SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI ALCAMO

Regole di utilizzo dei canali social istituzionali e informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e, nei casi applicabili, 26 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

PARTE I – REGOLE DI UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL

1. Oggetto, finalità e canali istituzionali

Il Comune di Alcamo utilizza i canali social nell'ambito dei propri compiti istituzionali, ai sensi della legge 7 giugno 2000, n. 150, per informare la cittadinanza su attività amministrative, servizi, iniziative, eventi e notizie di pubblica utilità e favorire la partecipazione e il confronto sui temi di interesse collettivo. I canali sono gestiti dal personale incaricato dell'Ufficio Comunicazione e informazione pubblica.

I canali indicati dall'Ente sono:

- Facebook: https://www.facebook.com/comunedialcamo/
- Twitter: https://x.com/comunedialcamo/
- Instagram: https://www.instagram.com/comune_di_alcamo/
- LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/comune-di-alcamo/
- Canale WhatsApp: «Comune di Alcamo»

L'elenco è soggetto ad aggiornamento in caso di attivazione, dismissione o modifica dei canali. Il sito istituzionale https://www.comune.alcamo.tp.it, l'URP e gli sportelli dei servizi restano i riferimenti per i procedimenti e i rapporti amministrativi con i cittadini. È disponibile anche l'applicazione Municipium, scaricabile sul proprio smartphone all'indirizzo https://www.municipiumapp.it/), disciplinata dalle informazioni applicabili al relativo servizio.

Gli account che utilizzano indebitamente il nome, lo stemma o l'identità dell'Ente possono essere segnalati alle piattaforme e, ove necessario, alle autorità competenti. I contenuti promozionali e le inserzioni eventualmente presenti nelle piattaforme sono normalmente gestiti dai rispettivi operatori e non costituiscono comunicazioni del Comune, salvo esplicita indicazione contraria.

2. Contenuti, partecipazione e corretto utilizzo

I contenuti pubblicati sui canali ufficiali provengono dal Comune, salvo diversa indicazione. L'Ente può condividere comunicazioni di altre amministrazioni e contenuti di terzi di rilevante interesse pubblico, previa valutazione di pertinenza. Condivisioni, ripubblicazioni e rielaborazioni effettuate autonomamente da terzi non sono sotto il controllo dell'Amministrazione.

Gli utenti possono commentare o condividere i contenuti quando le funzioni della piattaforma lo consentono, nel rispetto delle condizioni di servizio, dei diritti altrui e delle presenti regole. Sono ammesse opinioni critiche, anche severe, purché espresse nel rispetto delle persone e della normativa applicabile. Ciascun utente risponde dei contenuti che pubblica.

È possibile utilizzare uno pseudonimo, nel rispetto delle regole della piattaforma. L'uso di un nickname non è, da solo, motivo di rimozione o esclusione. Sono invece vietate l'impersonificazione e l'appropriazione fraudolenta dell'identità di terzi.

3. Moderazione dei contenuti

Per tutelare la correttezza del confronto, i diritti delle persone e la sicurezza dei canali, il Comune può nascondere, rimuovere o segnalare, secondo criteri di pertinenza, proporzionalità e non discriminazione, contenuti che:

- contengano minacce, insulti gravi, incitamento alla violenza o alla discriminazione, molestie o altri contenuti illeciti;

- divulghino senza adeguato fondamento dati personali di terzi, soprattutto relativi a minori, salute, condizioni familiari o altre situazioni riservate;
- costituiscano spam, comunicazioni commerciali non richieste, messaggi ripetitivi diretti a impedire il confronto o contenuti manifestamente estranei al tema della discussione;
- violino diritti d'autore, marchi o altri diritti di terzi, oppure diffondano contenuti fraudolenti o intenzionalmente ingannevoli;
- utilizzino gli spazi istituzionali per propaganda elettorale o di partito estranea alle finalità del canale, nel rispetto della libertà di manifestazione del pensiero e delle norme applicabili.

La semplice critica all'Amministrazione, il dissenso o l'utilizzo di uno pseudonimo non costituiscono motivo di moderazione. Nei casi gravi o reiterati, l'Ente può ricorrere alle funzioni di limitazione o blocco previste dalla piattaforma, documentandone le ragioni in rapporto alla gravità della condotta. Restano possibili segnalazioni ai gestori delle piattaforme e, nei casi previsti, alle autorità competenti.

4. Segnalazioni, istanze e messaggi privati

I social non sostituiscono i canali ufficiali per la presentazione di istanze, richieste di accesso, reclami o comunicazioni che richiedono identificazione, protocollazione o specifiche formalità. Per tali attività occorre utilizzare il protocollo, l'URP, i recapiti dei servizi o gli strumenti digitali ufficiali indicati sul sito istituzionale; possono essere disponibili funzionalità di segnalazione mediante Municipium.

