

## Social Media Policy AIR CAMPANIA SRL

Per "Social Media Policy", si intende l'insieme delle norme di comportamento, riguardanti una qualunque organizzazione aziendale e che hanno quale obiettivo quello di regolare una serie di aspetti, anche legali, collegati all'utilizzo dei siti web e dei c.d. "Social Network Site", ovvero siti che tendono a far sviluppare contatti sociali al proprio interno (Facebook, Twitter, LinkedIn, MySpace, Instagram, Tic Toc, etc.).

Tali aspetti regolamentari possono essere applicati sia nei confronti dei dipendenti dell'organizzazione aziendale (si parla in tal caso di "policy interna") e sia verso gli utenti e/o clienti che vogliono entrare in contatto con l'azienda (si parla, in tal caso, di "policy esterna").

L'AIR CAMPANIA SRL, mediante il proprio sito web ([www.aircampania.it](http://www.aircampania.it)), che rappresenta la fonte ufficiale delle informazioni e delle comunicazioni aziendali e attraverso i principali social network di cui ha volontà e facoltà di disporre, intende pubblicare contenuti di interesse aziendale e generale, rivolti sia al personale interno che a tutti i clienti o potenziali tali, che abbiano interesse e desiderio di entrare in comunicazione con l'ente.

L'AIR CAMPANIA SRL, mediante il personale a tal uopo ufficialmente delegato, si prefigge di ascoltare le opinioni e le richieste che ad esso pervengono tramite i canali di cui sopra, nella prospettiva di rendere un servizio sempre più vicino alle esigenze del lavoratore e dell'utenza.

Attraverso tali piattaforme di social media, L'AIR CAMPANIA SRL si prefigge soprattutto, secondo consolidati principi di trasparenza e partecipazione, di informare e favorire la condivisione delle azioni intraprese, nonché il confronto e il dialogo con personale e utenza, in modo da attivare maggiore partecipazione e interazione su:

- servizi offerti;
- iniziative intraprese e/o da intraprendere nell'interesse dei suoi clienti;
- attivazione di nuovi servizi;
- variazioni di orario e/o soppressioni, corse speciali;
- tutto quanto, possa risultare utile al miglioramento del servizio offerto;
- quesiti anche generici che possano interessare la pubblica opinione;
- eventi vari.

Dopo opportune verifiche sull'attendibilità delle fonti, l'ente si riserva la facoltà di rilanciare informazioni di interesse pubblico, pervenute attraverso mezzi di comunicazione e/o soggetti pubblici, al fine di incoraggiare la diffusione di tali informazioni e la partecipazione collettiva.

Il presente documento che si ispira principalmente alle Linee Guida emanate e disciplinate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel dicembre 2011 (ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8), può essere suddiviso attraverso le seguenti macro articolazioni:

### 1. Social media policy - interna

L'AIR CAMPANIA SRL, con la Social Media policy interna, intende regolamentare i comportamenti dei propri dipendenti nell'utilizzo delle piattaforme sociali di rete, allo scopo di ridurre al minimo gli eventuali danni di immagine che l'azienda potrebbe subire da un uso improprio di tali social network.

Con specifica procedura interna sono stati individuati i profili aziendali di navigazione in uno con la definizione di ruoli e responsabilità per quanto concerne le pubblicazioni.

Il personale di AIR CAMPANIA SRL, nell'utilizzo e nella gestione dei propri account interni e privati, è tenuto al rispetto delle norme di comportamento, volte a salvaguardare l'immagine e gli interessi dell'ente e di tutti quelli che vi lavorano, conformemente a quanto previsto dalle vigenti leggi e in particolare:

- "Linee guida per l'utilizzo dei siti web della PA" (Circolare 13 marzo 2001, n.3; ex Direttiva 26 novembre 2009, n.8);
- "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale" (Legge 7 agosto 2015, n.124);
- Codice della Privacy (D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003);
- Regolamento Europeo della Privacy (G.U. UE n.679 del 4 maggio 2016);
- Disposizioni emanate come codice interno di comportamento.

Il personale, se osserva un comportamento adeguato, può liberamente condividere sui propri profili aziendali e privati i contenuti diffusi dall'ente, quali informazioni su progetti, eventi, iniziative, video, immagini, foto, ecc.

Nel contempo, l'ente, nell'ottica di riservatezza e trasparenza di cui si fa garante e promotore, fa divieto al personale:

- di divulgare, attraverso il sito web e i social media, informazioni che ineriscono alla riservatezza dell'ente e dei suoi dipendenti;
- di divulgare corrispondenza interna e informazioni riguardanti terze parti che entrano in rapporto con l'ente (PP.AA., Ministeri, privati, ecc.);
- di trasmettere informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non pubblici;
- di divulgare decisioni che l'ente, attraverso i suoi preposti deve assumere e dei provvedimenti disciplinari che si stiano per adottare;
- di trasmettere e diffondere messaggi o dichiarazioni offensive, discriminatorie, se non addirittura diffamanti, nei confronti dei colleghi di lavoro e/o dell'ente, fatto salvo il normale diritto di critica nei termini di una civile convivenza;
- di interferire nella privacy dei colleghi, evitando riferimenti alla persona (dati personali e sensibili) e al lavoro che essi stanno svolgendo o in generale alle attività svolte per l'ente, fatte salve le informazioni che sono di dominio pubblico;
- di divulgare video, foto e altro materiale multimediale, senza l'esplicita autorizzazione dell'ente e dei colleghi coinvolti, a meno che, non si tratti di eventi già portati alla conoscenza del pubblico o che si siano svolti presso la sede e presso le pertinenze aziendali;
- di divulgare, in tempo reale, attraverso video foto o altro materiale multimediale, eventuali criticità occorse all'esercizio, in presenza delle quali, il personale direttamente coinvolto deve utilizzare gli strumenti informativi aziendali all'uopo predisposti, mentre il personale presente, non direttamente coinvolto, ha l'obbligo di prestare collaborazione per la gestione dell'emergenza in atto.
- di navigare o inserirsi su pagine, blog o quant'altro, a nome dell'ente e che per gli argomenti trattati, siano o possano divenire di nocumento per il buon nome aziendale.

