



COMUNE DI SIRACUSA

DISCIPLINARE IN MATERIA DI UTILIZZO DI APPLICAZIONI DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA PER FINALITÀ ISTITUZIONALI

ART. 1 - OGGETTO

1. Il Comune di Siracusa (SR) intende disciplinare l'utilizzo di sistemi di messaggistica istantanea, attraverso una o più piattaforme che presentino le caratteristiche idonee, al fine di trasmettere informazioni e comunicazioni istituzionali, comunicazioni di pubblica utilità e di interesse generale del Comune o per la Cittadinanza, sfruttando la velocità e capillarità dei più popolari e diffusi applicativi allo scopo impiegabili.

2. Il sistema di messaggistica è stato individuato nell'applicativo WhatsApp, con la creazione del canale istituzionale ufficiale del Comune di Siracusa. Sarà possibile, altresì, sfruttare altre piattaforme di messaggistica istantanea analoghe, reperibili gratuitamente nel mercato o tramite App dedicate da installare sul proprio dispositivo smartphone o tablet e fornite da società specializzate, nel rispetto della normativa pro tempore vigente in materia di contratti pubblici e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2016/679.

3. Le informazioni e comunicazioni veicolate tramite le piattaforme in questione potranno avere forma di testo (es. chat, e-mail, notifiche pop-up, post, ecc.) ed essere eventualmente abbinate a immagini, file audio, video o audiovideo, documenti e collegamenti ipertestuali.

4. Le piattaforme in questione dovranno in ogni caso essere messe a disposizione degli utenti gratuitamente, avendo il solo scopo di rendere più semplice e tempestiva l'informazione e la comunicazione e di raggiungere il maggiore numero possibile di Cittadini, integrando e arricchendo la comunicazione effettuata attraverso il sito internet istituzionale e le bacheche fisiche installate sul territorio comunale.

5. Il Comune si avvale, ove possibile, di modalità tali da ridurre al minimo le informazioni personali trattate.

6. Nel caso in cui si impieghino piattaforme che utilizzano i numeri telefonici o gli indirizzi e-mail degli utenti che vi si iscrivono:

- Ove compatibile con le finalità del servizio, le informazioni e comunicazioni dovranno essere inviate dal Comune esclusivamente in modalità canale o lista broadcast, garantendo così che nessun utente possa avere accesso al numero di telefono, all'indirizzo e-mail o ad altro dato identificativo di un diverso utente, e assicurando in tal modo il più alto grado di riservatezza degli utenti;

- il numero telefonico fornito dagli utenti in sede di adesione al sistema non potrà essere utilizzato per chiamate, messaggi o segnalazioni diverse da quelle a valenza informativa o comunicativa destinate indistintamente alla collettività.

ART. 2 - CONTENUTI

1. I sistemi di messaggistica adottati hanno lo scopo di informare i cittadini e/o trasmettere comunicazioni sui seguenti contenuti:

- emergenze e allerte: protezione civile, meteo etc.;
- argomenti di pubblica utilità: informazioni, comunicazioni e avvisi concernenti i servizi comunali;
- iniziative, eventi, spettacoli a carattere culturale, sociale, ricreativo, aggregativo, sportivo o eventi della tradizione locale (manifestazioni, solennità, etc.) patrocinati dall'Amministrazione comunale o da altri enti pubblici o proposti da realtà a carattere non lucrativo attive a Siracusa e dintorni o comunque di potenziale interesse per la collettività di Siracusa;
- attività istituzionali dell'Amministrazione comunale.

2. In nessun caso le piattaforme in questione potranno essere utilizzate per propaganda elettorale e/o per scopi politici e/o per scopi pubblicitari a carattere anche indirettamente lucrativo.

3. Compete all'insindacabile giudizio del Comune di Siracusa individuare il contenuto delle informazioni e comunicazioni da diffondere e definire le modalità e le frequenze temporali di diffusione.

4. Il Comune di Siracusa non assume alcuna responsabilità circa eventuali danni dipendenti dalla mancata o ritardata diffusione delle informazioni e comunicazioni e dal malf funzionamento dei sistemi a qualsiasi motivo dovuti. Analogamente il Comune di Siracusa declina ogni responsabilità per eventuali accessi abusivi e illeciti da parte di terzi alle piattaforme impiegate.

5. I sistemi di messaggistica istantanea e comunicazione social non rappresentano in ogni modo forma di comunicazione vincolante e/o obbligatoria da parte del Comune di Siracusa verso gli utenti che li adoperano, ma sono esclusivamente volti a rafforzare la partecipazione, la cittadinanza attiva e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Canale WhatsApp è UNIDIREZIONALE ed è rivolto agli utenti in possesso di dispositivo portatile munito dell'applicazione WhatsApp che desiderano essere informati su notizie, scadenza, emergenze, ecc. relative al territorio comunale.

6. I sistemi di messaggistica istantanea e comunicazione social non sostituiscono in alcun modo le procedure di comunicazione ufficiale e istituzionale e di notificazione degli atti e dei provvedimenti amministrativi previste dalle leggi, dai regolamenti e da altre normative vincolanti per l'Ente. Per la comunicazione istituzionale dell'Ente con finalità legale deve attribuirsi valenza esclusiva al sito internet istituzionale dell'Ente www.comune.siracusa.it, all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) in uso all'Ente (protocollo@comune.siracusa.legalmail.it), all'Albo Pretorio online e al portale Amministrazione trasparente, nonché a ogni altro canale comunicativo o di pubblicità ufficialmente definito da leggi, regolamenti e altre normative vincolanti per l'Ente.

