



**MEDIA POLICY ESTERNA di  
CEM AMBIENTE S.p.A.**

Allegato 1 al Codice etico

***APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN DATA***

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>1. I nostri contenuti</b>	<b>3</b>
<b>2. Moderazione e netiquette</b>	<b>3</b>
<b>3. Privacy e trattamento dei dati personali</b>	<b>4</b>
<b>4. Diritto d'autore</b>	<b>4</b>
<b>5. I nostri account istituzionali</b>	<b>5</b>
<b>6. Contatti</b>	<b>6</b>

## **Introduzione**

La Social Media Policy Esterna di CEM Ambiente indica le modalità di gestione dei social, le opportunità di partecipazione che gli utenti si possono aspettare e le regole di comportamento valide per tutti. E' parte integrante del Codice etico di CEM Ambiente (link), diretto ad evitare che comportamenti inconsapevoli possano determinare problemi o minacce al rispetto della privacy e alla sicurezza dei dati e dei sistemi. Si aggiunge e integra, inoltre, le specifiche contenute nel GDPR 2016/679 e nella normativa nazionale vigente in materia di trattamento e protezione dei dati.

### **1. I nostri contenuti**

CEM Ambiente utilizza i social media per informare gli utenti e comunicare con loro. La gestione è in capo all'ufficio Comunicazione che può avvalersi di collaboratori e consulenti esterni.

I contenuti pubblicati sui canali social sono concepiti per informare i Comuni soci, i cittadini e, più in generale, gli stakeholder sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi da CEM e per favorirne la diffusione. I canali social sono usati, inoltre, per stimolare la partecipazione attraverso il confronto e il dialogo, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Lo staff realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, video, e altro e potrà anche essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (istituzioni, associazioni, imprese, media, cittadini).

I canali social non vogliono e non possono sostituirsi alle competenze specifiche dei singoli uffici tecnici e per questo non potranno dare soluzioni concrete a specifiche richieste, ma indicazioni su dove reperire l'informazione o dove rivolgersi per risolvere il problema segnalato.

Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social non sono sotto il controllo di CEM, ma gestiti in autonomia dallo stesso social network.

CEM non promuove e non condivide:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro la società;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy (per es: corrispondenza interna, documenti, progetti non ancora pubblici);
- informazioni personali o dati sensibili.

### **2. Moderazione e netiquette**

CEM Ambiente è aperto ai suggerimenti, alle opinioni e al confronto con gli utenti, nel rispetto delle norme d'uso generalmente riconosciute in quanto previste da leggi, consuetudini e termini di servizio. I post in bacheca possono essere pubblicati solo dagli amministratori della pagina. Tutti coloro che seguono la pagina possono interagire con la stessa attraverso commenti o messaggi privati.

#### **CEM chiede ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:**

1. La propria opinione va espressa con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e nel rispetto delle opinioni altrui.
2. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
3. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone.

4. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
5. Ogni discussione è legata a un tema specifico: si chiede a tutti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
6. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

**In ogni caso, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:**

1. hanno un contenuto politico o propagandistico;
2. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
3. presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
4. presentano contenuti gratuitamente polemici;
5. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o in violazione di diritti di terzi;
6. divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
7. presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
8. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
9. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Nei casi più gravi e di ripetuta violazione di queste condizioni, CEM si riserva la possibilità di cancellare i contenuti; allontanare gli utenti dai propri spazi tramite la possibilità di attivare il blocco (ban) per impedire ulteriori interventi; segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

### **3. Privacy e trattamento dei dati personali**

Si ricorda che tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio di Facebook e può essere utilizzato da tale società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni è possibile consultare i relativi termini del servizio.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali di CEM saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane ed europee sulla privacy.

### **4. Diritto d'autore**

I contenuti, le foto, i video e altri materiali multimediali pubblicati da CEM possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

## 5. I nostri account istituzionali

CEM Ambiente è presente su Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube, i profili sono gestiti dall'ufficio Comunicazione che si avvale di figure esterne e interne. Eventuali profili social dei dirigenti sono gestiti personalmente. Allo stesso modo i profili dei dipendenti e dei consulenti sono gestiti esclusivamente a titolo personale e seguono le indicazioni della Social Media Policy Interna (link).

### Facebook

La pagina ufficiale è @CEMAmbiente ed è raggiungibile all'indirizzo web: <https://www.facebook.com/cemambiente>

Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nel presente documento. È possibile interagire con lo staff, sia pubblicamente che tramite messaggi privati. CEM non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi - ad esso riferiti - presenti su Facebook.

CEM utilizza il pixel di Facebook, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, utilizzando i dati raccolti per targettizzare gli utenti al fine di pianificare campagne di comunicazione promozionali.

La pagina Facebook viene moderata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi. In generale sarà fornito riscontro alle richieste nel minor tempo possibile e normalmente entro 24 ore successive.

### Instagram

La pagina ufficiale è @CEM\_Ambiente Spa ed è raggiungibile all'indirizzo web: [https://www.instagram.com/cem\\_ambiente/](https://www.instagram.com/cem_ambiente/)

Su Instagram è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nel presente documento. È possibile interagire con lo staff, sia pubblicamente che tramite messaggi privati. CEM non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi - ad esso riferiti - presenti su Instagram.

CEM utilizza il pixel di Instagram, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, utilizzando i dati raccolti per targettizzare gli utenti al fine di pianificare campagne di comunicazione promozionali.

La pagina Instagram viene moderata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi. In generale sarà fornito riscontro alle richieste nel minor tempo possibile e normalmente entro 24 ore successive.

### LinkedIn

Su LinkedIn è possibile commentare e condividere i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. L'indirizzo della pagina ufficiale è <https://www.linkedin.com/company/cem-ambiente>

Si LinkedIn è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nel presente documento. È possibile interagire con lo staff, sia pubblicamente che tramite messaggi privati. CEM non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi - ad esso riferiti - presenti su Instagram.

CEM potrebbe utilizzare la insight tag di LinkedIn, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, utilizzando i dati raccolti per targettizzare gli utenti al fine di pianificare campagne di comunicazione promozionali.

La pagina LinkedIn viene moderata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi. In generale sarà fornito riscontro alle richieste nel minor tempo possibile e normalmente entro 24 ore successive.



### **Youtube**

Il canale Youtube ufficiale di CEM è disponibile all'indirizzo web: <https://www.youtube.com/channel/UCVLMmSANog0Nj8uNYTLwO8A>

Sul canale Youtube sono presenti video delle campagne promozionali, interviste e convegni dell'Agenzia. CEM non risponde di ulteriori profili - ad esso riferiti - presenti su Youtube.

### **6. Contatti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni relative ai contenuti della Social Media Policy (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) all'indirizzo: [ufficiostampa@cemambiente.it](mailto:ufficiostampa@cemambiente.it)