Le segnalazioni ricevute attraverso i social, anche se prive di dati identificativi, possono essere valutate per gli aspetti di competenza e, ove opportuno, indirizzate agli uffici interessati, senza che ciò equivalga all'avvio di un procedimento su istanza di parte. Gli utenti sono invitati a non pubblicare nei commenti dati personali, documenti, recapiti riservati o informazioni relative a terzi. I messaggi privati non costituiscono canali sicuri per trasmettere dati particolari o documentazione riservata.

5. Foto, video, richieste di rettifica e accessibilità

La pubblicazione di immagini e video che rendano riconoscibili persone fisiche è preceduta dalla verifica della liceità, necessità e proporzionalità della diffusione rispetto alle finalità istituzionali, nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali e del diritto all'immagine. La mera partecipazione a un evento pubblico non rende automaticamente lecita qualunque successiva diffusione di immagini identificative.

Particolare attenzione è riservata ai minori e alle persone vulnerabili. L'Ente privilegia immagini che non consentano l'identificazione dei minori; l'eventuale diffusione di immagini identificative richiede una specifica valutazione della base giuridica, delle circostanze, delle condizioni applicabili e del superiore interesse del minore. L'eventuale consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale, ove pertinente, non esonera da tali verifiche.

Chi ravvisi un errore, una violazione di diritti o la pubblicazione non conforme di un'immagine può contattare l'Ufficio Comunicazione o il Titolare. La richiesta è valutata tempestivamente; ove la pubblicazione risulti non conforme, il Comune adotta la rimozione, l'oscuramento o altre misure adeguate.

Nella realizzazione dei contenuti l'Ente promuove, nei limiti degli strumenti offerti dalle piattaforme, accorgimenti di accessibilità quali descrizioni testuali delle immagini, sottotitoli nei video, linguaggio comprensibile e collegamenti a informazioni istituzionali accessibili.

PARTE II – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

6. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento è il Comune di Alcamo, Piazza Ciullo, 91011 Alcamo (TP). PEC: comunedialcamo.protocollo@pec.it; e-mail: protocollo@comune.alcamo.tp.it. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO/RPD) è contattabile all'indirizzo dpo@comune.alcamo.tp.it.

7. Categorie di dati e origine

Nell'ambito delle interazioni con i propri account istituzionali, in funzione delle impostazioni degli utenti e delle caratteristiche dei servizi, il Comune può visualizzare e trattare:

- nome dell'account o pseudonimo, immagine del profilo e informazioni rese pubblicamente disponibili;
- commenti, menzioni, reazioni, condivisioni e altri contenuti trasmessi dagli utenti;
- dati inseriti nei messaggi privati rivolti all'Ente e negli eventuali allegati;
- fotografie e riprese audiovisive realizzate e pubblicate nell'ambito delle attività istituzionali;
- dati statistici e informazioni aggregate sulle interazioni, resi disponibili dalle piattaforme, ferma la possibile elaborazione di dati personali a monte da parte dei rispettivi gestori.

Il Comune non dispone ordinariamente, tramite gli strumenti di amministrazione dei profili, dei dati tecnici completi di navigazione raccolti autonomamente dalle piattaforme, né degli indirizzi IP di tutti i visitatori. Le informazioni visibili agli amministratori dei canali possono variare in base alle funzionalità della piattaforma e alle impostazioni degli utenti.

8. Finalità e basi giuridiche

Il Comune tratta i dati per le finalità di informazione e comunicazione istituzionale, pubblicazione di contenuti, gestione delle interazioni, riscontro o instradamento dei messaggi, moderazione e tutela dei canali istituzionali, nonché lettura delle statistiche di utilizzo messe a disposizione dalle piattaforme. La base giuridica ordinaria è l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri (art. 6, par. 1, lett. e), GDPR), nell'ambito delle competenze e delle disposizioni applicabili, tra cui la legge n. 150/2000 e l'art. 2-ter del d.lgs. n. 196/2003. Specifici obblighi di legge possono giustificare ulteriori trattamenti ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c), GDPR.

La pubblicazione di immagini, specie quando riferite a minori o contenenti informazioni particolarmente delicate, è oggetto di autonoma valutazione della base giuridica e dei limiti alla diffusione. L'eventuale ricorso al consenso è valutato solo nei casi in cui sia giuridicamente appropriato; non costituisce la base generalizzata delle attività istituzionali.

