



## **SOCIAL MEDIA POLICY DELLA CAMERA DI COMMERCIO MONTE ROSA LAGHI ALTO PIEMONTE**

La Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte (di seguito Camera di Commercio) pubblica contenuti istituzionali attraverso il proprio sito web [www.pno.camcom.it](http://www.pno.camcom.it), dove vengono rese note informazioni relative ad attività promosse dall'Ente e d'interesse pubblico, con particolare riferimento a imprese, professionisti, istituzioni e cittadini dell'area territoriale di competenza.

### **Finalità**

La Camera di Commercio è presente sui social media attraverso profili istituzionali, gestiti con l'obiettivo di favorire la tempestività delle informazioni di interesse e l'interazione con i propri stakeholder, fornendo aggiornamenti puntuali sui servizi offerti e orientando gli utenti sulle modalità di contatto e approfondimento relative ad eventuali richieste.

### **I social network dove è presente la Camera di Commercio**

La Camera di Commercio è presente sui seguenti social network:

- LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/camera-commercio-pno>
- Facebook <https://www.facebook.com/CamComPNO>
- X (Twitter) [https://twitter.com/camcom\\_pno](https://twitter.com/camcom_pno)
- YouTube [https://www.youtube.com/channel/UC\\_TDwqx27-C4HsmpRmGrfEw](https://www.youtube.com/channel/UC_TDwqx27-C4HsmpRmGrfEw)

### **Contenuti**

I canali social della Camera di Commercio sono gestiti dal Servizio Comunicazione Esterna e, in particolare, da dipendenti autorizzati dall'Ente.

La Camera di Commercio si riserva inoltre la possibilità di creare Pagine o Gruppi dedicati a iniziative, servizi e/o progetti specifici (identificabili attraverso il titolo della pagina stessa) gestiti da altri Servizi dell'Ente e dalla sua Azienda Speciale Fedora mediante personale specificamente autorizzato.

I messaggi postati sui canali social intendono informare le imprese, i cittadini e tutti gli stakeholder in merito alle attività istituzionali svolte dalla Camera di Commercio, dalla sua Azienda Speciale e dal sistema camerale, con particolare riferimento ai seguenti contenuti: convegni, corsi di formazione ed eventi promozionali; dati economici ed indagini statistiche; attività e progetti del sistema camerale; segnalazione di iniziative, bandi e adempimenti di particolare rilievo per le imprese e gli stakeholder dell'Ente, diffusione di interviste e notizie relative agli amministratori camerali.

I contenuti pubblicati (testi, fotografie, infografiche e materiali multimediali) sono da considerarsi in licenza "Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia",



pertanto possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. La Camera di Commercio può inoltre condividere e rilanciare contenuti di pubblico interesse realizzati da soggetti terzi, verificandone precisione ed attendibilità, ma senza assumersi alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

### **Regole di comportamento e moderazione**

I canali della Camera di Commercio sono moderati negli orari di ufficio (dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 12.30), con eventuale presidio in altri orari o in giorni festivi durante iniziative ed eventi di particolare rilievo.

L'interazione sui canali social della Camera di Commercio è aperta a tutti: gli utenti sono invitati ad esprimere la propria opinione nel rispetto altrui, attenendosi alle regole di educazione e di comportamento che rientrano nel concetto di *netiquette*.

I commenti pubblicati dagli utenti non vengono moderati preventivamente. Non saranno tollerati insulti, minacce, turpiloquio, contenuti che violino la privacy, i diritti o l'interesse di terzi, offerte commerciali, messaggi volgari, lesivi della dignità delle persone e del decoro delle istituzioni, informazioni che possano compromettere la sicurezza pubblica e incitanti a odio razziale, violenza, attività illecita e a qualsiasi forma di discriminazione. Sono scoraggiati e soggetti a moderazione commenti non pertinenti, atteggiamenti offensivi e di disturbo, spam e messaggi inseriti ripetutamente. Dati sensibili inseriti in commenti o post pubblici verranno inoltre rimossi.

