli obblighi di pubblicazione aventi effetto di pubblicità legale da assolversi mediante pubblicazione nei siti informatici dell'amministrazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1 della legge 18 giugno 2009, n. 69, nonché le pubblicazioni effettuate nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale, ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

Art. 5 – Finalità

1. La programmazione e la pubblicazione dei contenuti avvengono nel rispetto dell'imparzialità e della neutralità dell'azione amministrativa e sono orientate alla prevalente utilità pubblica delle informazioni diffuse, con particolare attenzione alla correttezza, verificabilità e pertinenza dei contenuti rispetto alle finalità del presente Regolamento.
2. Il Regolamento definisce altresì le principali regole di gestione degli *account* istituzionali e dei canali *social* riconducibili all'Ente, nonché le modalità operative di presidio e pubblicazione dei contenuti, da parte degli operatori espressamente autorizzati, nel rispetto delle finalità e dei limiti di cui al presente articolo.

Art. 6 – Contenuti oggetto di comunicazione

1. Gli *account* istituzionali sono utilizzati per la diffusione di contenuti e comunicazioni relativi a:
 - a. azione amministrativa e attività istituzionali: indirizzi, iniziative, progetti e attività del Comune, nonché aggiornamenti di interesse pubblico connessi all'operato dell'Ente;

- b. servizi comunali e informazioni operative: modalità di accesso e fruizione dei servizi, orari e contatti, disponibilità di servizi online, nonché variazioni, sospensioni, interruzioni o limitazioni dei servizi e delle attività;
 - c. avvisi di pubblica utilità e comunicazioni di urgenza: informazioni tempestive su emergenze e situazioni incidenti sulla collettività, incluse eventuali misure temporanee adottate per ragioni di sicurezza o interesse pubblico;
 - d. comunità, iniziative ed eventi: iniziative, manifestazioni e attività di carattere culturale, sociale, educativo e sportivo, promosse, organizzate o patrocinare dall'Ente ovvero di particolare interesse per la collettività, nonché informazioni utili a favorire la partecipazione della comunità e la fruizione delle relative attività;
 - e. territorio e patrimonio locale: contenuti informativi e documentali finalizzati alla conoscenza, tutela e valorizzazione del territorio comunale e del relativo patrimonio storico, culturale e naturalistico, inclusi luoghi di interesse, percorsi, tradizioni e progetti di valorizzazione;
 - f. opportunità e iniziative per cittadini, associazioni e operatori economici: comunicazioni su bandi, avvisi, contributi, agevolazioni, consultazioni e altre opportunità di interesse pubblico, nei limiti delle competenze dell'Ente e della disciplina applicabile.
2. I contenuti digitali originali realizzati dall'Ente e diffusi tramite i canali social istituzionali sono rilasciati con licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0.

Art. 7 – Limitazioni alla pubblicazione di contenuti

1. È in ogni caso vietata la pubblicazione o diffusione di contenuti non conformi alle finalità istituzionali dell'Ente ovvero in contrasto con obblighi di imparzialità, riservatezza e tutela del corretto svolgimento dell'azione amministrativa, ovvero:
- a. contenuti a carattere commerciale, pubblicitario o promozionale che non risultino strettamente e direttamente riconducibili alle finalità istituzionali dell'Ente, nonché contenuti a carattere politico-partitico o comunque riconducibili a propaganda politica;
 - b. contenuti idonei ad anticipare l'esito di decisioni, determinazioni o azioni amministrative non ancora formalizzate, ovvero diffondere informazioni e notizie relative a procedimenti, istruttorie, atti od operazioni amministrative non ancora conclusi o in corso di definizione, salvo quanto espressamente consentito dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili in materia di accesso agli atti e trasparenza amministrativa;
 - c. notizie, informazioni, atti o documenti che debbano rimanere riservati o segreti per disposizione di legge o per natura dell'ufficio, ivi compresi quelli coperti da segreto d'ufficio; resta ferma l'applicazione delle responsabilità previste dall'ordinamento, anche ai sensi dell'art. 326 c.p., nonché dei doveri di riservatezza dei dipendenti pubblici;
 - d. dati personali non necessari o eccedenti rispetto alla finalità informativa: è vietata la diffusione di dati personali quando non strettamente necessari (es. recapiti personali di terzi, indirizzi, codici identificativi, dati anagrafici completi, informazioni che consentano identificazioni indirette), nonché la ripubblicazione di documenti in forma integrale quando occorra invece l'oscuramento/anonimizzazione delle parti non pertinenti;
 - e. contenuti diffamatori, ingiuriosi o lesivi della reputazione che attribuiscono fatti o valutazioni offensive verso persone fisiche o giuridiche;
 - f. diffondere testi, immagini, fotografie, video, audio o altri materiali protetti dal diritto d'autore o da diritti connessi, in assenza di idoneo titolo di utilizzo;
 - g. contenuti illeciti di qualsiasi tipo.
2. Le risposte, i commenti e, in generale, i contenuti pubblicati dagli utenti sui canali social istituzionali rappresentano esclusivamente fatti e opinioni dei rispettivi autori e non sono imputabili, né direttamente né indirettamente, all'Ente, che non assume alcuna

responsabilità in ordine alla veridicità, completezza o attendibilità dei contenuti diffusi da terzi.

