

# SOCIAL MEDIA POLICY DI ECO&BIO S.r.l.s

---

## INDICE

Introduzione .....	
1 Social media policy esterna .....	
2 Social media policy interna .....	

## Introduzione

La social media policy esterna contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

La social media policy interna individua le principali norme di comportamento che i dipendenti del gruppo Eco&Bio, ivi compresi partner commerciali, sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai social network con i propri account personali.

EB è presente sui principali social media Facebook Twitter, YouTube, LinkedIn per diffondere informazioni sul proprio Business aziendale e creare nuovi spazi di dialogo e comunicazione con i propri clienti ed utenti al fine di implementare il brand .

### ○ Il canale Facebook di Eco&Bio

È lo strumento privilegiato per l'interazione con l'utenza nonché per l'attuazione di campagne di comunicazione e vendita sui social media.

### ○ Il canale Twitter di EB

È il principale strumento di media relation, nonché di diffusione delle informazioni sull'attività di EB. Richiede un ruolo attivo nel rispondere, conversare, discutere con l'utenza e in particolare con gli influencer (per lo più giornalisti e testate), in grado di innescare meccanismi di viralità.

### ○ Il canale Youtube di Eco&Bio

È lo strumento per veicolare i contenuti relativi alla multidimensionalità delle funzioni svolte dall'Inail attraverso la forza comunicativa dell'immagine in movimento, dare visibilità agli eventi, diffondere e supportare le campagne informative, valorizzare l'archivio storico dell'Istituto e i progetti della sala multimediale e sperimentare il live streaming.

### ○ Il canale LinkedIn di Eco&Bio

È il social network popolato da un ampio pubblico di professionisti e persone comunque orientate al business, tra cui una consistente percentuale di dipendenti di EB. I canali social sono gestiti da un team redazionale incardinata presso la Direzione centrale pianificazione e comunicazione.

## 1. Social media policy esterna Le finalità di utilizzo dei social media

I contenuti pubblicati sui canali social sono elaborati per informare i cittadini sulle principali attività, sui progetti, sulle iniziative e sugli eventi promossi dal gruppo EB. Essi comprendono, inoltre, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi a cui l'azienda partecipa o comunque di interesse. I canali social sono utilizzati dalla azienda per favorire la canalizzazione commerciale con i potenziali utenti attraverso il confronto informativo e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione. EB è presente sul social media con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate ai temi del core business aziendale, marketing, profilazione clienti, fidelizzazione clienti, e le altre tematiche di rilevanza statutaria.

### 1.1. Regole di utilizzo, di conversazione (netiquette) e moderazione.

- I. Tutti hanno il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse commerciale degli argomenti.
- II. Non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social Eb per esigenze personali.
- III. Nell'utilizzo degli spazi social si osservano le regole di correttezza di comportamento, di rispetto delle opinioni altrui e della privacy.
- IV. I commenti devono riguardare l'argomento trattato; pertanto i cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, saranno rimossi dall'Amministratore delle pagine/profili.
- V. La moderazione dei canali social di EB avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.
- VI. EB si riserva la possibilità di rimuovere, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, messaggi ritenuti spam, fuori contesto (off topic) e/o offensivi. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità. Non sono in alcun caso tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, così come forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Interventi di questa natura saranno

tempestivamente rimossi e gestiti, a seconda della rilevanza del caso, nelle rispettive sedi opportune.

- VII. EB interdirà o bloccherà l'utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) che dovesse violare le norme di policy e invierà una segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti.
- VIII. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, eccetera) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.
- IX. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- X. Gli strumenti social non sono da considerarsi come meri canali di assistenza all'utenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nei diversi social network, verranno reindirizzati alla funzione preposta, dopo aver acquisito dall'utente – attraverso canali privati – i dati necessari per consentire la gestione del contatto.
- XI. I medesimi canali sono moderati in maniera sistematica dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00. L'estensione del servizio di moderazione delle conversazioni nelle altre fasce orarie e negli altri giorni sarà comunque garantito per interventi con carattere d'urgenza.
- XII. EB si riserva senza indugio di promuovere tutte le azioni legali di carattere civile e penale nelle sedi opportune e deputate per far valere le ragioni presidiate dal presente documento ed eventualmente violate da terzi.

## 1.2. Risposte a quesiti o messaggi

Tutti i quesiti e messaggi degli utenti, in forma pubblica o privata, pervenuti sulle pagine/profili istituzionali, vengono letti da un team redazionale incardinato presso la Direzione comunicazione, che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici competenti o rimanda ai canali di assistenza tradizionali e Legali per quesiti di natura specifica.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta la redazione web provvederà ad indicare il corretto canale di comunicazione a cui rivolgersi. Anche per le risposte a quesiti o messaggi i canali vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

## 1.3. Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei

canali sui social media EB verranno rimossi, come indicato in precedenza. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla privacy. I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati, per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale è da utilizzare la PEC di EB.

## 2. Social media policy interna

Il personale di EB, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a rispettare le seguenti norme di comportamento, volte a salvaguardare gli interessi dell'Istituto e delle persone che vi lavorano, conformemente a quanto previsto dal vigente codice di comportamento e dalle disposizioni sul benessere organizzativo. Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di EB: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche. Il personale, in ogni caso, è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora. Ed In particolare:

1. Il personale non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, altre Pubbliche Amministrazioni, eccetera) di cui è a conoscenza, o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso;
2. Il personale, fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione o dei suoi dipendenti, riferiti alle attività dell'azienda e più in generale all'operato del gruppo anche in veste di RETISTA ;
3. Il personale deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell'ambito di EB, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
4. Il personale, a eccezione di eventi pubblici, che si svolgono presso la sede di lavoro o anche fuori dalla stessa, non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
5. Il personale non può "aprire" blog, pagine o altri canali a nome di EB o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all'attività istituzionale cui è deputata;
6. Il personale non può utilizzare il logo EB su account personali nè utilizzare email aziendali per motivi personali.

Ferme restando le ipotesi in cui le violazioni delle suindicate regole di comportamento siano fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, in conformità al 'Codice di comportamento di EB e disposizioni sul benessere organizzativo' la violazione di tali regole di comportamento determinerà l'applicazione di sanzioni disciplinari.

Napoli, 01.09.22

Management di Eco&Bio S.r.l.s.