

COMUNE DI AVISE

Regione Autonoma Valle d'Aosta



COMMUNE DE AVISE

Région Autonome de la Vallée d'Aoste

REGOLAMENTO

PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SUI
SOCIAL MEDIA, SERVIZI DI MESSAGGISTICA E NEWSLETTER

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 26 del 20.05.2026

Indice generale

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SUI SOCIAL MEDIA, SERVIZI DI MESSAGGISTICA E NEWSLETTER	1
Capo I – Oggetto, finalità e disposizioni generali.....	3
Art. 1 – Oggetto del Regolamento	3
Art. 2 – Finalità e contenuti	3
Art. 3 - Gestione dei profili e autorizzazioni	4
Capo II – Social media.....	4
Art. 4 – Pagine istituzionali del Comune sui social media	4
Art. 5 – Modalità di accesso alle pagine social e norme di comportamento	4
Art. 6– Social media policy e netiquette, vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti	5
Art. 7– Sicurezza informatica e gestione degli incidenti	5
Art. 8 – Costi di gestione.....	5
Capo III – Canali di messaggistica istantanea	5
Art. 9 – Servizio di messaggistica istantanea del Comune.....	5
Art. 10 – Gestione del canale di messaggistica istantanea e pubblicazione degli atti.....	6
Art. 11 – Modalità di accesso al servizio di messaggistica istantanea e norme di comportamento	6
Art. 12 – Sicurezza del Canale e gestione degli incidenti.....	6
Art. 13 - Costi di Gestione.....	6
Capo IV – Newsletter comunale	6
Art. 14 – Newsletter comunali.....	6
Capo V – Disposizioni finali.....	7
Art. 15 – Tutela dei dati personali - D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i. e Reg. UE 2016/679 (GDPR).....	7
Art. 16 – Entrata in vigore.....	7

CAPO I – OGGETTO, FINALITÀ E DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'utilizzo, la gestione e il funzionamento degli account, profili e pagine gestite dal Comune di AVISE sulle piattaforme di social media, dei servizi di messaggistica istantanea e delle newsletter, nonché le modalità di pubblicazione e di accesso agli stessi.
2. Con l'espressione social media si intendono gli strumenti online, di cui siti web e applicazioni, che permettono di condividere contenuti testuali, grafici, video e audio con altri utenti e di interagire con loro.
3. Con l'espressione messaggistica istantanea si intende una categoria di sistemi di telecomunicazione in tempo reale in rete, che permette ai suoi utilizzatori lo scambio di messaggi e contenuti multimediali.
4. Con trasmissioni broadcast si intende la possibilità di inviare un messaggio a un numero elevato di persone senza essere a conoscenza del loro numero di telefono e senza prevedere per gli utenti la possibilità di rispondere (*one-to-many*).
5. Con newsletter si intende un servizio di aggiornamento informativo, periodico o non, tramite posta elettronica, recapitato a una lista di contatti definita.
6. L'elenco delle pagine, profili e account attivi e gestiti dal Comune di AVISE è contenuto nell'**Allegato 1**.

Art. 2 – Finalità e contenuti

1. Le comunicazioni tramite social media, messaggistica istantanea e newsletter rappresentano un'opportunità per il Comune per rafforzare la comunicazione con la cittadinanza e promuovere la partecipazione attiva, mettendo a disposizione più luoghi virtuali per accedere alle informazioni in modo semplice e immediato.
2. Il Comune di AVISE utilizza i social media, la messaggistica istantanea e le newsletter con finalità istituzionali e di interesse generale, in coerenza con il proprio Statuto, le funzioni e gli obiettivi dell'Ente, per:
 - a. informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
 - b. segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
 - c. agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini;
 - d. divulgare informazioni di servizio e di pubblica utilità (es: bandi, scadenze, comunicazioni del Sindaco, comunicati stampa, aggiornamenti relativi a situazioni di urgenza ed emergenza emessi dal servizio di Protezione civile);
 - e. favorire la trasparenza dell'attività amministrativa;
 - f. promuovere campagne informative di pubblico interesse;
3. I contenuti condivisi dall'Ente tramite i social media, la messaggistica istantanea e la newsletter non sostituiscono gli obblighi di trasparenza e pubblicità previsti dalla normativa.
4. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Comune non dipendono dall'Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social media e delle piattaforme utilizzate.
5. Tramite i social media, i canali di messaggistica istantanea e le newsletter non sono diffusi dati particolari né giudiziari. Ogni dato sensibile che possa permettere di ricondurre il dato a una persona specifica deve essere omesso, oscurato o aggregato.

