



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

Allegato 2 al Codice etico

APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN DATA

SOMMARIO

<u>INTRODUZIONE</u>	3
1. <u>Modalità di gestione degli account aziendali</u>	3
2. <u>Produzione e pubblicazione dei contenuti</u>	4
3. <u>Tempi e modi delle conversazioni</u>	4
4. <u>Uso degli account personali</u>	4

Introduzione

CEM Ambiente è presente sui social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube) con finalità di carattere istituzionale e di interesse generale; l'obiettivo è ascoltare opinioni, educare alla sostenibilità e informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti.

La Social Media Policy Interna è il codice di condotta che regola la relazione su internet, e in particolare sui social media, tra l'azienda e i suoi dipendenti. Dettaglia le modalità d'uso, aziendale e privato, dei social media,

e fornisce le principali norme di comportamento che tutto il personale, ed eventualmente i professionisti esterni incaricati, sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media e pubblicano contenuti e/o commenti diretti o indiretti sull'attività di CEM o sul ruolo svolto all'interno della società, sia tramite l'account aziendale che attraverso il proprio account personale.

Insieme alla Social Media Policy Esterna, è parte integrante del Regolamento interno 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.

Il presente documento di Social Media Policy Interna dettaglia, in particolare, i seguenti aspetti:

1. Modalità di gestione degli account aziendali

L'ufficio Comunicazione registra e amministra tutti i profili social della società, gestisce le abilitazioni, con particolare riguardo alle situazioni che coinvolgono account personali dei dipendenti (es. Facebook, LinkedIn), monitora i social media in cui è presente CEM e la reputazione della società e dei suoi rappresentanti.

In particolare, i gestori e creatori di contenuti:

- Operano sulla pagina in rappresentanza di CEM Ambiente nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento e imparzialità della società;
- Accedono alla pagina attraverso gli account istituzionali di cui sono amministratori;
- Gestiscono le credenziali di accesso agli account istituzionali nel rispetto del Codice etico in materia di trattamento dei dati personali (link);
- Sono autorizzati ad accedere alla pagina Facebook e ai vari social sia dalla propria postazione di lavoro in orario di ufficio che dalle proprie postazioni mobili o fisse in orario di ufficio ed extra orario di ufficio;

I gestori e creatori di contenuti hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Creare, gestire e aggiornare i profili istituzionali;
- Redigere, raccogliere, selezionare, valutare, verificare i contenuti destinati alla pubblicazione;
- Interagire con gli utenti e monitorare regolarmente l'attività sulle pagine al fine di verificare la presenza di commenti, richieste e messaggi;
- Rimuovere commenti offensivi o inappropriati: i commenti in genere non verranno cancellati (al fine di evitare ripercussioni negative sull'immagine della società), salvo gravi violazioni delle regole stabilite nella Social Media Policy Esterna, resa nota ai cittadini tramite pubblicazione sul sito di CEM Ambiente www.cemambiente.it.
- Garantire il regolare presidio delle pagine social secondo le modalità previste dalla Social Media Policy Esterna.

2. Produzione e pubblicazione dei contenuti

CEM Ambiente promuove sui propri canali social contenuti testuali, fotografici e video, che nel momento della pubblicazione devono rispondere sempre a tutti i seguenti criteri:

- Diffondere le novità relative a progetti, eventi, servizi dell'ente, di concreta utilità per gli utenti;
- Tenere conto dell'attualità della notizia;
- Far riferimento al sito istituzionale o a siti di progetto attraverso link di approfondimento dei contenuti.

Sono ammessi contenuti relativi a informazioni che valorizzino la storia o particolari curiosità relative a CEM Ambiente. Gli uffici non espressamente autorizzati dal presente documento non potranno pubblicare direttamente sui profili social istituzionali, ma dovranno inviare materiale e informazioni all'ufficio Comunicazione. Il team, nei limiti delle sue possibilità, eviterà che notizie non rispondenti al vero possano diffondersi.

Per le segnalazioni e le richieste di pubblicazione scrivere a: comunicazione@cemambiente.it

3. Tempi e modi delle conversazioni

I canali social istituzionali di CEM sono gestiti dall'ufficio Comunicazione secondo una programmazione settimanale, affiancata da una pianificazione mensile. Chiunque sia a vario titolo autorizzato a pubblicare sui social deve evitare litigi e non rispondere mai alle provocazioni: è compito della Comunicazione moderare contenuti inappropriati o diffamatori, postati da utenti privati sui canali istituzionali.

4. Uso degli account personali

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di CEM: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche. È da evitare invece la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi di CEM non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito di CEM Ambiente o su un altro sito istituzionale di riferimento.

Allo stesso tempo il personale è tenuto a osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora. Nello specifico, il personale di CEM non può divulgare attraverso i social media informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, ecc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate.

Fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, è regola che il dipendente si astenga dalla trasmissione e diffusione di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive sia nei confronti della *governance* che riferiti alle attività istituzionali della società e, più in generale, al suo operato che, per le forme e i contenuti, possano nuocere e ledere l'immagine.

La violazione di tali regole di comportamento è fonte di responsabilità disciplinare, accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni. I dipendenti abilitati all'utilizzo dei social istituzionali, che possiedono anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le



accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.