SOCIAL MEDIA POLICY

di

Ferrovie della Calabria S.r.l.

Rev. 00 del 10.04.2025

ferrovie della calabria
società di servizi di trasporto pubblico

Catanzaro, 10 Aprile 2025

INDICE

Introduzione ..... ……3

Social media policy esterna..... 4

Social media policy interna ..... …..7

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 dell'azienda sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai *social network* con i propri *account* personali.

La società **Ferrovie della Calabria S.r.l.** (abbreviando: "**FdC**") è presente sui principali *social media* Facebook, Flickr, X e YouTube, per diffondere informazioni societarie e creare nuovi spazi di dialogo con i propri utenti.

- Il canale **Facebook** di Ferrovie della Calabria S.r.l.

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

- Il canale **Flickr** di Ferrovie della Calabria S.r.l.

È il *social network* multilingua popolato da un ampio pubblico di professionisti e persone, che permette agli iscritti di condividere fotografie personali comunque orientate al mondo di Ferrovie della Calabria S.r.l.

- Il canale **X** di Ferrovie della Calabria S.r.l.

È il principale strumento di *media relation*, nonché di diffusione delle informazioni sull'attività della società. 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 Ferrovie della Calabria S.r.l.

È lo strumento per veicolare i contenuti relativi alla multidimensionalità delle funzioni svolte da **FdC** attraverso la forza comunicativa dell'immagine in movimento, dare visibilità agli eventi, diffondere e supportare le campagne informative, valorizzare l'archivio storico societario e sperimentare il *live streaming*.

I canali *social* sono gestiti da un *team* redazionale incardinato presso la Direzione centrale pianificazione e comunicazione.

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 da **Ferrovie della Calabria S.r.l.**
Essi comprendono, inoltre, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi a cui **FdC** partecipa o comunque di interesse.

I canali *social* sono utilizzati da **FdC** per favorire la partecipazione dei cittadini attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Ferrovie della Calabria S.r.l. è presente sul *social media* con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate ai temi in generale di trasporto pubblico ferroviario e automobilistico, salute e sicurezza sul lavoro, privacy, prestazioni economiche, eventi promozionali e altre tematiche di rilevanza istituzionale.

Social Media Policy Esterna di Ferrovie della Calabria S.r.l.

Ferrovie della Calabria S.r.l. (di seguito "**FdC**") utilizza alcuni social media e servizi di messagistica istantanea per finalità di comunicazione istituzionale, in particolare per promuovere la conoscenza dei servizi di trasporto ferroviari e automobilistici che eroga; per informare i cittadini sulle attività svolte; per rendere pubblicamente disponibili i provvedimenti adottati; per raccogliere commenti, quesiti di natura generale e suggerimenti.

Di seguito sono indicati i profili istituzionali ufficiali di **FdC** su social media e servizi di messaggistica istantanea:

- **Facebook:**

  https://www.facebook.com/FerroviedellaCalabria

- **Flickr:**

  https://www.flickr.com/photos/ferroviedellacalabria/

- **Youtube:**

  https://www.youtube.com/channel/UCOgEneHcAkZp0oqvc348S0w/featured

- **X (ex Twitter)**:

  https://x.com/fdcalabria

Eventuali altri profili social e di messaggistica, che si presentano come riferiti a **FdC**, NON sono gestiti dalla società o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, **FdC** può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Eventuali commenti sotto i post di **FdC** e i post degli utenti che menzionano **FdC** rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della società, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Gestione

I profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea di **FdC** sono gestiti dal Servizio Relazioni Esterne e Media della società (di seguito "staff").

Non è prevista alcuna moderazione preventiva. Per tale ragione, **FdC** chiede agli utenti che interagiscono con i suoi canali social il rispetto di alcune semplici ma importanti regole:

1. Esporre la propria opinione con educazione, correttezza, rispetto e utilizzando un linguaggio appropriato. Non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti e comportamenti violenti o diffamatori. Resta inteso che ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

2. I contenuti e i commenti devono essere pertinenti rispetto all'attività di **FdC** e ai temi in generale dei trasporti ferroviari e automobilistici (on topic).