Art. 3- Gestione dei profili e autorizzazioni

1. Il Segretario dell'Ente individua un proprio staff – del quale possono far parte dipendenti, o fornitori esterni – quale gestore delle pagine e degli account dell'ente
2. Il Sindaco individua, tra gli Amministratori, un proprio staff quale gestore delle pagine e degli account del Comune di AVISE.
3. Le persone autorizzate alla gestione delle pagine, degli account e della newsletter vengono nominate con apposito atto all'interno del quale si individua su quali mezzi di comunicazione la singola persona è autorizzata a operare e il livello di autorizzazione da concedere (amministratore o editor del profilo/pagina). La nomina dei dipendenti è effettuata dal Segretario dell'Ente mentre la nomina degli assessori/consiglieri viene effettuata dal Sindaco.
4. I soggetti incaricati sono autorizzati alla pubblicazione di contenuti sui social media, sui canali di messaggistica istantanea e all'interno delle newsletter nel rispetto dei limiti previsti dalle normative in vigore, del presente Regolamento e nell'esclusivo ambito delle proprie competenze funzionali.
5. Le pubblicazioni sono proposte dai Responsabili di servizio, dal Sindaco, dagli Assessori, dai Consiglieri o dai singoli uffici e la decisione circa l'accoglimento della richiesta spetta alle persone individuate secondo il precedente comma 2.
6. In caso di affidamento del servizio di gestione dei social media o della newsletter a un fornitore esterno, il Comune provvede a nominare tale fornitore quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali.
7. Il fornitore esterno incaricato secondo il precedente comma 5 provvede a condividere con i soggetti individuati secondo il comma 2 una programmazione puntuale dei contenuti in tempo utile per permettere di autorizzarne la pubblicazione.

CAPO II – SOCIAL MEDIA

Art. 4 – Pagine istituzionali del Comune sui social media

1. Sono da considerarsi istituzionali non solo la pagina principale, ma anche le pagine tematiche gestite dal personale o dall'Amministrazione del Comune, nonché eventuali pagine-evento temporanee;
2. Le pagine istituzionali del Comune si rendono riconoscibili dal nome e devono riportare nella descrizione la dicitura "Pagina/profilo/account gestito dal Comune di AVISE";
3. L'apertura, la cancellazione e la modifica sostanziale delle modalità di gestione di uno o più social media del Comune devono essere autorizzate dalla Giunta comunale;

Art. 5 – Modalità di accesso alle pagine social e norme di comportamento

1. Le pagine social sono gestite dalle persone incaricate (individuate ai sensi dell'art. 3 comma 1 e 2), le quali possiedono un profilo personale per accedere alla piattaforma, autorizzato all'accesso alla pagina del Comune. Le persone incaricate si accreditano al servizio con "username" e "password" e devono attivare l'autenticazione multi-fattore del proprio profilo.
2. La pubblicazione dei contenuti sui social media rispetta le Linee Guida AgID sull'accessibilità;
3. Nella pubblicazione dei contenuti è espressamente vietato:
 - a. Utilizzare le pagine e gli account istituzionali come mezzo di propaganda politica, per pubblicizzare un partito, un esponente politico o un sindacato;
 - b. Inserire link o contenuti di carattere commerciale con scopi di lucro.

Art. 6– Social media policy e netiquette, vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Il Comune di AVISE redige e approva una *Social media policy e Netiquette* che si applica alla fruizione dei contenuti sulle pagine istituzionali e all'interazione degli utenti con gli stessi. La *Social media policy e Netiquette* costituisce parte integrante del presente regolamento (**Allegato 2**).
2. La *Social media policy e Netiquette* dettaglia ed elenca le regole per comunicare con la massima libertà e nel rispetto reciproco, per favorire un rapporto costruttivo sulle piattaforme individuate dal Regolamento. Il documento individua anche le modalità di moderazione ed eliminazione dei contenuti non in linea con le regole della *Netiquette*. La *Netiquette* è pubblicata sul sito web istituzionale del Comune e su ogni pagina social istituzionale, in una sezione visibile.
3. Chi pubblica o commenta contenuti sulle pagine / account del Comune accetta implicitamente i contenuti della *Social media policy e Netiquette*.
4. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, sono in capo al Segretario dell'ente.