In caso di violazione della social media policy o di norme di legge, la Camera di Commercio si riserva il diritto di utilizzare il ban o il blocco, segnalando, se necessario, l'utente ai responsabili della piattaforma e, nei casi più gravi, alle forze dell'ordine competenti.

Le richieste presentate attraverso i canali social verranno prese in carico se inerenti a temi di propria competenza: i tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta e nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, l'ufficio preposto alla gestione del canale orienterà l'utente verso l'ufficio/servizio a cui rivolgersi.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili inseriti in commenti o post pubblici verranno (vedi sezione Regole di comportamento e moderazione), mentre i dati condivisi attraverso messaggi spediti direttamente ai canali social dell'Ente saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

### **Contatti**

Per contattare l'ufficio Comunicazione Esterna della Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte è possibile inviare una mail all'indirizzo [comunicazione@pno.camcom.it](mailto:comunicazione@pno.camcom.it).



### **LinkedIn Policy**

La Camera di Commercio gestisce una Company Page su LinkedIn ([linkedin.com/company/camera-commercio-pno](https://www.linkedin.com/company/camera-commercio-pno)).

Chi segue la pagina della Camera di Commercio non viene automaticamente seguito, ma è garantita l'analisi dei followers e ne sono apprezzati commenti e proposte. Non è garantita la risposta diretta alle menzioni ma, nel rispetto di interventi utili e dallo stile comunicativo adeguato, il team della Camera di Commercio partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.

La pagina istituzionale è raggiungibile tramite messaggi privati per esigenze espressamente legate ai contenuti in essa veicolati: nel caso in cui il canale social non sia lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, l'utente verrà orientato verso l'ufficio/servizio a cui rivolgersi.

### **Facebook Policy**

La Camera di Commercio gestisce una pagina istituzionale su Facebook (@CamComPNO).

Gli utenti sono liberi di condividere sui propri profili i post della Camera di Commercio e possono citare la pagina: in quest'ultimo caso il team della Camera di Commercio valuterà se condividerli.

Chi segue la pagina della Camera di Commercio non viene automaticamente seguito, ma è garantita l'analisi dei followers e ne sono apprezzati commenti e proposte. Non è garantita la risposta diretta alle menzioni ma, nel rispetto di interventi utili e dallo stile comunicativo adeguato, il team partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.

La pagina istituzionale è raggiungibile tramite messaggi privati per esigenze espressamente legate ai contenuti in essa veicolati: nel caso in cui il canale social non sia lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, l'utente verrà orientato verso l'ufficio/servizio a cui rivolgersi.

### **X (Twitter) Policy**

L'account X (Twitter) della Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte è @camcom\_pno. Per postare messaggi non vengono utilizzati automatismi, come i tools che generano tweet da RSS feeds: i tweet sono realizzati e pubblicati esclusivamente dalla redazione della Camera di Commercio e riguardano attività dell'Ente.

Chi segue il profilo Twitter istituzionale non viene automaticamente seguito, ma è garantita l'analisi dei followers e ne sono apprezzati commenti e proposte. Non è garantita la risposta diretta alle menzioni ma, nel rispetto di interventi utili e dallo stile comunicativo adeguato, il team di @camcom\_pno partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.

### **YouTube Policy**

La Camera di Commercio possiede un account su YouTube. Per postare video non vengono utilizzati automatismi, come i tools che generano post da RSS feeds: i video sono pubblicati esclusivamente dalla redazione della Camera di Commercio e riguardano attività dell'Ente. La realizzazione dei video può essere svolta dalla redazione stessa, da soggetti terzi per conto della Camera di Commercio o da soggetti terzi connessi ad attività svolte dall'Ente e dal sistema camerale. Chi si iscrive al canale non viene automaticamente seguito, ma è garantita l'analisi degli iscritti e ne sono



CAMERA DI COMMERCIO  
MONTE ROSA LAGHI  
ALTO PIEMONTE

apprezzati commenti e segnalazioni di video inerenti alle tematiche di competenza. Non è garantita la risposta diretta ma, nel rispetto di interventi utili e dallo stile comunicativo adeguato, il team della Camera di Commercio partecipa alla conversazione.