

STRADA DEI PARCHI - SOCIAL MEDIA POLICY

1) I social media per Strada dei Parchi S.p.A.

Nell'ambito della propria strategia di comunicazione, Strada dei Parchi S.p.A. utilizza i principali social media per integrare e rafforzare la propria capacità di dialogare con il pubblico dell'utenza autostradale e non solo.

Strada dei Parchi S.p.A., anche in considerazione del suo ruolo di gestore di un servizio fondamentale come quello della viabilità e dei trasporti sulla rete autostradale in concessione costituita dalle A/24 e A/25, è quindi favorevole all'uso interattivo dei servizi di rete sociale e si è organizzata per rispondere adeguatamente alle nuove esigenze della cosiddetta "transizione digitale".

Al tempo stesso, Strada dei Parchi S.p.A. è consapevole della complessità e della varietà di un ecosistema informativo globale in costante evoluzione ritenendo pertanto opportuno fissare delle regole di utilizzo dei social media rivolte sia al proprio interno (dipendenti, collaboratori, fornitori, stakeholder ecc. ecc.) sia agli utenti che – attraverso l'interattività – intendano dialogare con la concessionaria nelle sue diverse espressioni e declinazioni.

2) La filosofia aziendale

Questo documento definisce le linee guida per l'utilizzo dei social media, nella piena e costante consapevolezza dell'identità e della mission di Strada dei Parchi S.p.A., un'azienda in cui il concetto di "responsabilità sociale" costituisce un impegno costante attraverso cui si declinano le sue principali attività, strettamente collegate ai principi di servizio pubblico, di sicurezza e tutela del cittadino nelle sue attività di viaggio e di trasporto.

In particolare:

- Strada dei Parchi S.p.A. adotta da sempre criteri di massima correttezza e trasparenza in ogni sua attività, condotta che pertanto deve riflettersi necessariamente anche sui servizi di rete sociale e, nello specifico, sui social media;
- Strada dei Parchi S.p.A. tutela la privacy degli utenti in conformità alla normativa vigente in materia nonché in linea con la propria policy;
- Strada dei Parchi S.p.A. rispetta copyright, marchi, diritti e le leggi vigenti in materia di protezione della proprietà industriale, del diritto d'autore e del marchio di fabbrica;
- Strada dei Parchi S.p.A. è per un uso trasparente e corretto della tecnologia, perciò non utilizza software invasivi e lesivi dei diritti di terzi;
- Strada dei Parchi S.p.A. adotta e diffonde al proprio interno regole chiare e trasparenti per l'utilizzo dei social media da parte di dipendenti, collaboratori, fornitori, stakeholder ecc. ecc. (cfr punto 6);

3) Contenuti

I canali social di Strada dei Parchi S.p.A. sono utilizzati per informare gli utenti sulle attività della Concessionaria, in particolare sulle misure per la sicurezza stradale, sui progetti che possono migliorare il servizio, sulle opportunità per chi viaggia sulle autostrade A24 e A25.

L'attività sui social è tesa soprattutto a formare una community che possa dialogare costantemente condividendo conoscenze ed esperienze e – laddove necessario – avere informazioni utili a risolvere un dubbio, un'esigenza, un problema.

Tutto questo, sempre, nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento nazionale e comunitario.

I canali social di Strada dei Parchi S.p.A. possono quindi diffondere contenuti testuali, foto, infografiche, video e altri materiali multimediali. Tali contenuti

sono da considerarsi protetti da copyright e non possono essere riprodotti e diffusi se non citando chiaramente provenienza e fonte del contenuto originale e in ogni caso in conformità alla loro originaria destinazione d'uso.

I commenti e i post degli utenti eventualmente ospitati sulle pagine social di Strada dei Parchi S.p.A. rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Strada dei Parchi S.p.A. o dei suoi dipendenti e/o collaboratori, che, pertanto non possono essere ritenuti responsabili di quanto viene postato sui canali da terzi.

4) Moderazione dei contenuti

I canali social di Strada dei Parchi S.p.A. sono costantemente moderati. Ogni forma di interattività deve essere educata, pertinente, rispettosa e in ogni caso aderente alle tematiche prefissate. Tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui. Non saranno tollerate espressioni volgari, né tanto meno insulti, turpiloquio, minacce, allusioni ambigue e/o scorrette e atteggiamenti di qualsiasi tipo che possano ledere la dignità delle persone, il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e di uguaglianza.

Saranno moderati e rimossi tempestivamente tutti quei commenti che violino le condizioni enunciate in questo documento.

In particolare saranno rimossi:

- contenuti che promuovano, favoriscano o perpetuino qualsiasi tipo di discriminazione e in particolare razziale, etnica e/o religiosa;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio, informazioni di tipo economico-finanziario;
- contenuti che incoraggino ad attività illecite;
- informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza;

- contenuti o informazioni di tipo scientifico dall'origine incerta, confusa e non verificata;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà di terzi;
- contenuti con dati sensibili in violazione della legge sulla privacy e con dati riservati, anche se appartenenti a persone giuridiche;
- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato;
- osservazioni pro o contro campagne politiche e sindacali di qualsiasi genere;
- commenti o post che disturbino la discussione e la normale interattività degli utenti;
- interventi inseriti ripetutamente;
- commenti all'indirizzo di chi gestisce e modera i canali social media.