Art. 7– Sicurezza informatica e gestione degli incidenti

1. Ogni persona autorizzata all'accesso e alla pubblicazione di contenuti sulle pagine e account istituzionali del Comune provvede a effettuare l'accesso con username e password e ad attivare l'autenticazione multi-fattore.
2. Qualora si sospetti un utilizzo fraudolento delle proprie credenziali, è necessario comunicare immediatamente e senza ingiustificato ritardo la problematica all'Amministratore della pagina, mettendone a conoscenza anche il Segretario Comunale e il Responsabile per la Transizione al Digitale tramite email (rtd@cm-grandparadis.vda.it), che provvedono agli adempimenti di propria competenza. L'Amministratore della pagina provvede senza ingiustificato ritardo a eliminare l'account sospetto da quelli autorizzati all'accesso alla pagina.

Art. 8 – Costi di gestione

1. Non sono attualmente previsti costi di registrazione o di gestione per l'attivazione di profili o account di social media.

CAPO III – CANALI DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA

Art. 9 – Servizio di messaggistica istantanea del Comune

1. L'Amministrazione comunale istituisce un solo profilo istituzionale per ogni canale di messaggistica istantanea. Il canale di messaggistica istantanea istituzionale del Comune si rende riconoscibile dal nome e deve riportare nell'immagine profilo lo stemma del Comune e nella descrizione la dicitura "Pagina/profilo/account gestito dal Comune di AVISE";
2. L'apertura, la cancellazione e la modifica sostanziale delle modalità di gestione dei canali di messaggistica istantanea devono essere autorizzate dalla Giunta comunale;
3. Il canale istituzionale ha l'obiettivo di gestire un servizio di messaggistica istantanea con modalità di trasmissione *broadcast* ("uno a tanti").
4. L'accesso al servizio lato utente è gratuito, per l'accesso è necessario avere scaricato l'applicazione sul proprio dispositivo mobile e aver effettuato l'accesso. L'iscrizione al canale del Comune autorizza il gestore dello stesso a trasmettere informazioni. L'utente ha facoltà di disiscriversi in ogni momento, comportando l'interruzione immediata delle comunicazioni da parte del Comune.

Art. 10 – Gestione del canale di messaggistica istantanea e pubblicazione degli atti

1. I gestori del canale di messaggistica istantanea sono il Sindaco e i componenti della Giunta comunale o dipendenti del Comune, personalmente o tramite persone espressamente delegate con apposito atto secondo l'art. 3 comma 1;
2. Sul canale sono pubblicate notizie di pubblica utilità (es: notizie su mobilità, cantieri stradali, pubblica sicurezza, allerta meteo, ecc.);
3. Le pubblicazioni possono essere proposte dal Sindaco, dagli Assessori e dai Consiglieri;
4. La condivisione di contenuti rispetta le Linee Guida AgID sull'accessibilità.

Art. 11 – Modalità di accesso al servizio di messaggistica istantanea e norme di comportamento

1. L'Ente, come individuato all'art. 3 comma 1 e 2, provvede a gestire le abilitazioni all'utilizzo del canale, a effettuare le opportune comunicazioni e ogni altro adempimento di cui al presente Regolamento.
2. Qualsiasi utente, cittadino di AVISE o residente in altri comuni, che abbia interesse a essere informato sui contenuti del Comune, può iscriversi al canale mediante la ricerca libera del canale all'interno dell'app oppure inquadrando i QRcode che sono divulgati sui mezzi di comunicazione istituzionale per promuoverne l'iscrizione.

Art. 12 – Sicurezza del canale e gestione degli incidenti

1. Ogni gestore del canale si assicura di mantenere aggiornato il sistema operativo del dispositivo dal quale accede alla gestione e si assicura di predisporre un codice di sblocco dello stesso;
2. Ogni gestore del canale provvede ad attivare sull'app utilizzata per il servizio di messaggistica istantanea l'autenticazione multi-fattore e il codice di blocco.
3. In caso di furto o smarrimento del dispositivo dal quale il gestore del canale aveva accesso al servizio di messaggistica istantanea, il proprietario ne dà subito notizia all'Amministratore, che provvede immediatamente a disabilitare l'accesso compromesso e a informarne il Segretario e il Responsabile per la Transizione Digitale tramite email (rtd@cm-grandparadis.vda.it), i quali provvedono agli adempimenti di propria competenza.