3. Gli operatori sono autorizzati, in via occasionale, a condividere o rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità predisposti da soggetti terzi, previa verifica dell'affidabilità della fonte: tale attività non comporta in alcun modo l'attestazione, la validazione o la certificazione dei contenuti diffusi.

Art. 8 - Modalità di pubblicazione e moderazione dei contenuti

1. Gli utenti possono interagire mediante commenti, messaggi o altri strumenti resi disponibili dal canale *social*, nel rispetto delle seguenti regole minime:
 - a. utilizzo di un linguaggio civile e rispettoso;
 - b. divieto di espressioni offensive, discriminatorie, volgari o minacciose;
 - c. divieto di contenuti promozionali, pubblicitari o assimilabili a spam;
 - d. divieto di diffusione di dati personali o dati particolari propri o di terzi.
2. Il Responsabile, in collaborazione con gli operatori designati, svolge la dovuta attività di moderazione nel rispetto della normativa vigente, del presente Regolamento e delle *policy* e condizioni d'uso del canale *social*.
3. Per moderazione dei contenuti si intende l'insieme delle attività, anche automatizzate o assistite da strumenti del canale *social* o di messaggistica, finalizzate a individuare, identificare e gestire contenuti illeciti o non conformi alle regole applicabili al canale, mediante misure che incidono sulla disponibilità, visibilità o accessibilità dei contenuti, oppure sulle facoltà di interazione dell'utente sul canale *social*.
4. È facoltà del Responsabile limitare, sospendere o bloccare gli utenti che agiscano in violazione delle disposizioni di cui al comma 2 del presente articolo, ovvero ricorrere alla sospensione temporanea del servizio digitale.
5. L'Ente si riserva in ogni caso la possibilità di procedere alla conservazione degli elementi utili per finalità istruttorie e di tutela, nonché di effettuare eventuali segnalazioni alle autorità competenti, secondo quanto previsto dall'ordinamento.
6. La moderazione degli *account* è svolta durante l'orario di servizio, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00 ed i relativi controlli possono essere di natura puntuale e/o a campione.

Art. 9 - Segnalazione di contenuti o condotte illecite

1. L'Ente individua, all'interno di ogni scheda del servizio digitale, un apposito canale di segnalazione di eventuali contenuti illeciti, impropri o non conformi al Regolamento da parte degli utenti fruitori del servizio.
2. La segnalazione deve contenere una descrizione sintetica dei fatti e, ove possibile, gli elementi utili all'identificazione del contenuto o del comportamento segnalato.
3. Le segnalazioni sono gestite dal Responsabile indicato nella scheda del servizio digitale, che valuta gli approfondimenti e le eventuali misure conseguenti secondo le procedure interne e nel rispetto della normativa vigente.
4. Nei casi di particolare complessità dell'istruttoria o incertezza interpretativa, il Responsabile procederà a coinvolgere, se necessario, il Responsabile della Trasparenza, il Responsabile della Protezione dei Dati o altri organi competenti.
5. I canali *social* e i servizi di messaggistica istantanea sono destinati alla diffusione di informazioni e non costituiscono canali idonei alla presentazione di istanze, dichiarazioni, segnalazioni o comunicazioni aventi rilevanza procedimentale; tali atti, per essere ricevuti e trattati ai fini del procedimento amministrativo, devono essere trasmessi attraverso i canali telematici espressamente abilitati dall'amministrazione, quali servizi online, PEC, domicilio digitale o altri strumenti di comunicazione, secondo i termini e le modalità previste dall'art. 65 del d.lgs. n. 82 del 2005.

Art. 10 – Trattamento dei dati personali

1. I dati personali eventualmente necessari per l'utilizzo dei canali social e di messaggistica saranno trattati secondo i principi previsti dal Reg. UE del 27 aprile 2016, n. 679, in quanto necessari per utilizzare il sistema di informazione e comunicazione.
2. Il conferimento dei dati si basa sul consenso dell'interessato, che è libero, facoltativo e in ogni momento revocabile. Il titolare del trattamento mette a disposizione degli interessati l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE n. 679 del 2016.
3. I dati acquisiti, costituiti principalmente dai dati di identificazione personale e di contatto, dovranno essere trattati esclusivamente per l'espletamento delle operazioni connesse all'utilizzo dei servizi di messaggistica dell'Ente.
4. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme social utilizzate.
5. I dati sensibili pubblicati sui canali social istituzionali sono rimossi durante le attività di moderazione (Cfr. Art. 7 del presente Regolamento) mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane in materia di protezione dei dati personali.

Art. 11 – Disposizioni finali

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, ovvero:
 - a. al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale*;
 - b. al regolamento UE del 27 aprile 2016. N. 679, *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*;
 - c. alle linee guida AgID di settore;
 - d. Alla *social media policy (netiquette)*, pubblicata sul sito istituzionale.
2. Il presente Regolamento si applica congiuntamente al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, adottato dall'Ente con deliberazione della Giunta Comunale n. 89 del 20.12.2023, che costituisce parte integrante delle regole etiche e deontologiche disciplinate nel presente atto.