



## Premessa

Alia Servizi Ambientali S.p.A. è al momento presente con un proprio account sulla piattaforma Twitter e sul canale Youtube. Su entrambe le piattaforme sono veicolate principalmente le informazioni relative alle attività ed ai servizi erogati dall'azienda di servizi ambientali, con interazione e approfondimenti sui temi del recupero e del riciclo di materia, delle filiere regionali di trasformazione, sui vantaggi dell'economia circolare e, più in generale, sulle tematiche legate al settore ambientale.

Ricordando che le interazioni sui canali social rispettano il **Regolamento UE 2016/679** per la protezione dei dati, Alia Servizi Ambientali S.p.A. informa che l'account Twitter ed il canale Youtube dell'Azienda non sono pensati come canali di comunicazione per segnalazioni e reclami; per questo tipo di richieste sono attivi strumenti diversi, sia on line che fisici: **sito web** (attraverso l'apposito form web), **call center**, **sportelli al pubblico**.

## Regole di utilizzo - Netiquette

La libertà di espressione, l'onestà intellettuale ed il rispetto sono tra gli elementi caratterizzanti una buona comunicazione. Si elencano in breve i principi di correttezza a cui devono attenersi coloro che visionano, interagiscono, menzionano la piattaforma Twitter ed il canale Youtube di Alia Servizi Ambientali S.p.A sui social network:

1. Esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi su dati di fatto verificabili nel rispetto delle opinioni altrui.
2. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non vengono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, comportamenti violenti o che incitano alla violenza, nonché immagini e contenuti che violino copyright o che siano offensivi o lesivi di altrui diritti. Nei casi di inosservanza delle norme d'uso - tenuto conto che chiunque crei contenuti sulla piattaforma social di Twitter e sul canale Youtube conosce ed ha accettato le norme/i termini di servizio, le norme sulla privacy, la politica del copyright - Alia Servizi Ambientali S.p.A si riserva la possibilità di ricorrere agli strumenti di controllo offerti dalle piattaforme ospitanti. Tra questi, la possibilità di segnalare e/o bloccare e/o escludere chi abbia palesemente violato i termini della netiquette inserendo contenuti considerati lesivi o inappropriati. Tutti i contenuti postati dai fruitori devono rispettare le norme vigenti in materia di privacy, copyright, diritto d'autore, diritto di proprietà intellettuale dei terzi. Tutti i commenti contenenti dati personali particolari saranno rimossi.
3. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale per una buona comunicazione digitale; pertanto non sono ammessi contenuti relativi ad argomenti inerenti la sfera personale e/o privata ancorché correlati al rapporto tra utenza e azienda (ad esempio posizione personale tariffa rifiuti). Per le richieste di questo tipo sono disponibili gli strumenti di comunicazione richiamati in premessa.



4. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
5. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
6. Non sono ammessi contenuti che contengano link esterni ritenuti non appropriati.
7. L'interesse degli argomenti rispetto alle attività di Alia Servizi Ambientali S.p.A è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli dell'azienda di servizi ambientali.
8. Ogni commento è legato evidentemente a un tema specifico: a tutti i partecipanti è richiesto di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
9. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

#### **La moderazione**

I canali social media di Alia Servizi Ambientali S.p.A. sono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Ogni richiesta verrà monitorata e presa in carico. L'obiettivo è rispondere agli argomenti di discussione, ai post, ai commenti degli utenti ogni volta sia possibile. I tempi di risposta variano in base agli argomenti di discussione ed al loro sviluppo.

Non tutto potrà essere risolto attraverso i canali digitali, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori e per sollecitare l'uso degli strumenti classici di comunicazione e contatto con Alia Servizi Ambientali S.p.A (vedi Premessa).

La moderazione è finalizzata a verificare anzitutto che le opinioni espresse rispettino le norme d'uso (Netiquette) sopra elencate, nonché ad interagire con i fruitori nel rispetto delle stesse norme d'uso.

Tutti i contenuti pubblicati dai fruitori devono rispettare le norme vigenti in materia di privacy, copyright, diritto d'autore. Tutti i commenti contenenti dati personali non utili o riconducibili alle finalità espresse da Alia S.p.A saranno rimossi. La responsabilità relativa ai contenuti pubblicati ricade esclusivamente sulla persona, ente o società che li ha creati.

Non saranno accettati contenziosi e richieste su questioni di natura privata, per i quali l'azienda ha attivato altri canali di contatto, richiamati in premessa.

Nei canali social di Alia Servizi Ambientali S.p.A non è prevista alcuna moderazione preventiva; tuttavia, ove la piattaforma del social media lo permetta, **saranno moderati:**

- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic);
- i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- gli interventi inseriti ripetutamente;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione, oppure offendere chi gestisce e modera i canali social.



**Saranno, invece, rimossi** dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- presentano contenuti osceni, pornografici o pedopornografico, o tali da offendere la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, incitano al furto di identità, violano il copyright o utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Nei casi di inosservanza delle norme d'uso, Alia Servizi Ambientali S.p.A si riserva il diritto di usare il **ban** o il **blocco** (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Forze dell'Ordine.

Ogni utente può liberamente proporre nuove iniziative sui canali social di Alia Servizi Ambientali S.p.A attraverso link attinenti e post dedicati. Segnalazioni di questo tipo nei commenti sono ammesse se riferite e pertinenti alla discussione in corso.

I commenti ed i post che nulla hanno a che vedere con l'attività di Alia Servizi Ambientali S.p.A o con le tematiche ambientali riferite ai suoi servizi saranno rimossi. I contributi esclusivamente promo-pubblicitari o di autopromozione diretta o indiretta saranno rimossi.