Art. 13- Costi di Gestione

1. I servizi di messaggistica istantanea non prevedono costi di registrazione o gestione. Eventuali formalità che dovessero essere previste verranno prese in considerazione dalla Giunta comunale, che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento del canale.

CAPO IV – NEWSLETTER COMUNALE

Art. 14 – Newsletter comunali

1. Il Comune può predisporre dei servizi di *newsletter* (invio di email periodiche a una *mailing list* di contatti che hanno fatto esplicita richiesta di ricevere le comunicazioni).
2. Le newsletter possono essere di interesse generale (riguardanti argomenti di pubblica attualità, notizie relative al Comune su mobilità, cantieri stradali, pubblica sicurezza, allerta meteo) o tematiche (es: turistiche).
3. Il servizio newsletter è gratuito e l'iscrizione avviene tramite il sito web di riferimento inserendo i dati richiesti e accettando la relativa informativa sul trattamento dei dati personali. L'utente ha la possibilità di disiscriversi in qualsiasi momento cliccando sul tasto "Disiscriviti" presente in ogni email o inoltrando una richiesta all'indirizzo info@comune.avise.ao.it ;
4. La newsletter è scritta e pubblicata in accordo con le Linee Guida AgID per l'accessibilità;

5. La creazione di nuovi servizi di *newsletter* è autorizzata dalla Giunta comunale.

CAPO V – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 15 – Tutela dei dati personali- D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i. e Reg. UE 2016/679 (GDPR)

1. Il titolare del trattamento è il Comune di AVISE. I dati acquisiti, costituiti principalmente dai dati di identificazione personale e di contatto, saranno trattati esclusivamente per l'espletamento delle operazioni connesse all'utilizzo della newsletter, dei social network e dei servizi di messaggistica dell'Ente.
2. I dati personali sono trattati nel rispetto delle condizioni previste dal Regolamento e in particolare, per i social media e la messaggistica istantanea, dall'art. 6 – par. 1 lett. e) del GDPR e dall'art. 2 ter del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" per l'esecuzione di un compito di pubblico interesse e connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Comune, in coerenza con il D.lgs. n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e con la legge 150 del 2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".
La base giuridica individuata per l'utilizzo delle newsletter è riconducibile al consenso libero e informato dell'iscritto, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR.
3. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei adottando adeguate misure di sicurezza atte a evitare il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alla finalità del servizio dei dati personali, garantendo la riservatezza, disponibilità e integrità dei dati personali, oltre che i principi previsti dal GDPR, ivi compresi quelli di *privacy by design, by default* e di minimizzazione.
4. Il Comune predispose, pubblica sul proprio sito web e fornisce agli utenti dei canali digitali istituzionali le informative privacy riguardanti i social media, la newsletter e i canali di messaggistica istantanea, ai sensi degli artt. 13 e 14 de GDPR, stabilendo per ogni categoria di dati trattati le basi giuridiche del trattamento, i termini massimi di conservazione, coerentemente con le finalità del trattamento e con i principi di minimizzazione e limitazione della conservazione. Le Informative relative ai trattamenti oggetto del presente regolamento indicano eventuali trasferimenti di dati personali verso un Paese terzo ai sensi del Capo V del GDPR, artt. 44-49.
5. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE 679/2016 (GDPR), ivi compreso il diritto di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante.
6. Il Comune di AVISE aggiorna il Registro delle Attività di trattamento dell'Ente ai sensi dell'art. 302 del GDPR, prevedendo l'inserimento dei canali utilizzati.
7. In caso di effettiva o sospetta violazione dei dati personali (*data breach*) connesse ai canali digitali oggetto del presente Regolamento, il Titolare del trattamento ne dà notifica all'Autorità di controllo entro 72 ore, e nei casi più gravi, ne dà comunicazione agli interessati, ai sensi degli artt. 33-34 del GDPR.

Art. 16 – Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della relativa delibera di approvazione e viene pubblicato sul sito internet del Comune nella sezione "Regolamenti" e "Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali – Atti amministrativi".