

Social Media Policy interna Trentino Mobilità S.p.a.

Documento approvato il 29 agosto 2024

Finalità

La *Social Media Policy interna* di Trentino Mobilità S.p.a. è il documento destinato al personale della Società con lo scopo di regolare il rapporto dei dipendenti con i social media, orientandoli verso un utilizzo corretto degli strumenti comunicativi, sia aziendali che privati.

Utilizzo dei social network istituzionali

I canali social di Trentino Mobilità vengono gestiti e moderati dal personale incaricato, negli orari lavorativi, secondo i criteri indicati nella *Social Media Policy* (esterna, per il pubblico), pubblicata sui canali social stessi e sul sito internet aziendale. L'obiettivo è quello di garantire il presidio di tutti i canali attivi, curando e rafforzando i rapporti con il pubblico.

Per la pubblicazione di news e articoli è importante attenersi a uno stile equilibrato tra il carattere formale delle comunicazioni della Società e le modalità di scrittura caratterizzate da un tono più informale, tipiche dei social network.

È importante rispondere con toni pacati e educati ai commenti, anche se critici, cercando di proporre informazioni e approfondimenti.

Qualora i commenti degli utenti evidenziassero problematiche di particolare rilevanza, i dipendenti incaricati della gestione dei canali social si dovranno interfacciare con la Direzione, al fine di fornire agli utenti una risposta consona e completa, volta alla risoluzione del problema.

Nel caso di commenti volgari o contrari alle norme della *Social Media Policy* esterna, questi andranno immediatamente rimossi.

I dipendenti con ruoli di responsabilità e coordinamento vigilano sui contenuti pubblicati dai propri collaboratori attraverso i social media aziendali.

Uso dei social network privati

Il personale di Trentino Mobilità dovrà considerare lo spazio virtuale del *social network* come spazio pubblico e non privato, con particolare riguardo ai post pubblicati da Trentino Mobilità S.p.a. e le tematiche che riguardano la Società. Per tale ragione il personale è tenuto al rispetto di quanto previsto dal Codice di Comportamento, mantenendo quindi una condotta che non danneggi l'immagine e la reputazione di Trentino Mobilità e che rispetti la riservatezza delle persone.

Qualora siano direttamente interessati da un post relativo a tematiche che riguardano la Società, i dipendenti sono invitati a non rispondere personalmente ai cittadini ma a coinvolgere i gestori dei canali social aziendali per un intervento diretto da parte della Società.

Trentino Mobilità presidia il rispetto di queste regole, nel legittimo esercizio della libera manifestazione del pensiero e della libertà di critica.

Si ricorda a tutti i dipendenti che:

- non è consentito divulgare informazioni riservate su dipendenti, consulenti o terze persone acquisite nell'ambito della propria funzione o su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici o comunque riservati;
- non è consentito divulgare materiale fotografico e materiale multimediale della Società senza autorizzazione. I post diffusi sui canali istituzionali possono invece essere condivisi liberamente sui propri profili social;
- non è consentito utilizzare il logo di Trentino Mobilità sui propri profili social;
- queste disposizioni si applicano anche ad eventuali account personali su piattaforme di intelligenza artificiale.

Si ricorda infine che le opinioni espresse da ognuno sui propri canali social hanno carattere personale e non rispecchiano la Società. Tali opinioni devono comunque rispettare il Codice di comportamento dei dipendenti e la *Social Media Policy* (esterna) di Trentino Mobilità.

I dipendenti con ruoli di responsabilità e coordinamento, qualora vengano a conoscenza di violazioni alla presente policy, devono valutare e intervenire a tutela della reputazione della Società.

La violazione di queste regole di condotta può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari, fermi restando i casi di responsabilità penale, civile e amministrativa.