

## SOCIAL MEDIA POLICY

### Termini e condizioni di utilizzo dei canali social di Arpa Lombardia

Arpa Lombardia utilizza i principali social media/network per comunicare attraverso il Web con i propri stakeholder-cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc., di seguito definiti utenti.

I canali istituzionali sono quelli indicati nel sito Web [www.arpalombardia.it](http://www.arpalombardia.it) e vengono gestiti da uno staff che fa capo alla UOC Comunicazione, in staff alla Direzione Generale dell'Agenzia.

### Contenuti

Arpa Lombardia utilizza i canali social per informare gli utenti sulla propria attività, i risultati conseguiti e, più in generale, per diffondere informazioni e notizie di carattere ambientale. Arpa Lombardia pubblica sui propri canali social contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di sua proprietà e/o sotto licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 IT, che possono, quindi, essere riprodotti liberamente e devono sempre essere attribuiti all'autore.

Arpa Lombardia, dopo una verifica sull'attendibilità della fonte, può rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi. In questo caso - così come nel caso di commenti e post di terzi - la responsabilità circa contenuto è completamente a carico di chi lo ha pubblicato in origine, che ne risponde, oltre che in base allo specifico regolamento del social network utilizzato, anche a norma di legge.

### Presidio del canale e interazione con l'utenza

I canali social vengono presidiati nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (dalle 9 alle 16). Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dal gestore del canale. tempi di risposta variano in base al tipo e alla complessità delle richieste: non tutte potranno essere evase attraverso i canali social ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori (es. URP.)

## **Moderazione**

Sui canali social di Arpa Lombardia non è prevista moderazione preventiva quindi si invitano gli utenti a una conversazione pertinente, educata e rispettosa. Commenti e post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Arpa Lombardia, che non può essere ritenuta responsabile della loro veridicità. L'Agenzia si riserva di rimuovere in qualunque momento commenti e post illeciti o che istigano ad attività illecite, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui o che ledano la dignità della persona e il decoro delle istituzioni, i principi di libertà e uguaglianza. Saranno inoltre soggetti a moderazione contenuti di natura pubblicitaria, promozionale o di propaganda politica, commenti non pertinenti alla discussione (off topic) o che contengano dati personali o sensibili.

A fronte delle succitate violazioni Arpa Lombardia si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità giudiziarie competenti.

## **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti è quello previsto dalle policy delle piattaforme utilizzate, alle quali si rimanda.

I dati personali o sensibili postati pubblicamente all'interno dei canali social di Arpa Lombardia saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati al gestore dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.

## **Foro competente**

Qualsiasi controversia con Arpa Lombardia in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di Milano.

**Contatti:** [comunicazione.interna@arpalombardia.it](mailto:comunicazione.interna@arpalombardia.it); [ufficiostampa@arpalombardia.it](mailto:ufficiostampa@arpalombardia.it)