ART. 3 – FINALITÀ DEL SERVIZIO E RESPONSABILE DEL SERVIZIO

1. Le finalità perseguite dal Comune di Siracusa tramite l'utilizzo di piattaforme di messaggistica istantanea sono le seguenti:

- potenziare, modernizzare, semplificare e velocizzare i canali di informazione e comunicazione alla cittadinanza;
- favorire la trasparenza dell'azione amministrativa;
- favorire la cittadinanza attiva attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i Cittadini, e soprattutto di quelli più giovani, alla vita del Comune di Siracusa.

Il responsabile del servizio, qualora si verificassero problemi, è lo Sportello al Cittadino, al quale è possibile segnalare eventuali problematiche scrivendo alla casella mail: sportello.cittadino@comune.siracusa.it e/o telefonando al numero verde 800299507.

ART. 4 – GESTIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI

1. Le pubblicazioni potranno essere proposte dai responsabili di settore, dal Sindaco o dai singoli uffici, nel rispetto delle finalità indicate nell'art. 3.
2. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
3. Nel rispetto dell'attuale normativa in materia di protezione dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679, non devono essere diffusi dati particolari (art. 9 Reg. UE 2016/679) né giudiziari (art. 10 Reg. UE 2016/679).

ART. 5 – UTILIZZO DELLE PIATTAFORME

1. Per utilizzare il Canale WhatsApp del Comune di Siracusa, oltre che i sistemi di messaggistica istantanea che il Comune di Siracusa intenderà attivare, occorrerà seguire le istruzioni che saranno volta per volta diffuse dall'Ente. In particolare, per l'utilizzo del canale WhatsApp già attivato, è sufficiente cliccare sul link <https://whatsapp.com/channel/0029Vau1S7v3mFY6qWhRCg1N> o inquadrare il codice QR pubblicato sulla pagina <https://www.comune.siracusa.it/novita/si-rinnova-il-whatsapp-ufficiale-del-comune-di-siracusa>
2. Nel momento in cui l'utente, seguendo le istruzioni, aderisce al sistema:
 - presta il proprio assenso all'utilizzo del sistema e, qualora questo preveda l'impiego del proprio numero di telefono, acconsente all'utilizzo degli stessi da parte del Comune di Siracusa per le finalità stabilite dal presente provvedimento;
 - se previsto dal sistema, acconsente a entrare nella lista dei contatti detenuta dal Comune di Siracusa e accetta il presente documento in ogni sua parte;
 - autorizza il Comune di Siracusa alla trasmissione delle informazioni e comunicazioni nei termini definiti dal presente documento.

ART. 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. I dati personali eventualmente necessari per l'utilizzo delle piattaforme saranno trattati dal Comune di Siracusa, titolare del trattamento, secondo i principi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679, in quanto necessari per utilizzare il sistema di informazione e comunicazione.
2. Il conferimento dei dati si basa sul consenso dell'interessato, che è libero, facoltativo e in ogni momento revocabile. Il titolare del trattamento mette a disposizione degli interessati l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

3. I dati saranno trattati attraverso procedure automatiche e/o manuali al solo fine di poter erogare le informazioni e comunicazioni nei termini definiti dal presente documento. I trattamenti avverranno mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita dei dati, l'accesso non autorizzato, l'uso e la diffusione illeciti.

4. I dati saranno trattati da soggetti appositamente designati e autorizzati al trattamento. Gli stessi non saranno diffusi e saranno conservati non oltre il tempo di effettuazione del servizio.

5. Nel caso di cancellazione, da parte di un utente, dell'iscrizione al servizio a cui aveva precedentemente aderito, tutti i dati riferiti e/o riferibili all'utente eventualmente trattati sono cancellati tempestivamente.

6. Il canale WhatsApp è una funzione che consente la trasmissione a senso unico su WhatsApp.

Gli amministratori dei canali hanno la responsabilità di fare in modo che l'esperienza proposta ai propri iscritti sia idonea all'età e sicura, e che i loro canali siano controllati in base alle linee guida indicate nei termini indicate dal provider.

Gli iscritti non possono vedere chi altro sta seguendo un canale.

Gli altri iscritti non possono vedere il numero di telefono degli altri utenti.

I canali sono opzionali e si trovano in una scheda separata dalle chat ordinarie. I messaggi personali e le chiamate continuano a essere crittografati end-to-end. Nessun altro, nemmeno il Gestore di WhatsApp, può leggerne o ascoltarne il contenuto.

ART. 7 – VIOLAZIONI E RINVIO

1. Qualora, nell'utilizzo delle piattaforme di messaggistica istantanea attivate dall'Ente, l'utente non osservi le condizioni d'uso descritte, violi quanto descritto nella disciplina di riferimento o non si attenga alle indicazioni impartite dal Comune di Siracusa, l'utente stesso sarà estromesso dal sistema, previa diffida riservata laddove il sistema lo contempa.

2. Per tutto quanto non previsto dal presente documento, si rinvia ai regolamenti, alle leggi e alle altre normative vincolanti per il Comune di Siracusa, nonché alle linee guida e atti di soft law delle amministrazioni competenti in materia.