3. Chi presenta dati, notizie o opinioni su fatti o tematiche specifiche è invitato a proporre argomentazioni fondate e non pretestuose e a fare riferimento a fonti attendibili e verificabili.

4. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la sfera di riservatezza delle persone. Vanno in ogni caso evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

5. Non è ammessa alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività lecite o illegali.

6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

I contenuti

In ogni caso, ove possibile, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

• utilizzano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;

• presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;

• hanno finalità di promozione di prodotti e servizi;

• divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, indirizzi email, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;

• riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori;

• hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute;

• hanno finalità di spam;

• promuovono o sostengono attività lecite o illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;

• in generale risultano non coerenti con le finalità di comunicazione istituzionale di **FdC** e con i contenuti comunicativi dei suoi profili social (off topic).

Per chi dovesse violare queste condizioni, **FdC** si riserva il diritto di usare il ban o blocco (quando possibile, dopo un primo avvertimento) e, nei casi più gravi (ad esempio promozione o sostegno di attività illegali o commissione di qualsiasi forma di reato o danneggiamento di terzi), di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità preposte.

I canali social di **FdC** non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni, ecc.). Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali indicati sul sito di **FdC** e cioè: https://web.ferroviedellacalabria.it/contatti/#callcenter

In generale, non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta. Lo staff si riserva di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisa l'effettiva utilità anche in termini di corretta informazione al pubblico e valutata la correttezza e adeguatezza dello stile comunicativo adottato dall'utente.

Chi segue un canale social media di **FdC** non viene automaticamente seguito.

Se **FdC** segue account di altri utenti, stringe amicizia con essi o li inserisce nelle sue liste di interesse, oppure commenta contenuti di altri utenti e/o vi attribuisce dei "like", ciò non implica la condivisione da parte di **FdC** della linea di pensiero degli utenti interessati o l'approvazione di tutti i contenuti pubblicati dagli stessi.

Protezione dei dati personali

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 di **FdC** potranno essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy Policy: https://web.ferroviedellacalabria.it/privacy-policy/ presente sul sito di **FdC**.

I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati, per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale è da utilizzare la PEC di **Ferrovie della Calabria S.r.l.**

Social Media Policy Interna di Ferrovie della Calabria S.r.l.

Il personale di **Ferrovie della Calabria S.r.l.**, 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'azienda e delle persone che vi lavorano, conformemente a quanto previsto dal vigente codice di comportamento (Codice Etico) e dalle disposizioni sul benessere organizzativo.
Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di **FdC**: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.
Il personale, in ogni caso, è invitato a mantenere uno spirito positivo nei confronti di **FdC** ed è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.
In particolare:

- il personale è invitato a mettere "like" alle pagine ufficiali di **FdC** sui social e a condividere gli articoli del blog o di interesse generale, mantenendo alto il profilo e la reputazione aziendale;
- 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;
- 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 (ad es. WhatsApp, Messenger, Telegram, X, o altre applicazioni di messaggistica istantanea), di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti di **Ferrovie della Calabria S.r.l.** o dei suoi dipendenti, riferiti alle attività dell'azienda e più in generale all'operato di **FdC**;
- il personale deve rispettare la *privacy* dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell'ambito di **FdC**, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- 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;
- il personale non può "aprire" *blog*, pagine o altri canali a nome di **FdC** o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all'attività istituzionale;
- il personale non può utilizzare il logo **FdC** su account 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 Etico e principi generali di comportamento di Ferrovie della Calabria S.r.l.**" disponibile al seguente link: https://web.ferroviedellacalabria.it/file/trasparenza/1/2/5/1.pdf

la violazione di tali regole di comportamento determinerà l'applicazione di sanzioni disciplinari.

Catanzaro, 10 Aprile 2025

L'Amministratore Unico di **Ferrovie della Calabria S.r.l.**