## PRIVACY

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso ed alle Termini/Norme di Servizio delle singole piattaforme usate. Nello specifico, per il trattamento dei dati effettuato dalla società Twitter international Company, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, si rimanda a quanto indicato nell'informativa privacy rilasciata agli utenti e rinvenibile al seguente link <https://twitter.com/it/privacy>.

Per la gestione dei dati effettuata sul canale Youtube si rimanda a quanto indicato nell'informativa termini di servizio e consultabile al seguente link <https://www.youtube.com/static?gl=IT&hl=it&template=terms>.

Relativamente al trattamento effettuato dalla società Alia Servizi Ambientali S.p.A, in qualità di autonomo Titolare del trattamento ai sensi della vigente normativa in materia di privacy e del Regolamento UE 2016-679, si precisa che la società tratta i dati dell'interessato, iscritto ai canali digitali con proprio account personale o aziendale, che chiede di interagire (seguire, twittare, partecipare a discussioni, etichettare, commentare, etc.) con l'account Twitter e/o il canale Youtube gestito dalla società Alia Servizi Ambientali S.p.A e rilascia spontaneamente a



quest'ultima una serie di dati personali (nome o pseudonimo/nickname, sito web, informazioni personali inserite nella descrizione del proprio profilo, commenti, etc.), per dar corso alla richiesta dell'interessato medesimo e gestirla. In particolare, l'interessato potrà inserire tramite i canali digitali gestiti dalla società Alia Servizi Ambientali S.p.A opinioni personali e commenti pubblici e/o effettuare delle richieste private.

**OPINIONI PERSONALI E COMMENTI PUBBLICI:** I contributi personali, come anche qualunque informazione rientrante nella definizione di dato personale ai sensi della vigente normativa in materia di privacy e del Regolamento UE 2016-679, ed associate all'utente (con la pubblicazione del nome o dello pseudonimo/nickname), saranno pubblicati tramite i canali attivati e gestiti dalla società Alia Servizi Ambientali S.p.A. e resi visibili (comunicati e diffusi) agli utenti che vi accedono, nonché saranno indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti (Google, Yahoo etc.).

Pertanto si invita l'interessato a prestare attenzione all'inserimento nei propri interventi di dati personali – compreso l'indirizzo e-mail - che possano rivelare, anche indirettamente, la propria identità o di terzi (a titolo esemplificativo si pensi ai riferimenti a luoghi, persone, circostanze e contesti che consentano anche indirettamente di risalire alla propria identità o di persone terze). I dati personali particolari pubblicati su post in commenti pubblici all'interno dei canali social media di Alia Servizi Ambientali S.p.A verranno rimossi.

**RICHIESTE PRIVATE:** I dati personali rilasciati dagli utenti che effettuano delle richieste private non saranno diffusi, venduti, scambiati o comunicati con soggetti terzi diversi dal Titolare, ma verranno trattati da Alia Servizi Ambientali S.p.A esclusivamente per dar corso alla singola richiesta avanzata dall'interessato medesimo. In ogni caso, il trattamento da parte di Alia Servizi Ambientali S.p.A. avviene nel completo rispetto del principio della correttezza e della liceità e delle disposizioni di legge.

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti informatici e telematici ad opera di soggetti interni ed esterni appositamente nominate persone autorizzate al trattamento dei dati e/o responsabili del trattamento. I dati sono conservati in archivi elettronici e con piena assicurazione delle misure di sicurezza minime previste dal legislatore. I dati saranno trattati da Alia Servizi Ambientali S.p.A. per il tempo necessario all'espletamento delle finalità di gestione della richiesta dell'utente di interagire (seguire, twittare, partecipare a discussioni, etichettare, commentare etc.) con l'account Twitter o il canale Youtube di Alia Servizi Ambientali S.p.A. e l'invio dei commenti, come anche dei messaggi privati.

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dagli artt.15 e 22 del regolamento UE 2016-679, rivolgendosi alla società Alia Servizi Ambientali S.p.A., con sede legale in (50142) Firenze (FI), Via Baccio da Montelupo, n. 52, nella sua qualità di Titolare del trattamento. L'elenco aggiornato dei responsabili è disponibile presso la sede legale del Titolare.



Si precisa che l'opposizione al trattamento e, in particolare, la rimozione dei messaggi pubblicati sul profilo Twitter o sul canale Youtube gestiti da Alia Servizi Ambientali S.p.A. avrà effetto a decorrere dalla data di ricezione della richiesta, all'atto della quale la società sarà tenuta ad attestare l'avvenuta rimozione delle informazioni, che le stesse non verranno utilizzate, oppure che la rimozione non sia effettivamente e prontamente possibile. Si esclude ogni responsabilità della società per l'utilizzo improprio e ulteriore di dette informazioni effettuato da terzi e per quello pregresso.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario, in quanto l'eventuale rifiuto al rilascio comporta l'impossibilità per il Titolare di dare la possibilità all'utente di interagire (seguire, twittare, partecipare a discussioni, etichettare, etc.) con l'account Twitter e/o il o il canale Youtube di Alia Servizi Ambientali S.p.A. Il consenso al trattamento dei dati validi per la gestione della richiesta dell'utente di interagire (seguire, twittare, partecipare a discussioni, etichettare, etc.) con l'account Twitter o il canale Youtube e l'invio dei commenti, come anche dei messaggi privati, etc., non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti per l'esecuzione di obblighi derivanti da contratto cui è parte l'interessato. Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (DPO) che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate. I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti: indirizzo email [dpo@aliaserviziambientali.it](mailto:dpo@aliaserviziambientali.it) oppure scrivendo a DPO presso la sede aziendale.