9. Natura del conferimento

L'interazione con i canali social è facoltativa. Gli utenti possono consultare le informazioni istituzionali anche attraverso il sito e i canali alternativi disponibili. Quando un utente commenta, segue un canale o invia un messaggio, vengono trattati i dati che la piattaforma rende disponibili per la relativa interazione. Per comunicazioni riservate e richieste di esercizio dei diritti privacy è opportuno utilizzare direttamente i recapiti istituzionali.

10. Rapporti con le piattaforme e contitolarità

I gestori delle piattaforme trattano dati personali per proprie finalità e secondo le rispettive informative, assumendo i ruoli previsti dalla normativa in relazione ai singoli trattamenti. Il Comune opera come titolare autonomo per le proprie attività di comunicazione e gestione delle interazioni. Per determinate operazioni statistiche può sussistere contitolarità ai sensi dell'art. 26 GDPR, nei limiti degli accordi applicabili, senza che ciò implichi contitolarità per ogni trattamento svolto dalla piattaforma.

Per approfondimenti sulle operazioni statistiche e sull'essenza degli eventuali accordi di contitolarità si rinvia alla documentazione dei gestori, tra cui il Page Insights Controller Addendum di Meta e il Pages Joint Controller Addendum di LinkedIn, nelle versioni applicabili. Le richieste relative ai trattamenti gestiti direttamente dalle piattaforme possono essere presentate anche ai rispettivi operatori. Il Comune presta la collaborazione di propria competenza per le richieste ricevute.

Le informative dei gestori sono consultabili sui rispettivi siti:

https://www.facebook.com/privacy/policy/

https://privacycenter.instagram.com/policy/

https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy

https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy

11. Soggetti autorizzati e destinatari

I dati sono trattati, nei limiti delle rispettive competenze, dal personale comunale autorizzato alla gestione e alla comunicazione istituzionale. Possono essere comunicati ad altri uffici dell'Ente, a soggetti esterni legittimati o alle autorità competenti nei casi previsti dalla legge. I contenuti resi pubblici dagli utenti sono visibili agli altri utilizzatori secondo le caratteristiche e le impostazioni della piattaforma; i contenuti diffusi dal Comune possono essere ulteriormente condivisi da terzi.

12. Tempi di conservazione

- Commenti e interazioni pubbliche: rimangono disponibili sino alla cancellazione o rimozione da parte dell'utente, del Comune o della piattaforma, secondo le rispettive possibilità tecniche e giuridiche.
- Messaggi privati gestiti dal Comune: per il tempo necessario al riscontro, ordinariamente non oltre 12 mesi, salvo acquisizione al protocollo, obblighi di conservazione, esigenze amministrative documentate o tutela dei diritti dell'Ente.
- Documentazione relativa a moderazioni, segnalazioni o contenuti illeciti: per il tempo proporzionato alla gestione dell'evento e degli eventuali procedimenti, secondo le regole documentali e i termini applicabili.

I periodi di conservazione adottati autonomamente dalle piattaforme sono disciplinati dalle relative informative. L'attuazione dei termini sopra indicati da parte degli uffici comunali richiede procedure organizzative coerenti con le funzionalità disponibili.

13. Trasferimenti verso Paesi terzi

L'utilizzo dei social network può comportare trattamenti e trasferimenti di dati personali verso Paesi esterni allo Spazio economico europeo da parte dei gestori delle piattaforme, secondo le rispettive informative e le garanzie previste dal Capo V del GDPR. Gli eventuali trasferimenti riconducibili direttamente al Comune sono effettuati, ove presenti, nel rispetto delle condizioni e delle garanzie applicabili. La presente informativa non esclude né attribuisce automaticamente al Comune i trasferimenti effettuati autonomamente dalle piattaforme.

14. Diritti degli interessati e reclamo

Nei casi e nei limiti previsti dal GDPR, l'interessato può esercitare nei confronti del Comune i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e opposizione (artt. 15-18 e 21 GDPR), rivolgendosi al Titolare o al DPO ai recapiti sopra indicati. Per i trattamenti autonomi dei gestori delle piattaforme, l'interessato può rivolgersi anche a questi ultimi.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento violi la normativa in materia di protezione dei dati personali può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 GDPR (www.garanteprivacy.it).

15. Contatti e aggiornamenti

- Ufficio Comunicazione: ufficiostampa@comune.alcamo.tp.it
- Gestione canali social: social@comune.alcamo.tp.it

Le presenti regole e l'informativa sono pubblicate nella sezione Privacy del sito istituzionale e possono essere aggiornate in caso di modifiche normative, organizzative, tecniche o dei canali utilizzati.

Revisione 01 – 03/11/2026.