La violazione di tali regole di comportamento determinerà l'applicazione di sanzioni disciplinari la cui modalità verrà definita dalla Direzione del Personale sulla base della gravità della violazione stessa, ferme restando le ipotesi in cui le violazioni siano fonte di responsabilità civile, amministrativa, contabile e finanche penale.

## 2. Social media policy esterna

I contenuti pubblicati dall'AIR CAMPANIA SRL, sul proprio sito web e sui social media di cui si avvale, sono elaborati per informare gli utenti sulle principali attività, sui progetti, sulle iniziative e sugli eventi promossi, soprattutto in ambito di trasporto regionale.

Essi possono comprendere, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi di interesse.

Gli strumenti di rete di cui sopra, nell'ottica della trasparenza e della massima condivisione, sono utilizzati dall'ente per favorire la partecipazione di utenti e non, attraverso il confronto e il dialogo, con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate alle sue attività, nonché a tematiche che si ritenga possano essere di interesse generale.

Coloro che intendano interagire con l'ente e quindi con le persone che lo rappresentano, devono attenersi a regole di conversazione (altrimenti definite "netiquette"), di buona educazione e moderazione, in appresso riportate:

- Tutti hanno il diritto di intervenire, esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti, per argomenti che siano di interesse pubblico;
- L'Azienda si riserva di cancellare i commenti postati non da persone ma da Fake, profili alterati o generici gruppi o associazioni, da cui non è possibile risalire a persone fisiche o giuridicamente responsabili;
- Non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social dell'ente per esigenze del tutto personali;
- Nell'utilizzo degli spazi social vanno osservate regole di correttezza di comportamento, di rispetto delle opinioni e della riservatezza altrui;
- I commenti devono riguardare l'argomento trattato, pertanto, quelli non attinenti saranno rimossi a insindacabile giudizio dei responsabili aziendali;
- La moderazione dei social media dell'ente sarà finalizzata al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle specifiche stabilite;
- L'ente si riserva la possibilità di rimuovere messaggi ritenuti offensivi, spam e fuori contesto;
- Vanno evitate frasi e atteggiamenti offensivi, discriminatori, se non apertamente violenti che si riferiscano alla diversa abilità, all'orientamento sessuale, al genere, all'età, alla religione, alle convinzioni personali e alle origini etniche;
- Non saranno in alcun caso tollerati offese, minacce, insulti e volgarità;
- Non saranno tollerate forme di pubblicità o di promozione di interessi personali, ancor meno se illegali;
- L'ente, in riferimento al precedente capoverso, se nelle sue possibilità, bloccherà l'utenza incriminata e nei casi più gravi, che contemplino anche la reiterazione dei messaggi illegali, invierà, come nelle sue prerogative e tra i suoi obblighi, una segnalazione alle autorità competenti di polizia postale e/o giudiziaria, ovvero all'autorità garante della privacy.
- Non è possibile inviare messaggi che contengano dati personali di altri utenti che saranno prontamente rimossi a tutela delle persone interessate;
- Non saranno ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, compreso quello di AIR CAMPANIA SRL.

Inizialmente, l'AIR CAMPANIA SRL dispone che i social media, che utilizzerà per interagire con personale ed utenza, saranno moderati dai suoi responsabili, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00; ciò fermo restando la volontà di estendere tale orario nella massima misura possibile.



I quesiti e i messaggi pervenuti sulle pagine dei social media di cui si è trattato, verranno letti e gestiti da specifico personale aziendale incaricato, che risponderà direttamente a richieste di informazioni di carattere generale e coinvolgerà, se dovuto, gli uffici competenti.

La risposta avverrà tempestivamente e compatibilmente con l'acquisizione delle necessarie informazioni da parte delle diverse strutture aziendali. In linea di massima, i tempi di risposta saranno contenuti nei cinque giorni lavorativi successivi all'acquisizione delle richieste.

Si evidenzia che i reclami (e le segnalazioni riconducibili agli stessi) saranno inoltrati ai competenti uffici; pertanto, ai fini di una migliore gestione degli stessi, l'utenza è invitata a trasmetterli utilizzando l'apposita sezione presente sul sito aziendale. Di ciò sarà data comunicazione agli utenti.

L'AIR CAMPANIA SRL ricorda altresì, che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati personali o sensibili presenti nelle comunicazioni con i social media utilizzati da AIR CAMPANIA SRL verranno immediatamente rimossi, come precedentemente indicato.

I messaggi privati spediti direttamente ai gestori AIR CAMPANIA SRL preposti, saranno trattati nel rispetto della normativa italiana e del Regolamento Europeo della privacy.

I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati.

Ove l'utente voglia rendere le proprie comunicazioni in forma ufficiale, o attribuire alle stesse valenza legale, deve utilizzare esclusivamente la P.E.C. ([air@pec.aircampania.it](mailto:air@pec.aircampania.it)) di AIR CAMPANIA SRL.