Strada dei Parchi S.p.A. si riserva il diritto di rimuovere dai canali social media da essa stessa gestiti, qualsiasi contenuto venga ritenuto in violazione di questa social media policy ovvero che siano in contrasto con le vigenti disposizioni di legge. Strada dei Parchi S.p.A. si riserva inoltre il diritto di usare il ban o il blocco per impedire interventi reiterati di utenti responsabili di violazioni con eventuale segnalazione di detti comportamenti alle autorità preposte al controllo delle attività illecite.

Eventuali interventi lesivi dell'immagine, dell'attività, del marchio e dell'onorabilità di Strada dei Parchi S.p.A, o che in ogni caso possano configurare reato o violazione amministrativa, saranno perseguiti a termini di legge.

5) Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate nei vari social. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente ai canali di Strada dei Parchi

S.p.A., saranno trattati nel rispetto del Dlgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

6) Linee guida per dipendenti e collaboratori

Strada dei Parchi S.p.A. è favorevole all’uso dei social media da parte dei propri dipendenti, nella consapevolezza che oggi ciascuno di noi è, prima di tutto, una persona che ama comunicare liberamente all’interno del proprio ecosistema relazionale sfruttando i continui progressi della tecnologia.

Proprio grazie a questa consapevolezza, Strada dei Parchi S.p.A. ha ritenuto opportuno sviluppare una serie di linee guida che – nel pieno rispetto delle libertà personali – offra ai propri dipendenti una mappa di riferimento rispetto alle potenzialità, ma anche ai rischi, dell’utilizzo dei social media.

In sintesi:

- a) Nel mondo dei social media spesso non si fa distinzione tra profili privati e profili professionali. Questo deve essere considerato un errore grave, di cui è indispensabile essere consapevoli. Strada dei Parchi S.p.A. rispetta la libertà di espressione di tutti i suoi dipendenti ma è importante ricordare che chiunque può avere accesso ai contenuti online;
- b) Ognuno pertanto è personalmente responsabile di quanto pubblica sul proprio profilo social. Buonsenso, equilibrio e rispetto sono le regole fondamentali per ogni azione;
- c) Qualsiasi commento o post riguardante il proprio ambito lavorativo non può essere disgiunto dal senso di responsabilità e dal rispetto del codice di condotta etica adottato da Strada dei Parchi S.p.A.;
- d) Le informazioni che riguardano Strada dei Parchi S.p.A., di qualsiasi natura esse siano (organizzativa, commerciale, strategica, finanziaria, progettuale ecc. ecc.) sono coperte da totale riservatezza. Non è quindi consentito divulgare alcuna informazione aziendale, in qualsiasi forma (scritta, multimediale ecc. ecc.) e con qualsiasi strumento anche mediante uso dei

social media e anche qualora le informazioni siano rivolte a gruppi chiusi o pseudo tali;

- e) Quando vengono letti post o commenti negativi su canali social da parte di utenti riguardanti l'attività istituzionale di Strada dei Parchi S.p.A., è preferibile che vengano evitate da parte dei dipendenti e collaboratori interloquzioni dirette limitandosi semmai, qualora venga ritenuto necessario un intervento aziendale, a segnalare i relativi contenuti alle Unità organizzative competenti per le valutazioni del caso ovvero al fine di promuovere le opportune iniziative di legge;
- f) Quando vengono espressi giudizi e/o opinioni su qualsiasi tematica mediante i canali social media da parte di un dipendente, questi si dovrà assicurare sempre di aver ben presente la distinzione tra sfera professionale e sfera privata. Laddove il commento di un dipendente dovesse riguardare anche l'ambito professionale, è opportuno specificare il proprio ruolo in Strada dei Parchi S.p.A. in maniera specifica e corretta e in ogni caso precisare che le opinioni sono strettamente personali e non attribuibili all'azienda di appartenenza;
- g) Qualsiasi intervento deve essere formulato nel rispetto delle altre persone. In particolare – se si discute in ordine al proprio ambiente lavorativo – si dovrà avere sempre il massimo rispetto dei colleghi e della loro privacy;
- h) Quando si ha un dubbio su un post, riguardante tematiche aziendali presenti in un canale social media differente da quelli gestiti da Strada dei Parchi S.p.A. si dovrà evitare di intervenire. Semmai, ci si dovrà confrontare con i riferimenti aziendali preposti alla comunicazione;
- i) Si dovrà tenere a mente che sulla Rete, qualsiasi intervento “locale” può avere una rilevanza “globale”;
- j) Il profilo social può rappresentare, per molti utenti, l'unica “carta d'identità”;
- k) Si dovrà sempre rammentare che sulla Rete ogni contenuto è permanente;

- l) Non si dovrà mai dimenticare il proprio impegno quotidiano: l'attività sui social non può e non deve, in alcun modo, interferire con la propria attività lavorativa, in particolare è espressamente vietato accedere ai social media tramite strumenti di lavoro e/o durante l'orario di lavoro; sul punto, ove fossero segnalate potenziali violazioni, Strada dei Parchi S.p.A., potrà procedere disciplinarmente, nonché potrà attivare controlli ai sensi delle policy di volta in volta vigenti sull'uso di internet e dei relativi strumenti di accesso in dotazione;
- m)** Anche sui social media sarà sempre doveroso rispettare leggi e regolamenti in materia di diritto sulla proprietà industriale, sui diritti d'autore e sui marchi di fabbrica. Strada dei Parchi S.p.A. si riserva il diritto di monitorare l'utilizzo dei social media, nei limiti e nelle forme previste dalla legge, e di procedere con eventuali azioni a tutela volte a proteggere la propria immagine contro possibili utilizzi impropri e/o non preventivamente autorizzati.

Roma 29.02.2016