



**Linee guida per
l'attivazione e l'utilizzo
dei canali e dei servizi
di messaggistica
istituzionali del
Comune di Gallarate**

Art. 1 – Oggetto e finalità

1. Le presenti linee guida disciplinano l'attivazione, la gestione e l'utilizzo dei servizi e dei canali di messaggistica istituzionale del Comune di Gallarate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: WhatsApp, Telegram), destinati alla diffusione di informazioni di interesse pubblico.
2. I canali si configurano come servizi di messaggistica unidirezionale (lista broadcast): i messaggi sono inviati dal Comune agli utenti iscritti senza possibilità per gli utenti di vedere gli altri destinatari, né di inviare risposte o messaggi al Comune attraverso i canali, né di interagire tra loro, a tutela della riservatezza.
3. Finalità dei servizi: - trasmettere notizie istituzionali, avvisi di pubblica utilità, comunicati stampa, informazioni su eventi, iniziative, scadenze e servizi comunali; - diffondere avvisi urgenti (chiusure straordinarie, allerte meteo, emergenze), senza sostituire i canali ufficiali di protezione civile; - promuovere la partecipazione civica e la conoscenza dei servizi e delle opportunità offerte dal Comune.
4. I canali e i servizi di messaggistica non sostituiscono i canali istituzionali previsti dalla legge (Albo pretorio, sito web, PEC, URP). Nessun messaggio inviato tramite i servizi di messaggistica produce effetti legali né vale come notifica; i cittadini dovranno continuare a utilizzare gli strumenti ufficiali per istanze, segnalazioni e richieste.
5. L'iscrizione ai canali ed ai servizi di messaggistica è volontaria e gratuita; gli utenti possono disiscriversi in qualsiasi momento.
6. L'utilizzo dei servizi di messaggistica può comportare il trattamento dei dati personali degli utenti da parte di fornitori terzi e la loro conservazione anche su server situati fuori dall'Unione europea, secondo quanto indicato all'art. 6 e nelle informative privacy delle piattaforme.

Art. 2 – Riferimenti normativi

Le presenti linee guida si conformano alle seguenti norme e documenti:

- Legge 7 giugno 2000, n. 150 e ss.mm.ii. – Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca) e Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici (conformità WCAG 2.1 AA);
- Legge 11 febbraio 2005, n. 15 e ss.mm.ii. e D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. – Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e relative *Linee guida per i siti web della PA*;
- Vademecum "*Pubblica Amministrazione e social media*" e successive integrazioni;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, come modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81, recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
- Sentenza del Tribunale dell'Unione Europea, 14 maggio 2025, causa T-36/23;
- D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. in materia di trasparenza e accesso civico;

- Termini di utilizzo, policy e linee guida delle piattaforme di messaggistica utilizzate dall'Ente (ad es. WhatsApp Help Center e Channels Privacy Policy), nelle versioni vigenti alla data di approvazione delle presenti linee guida e fatto salvo il loro successivo aggiornamento da parte dei rispettivi fornitori;
- PIAO e Social Media Policy del Comune di Gallarate.

Art. 3 – Attivazione del servizio e modalità di adesione

1. Il Comune attiva i servizi mediante un account dedicato, intestato all'Ente e gestito da personale autorizzato.
2. Iscrizione. Per iscriversi, il cittadino deve cliccare il tasto “*Segui*” (o equivalente) oppure utilizzare le altre modalità di adesione previste dalla piattaforma. Con tale azione l'utente conferma di aver letto e accettato l'informativa sul trattamento dei dati personali
3. L'utente viene inserito in una lista broadcast: i messaggi sono inviati simultaneamente e unidirezionalmente a tutti gli iscritti, ma i destinatari non visualizzano i numeri o i nomi degli altri utenti.
4. Disiscrizione. L'utente può cancellare la propria iscrizione in qualsiasi momento cessando di seguire oppure eliminando il contatto dal proprio elenco. In caso di disattivazione del servizio o di violazione del presente regolamento, il Comune provvederà alla rimozione dell'utente e alla cancellazione dei relativi dati.
5. L'adesione è riservata a persone maggiorenni; per i minori è necessario il consenso del titolare della responsabilità genitoriale.

Art. 4 – Contenuti e stile di comunicazione

1. I messaggi diffusi tramite i canali devono riguardare esclusivamente temi di interesse pubblico e finalità istituzionali. Sono ammessi, a titolo esemplificativo:
 - avvisi relativi ai servizi comunali (orari, chiusure, scadenze, viabilità, raccolta rifiuti);
 - allerte di protezione civile e informazioni su emergenze di competenza degli enti preposti;
 - comunicazioni su eventi culturali, sportivi, sociali, educativi promossi o patrocinati dal Comune;
 - concorsi, selezioni pubbliche e altre informazioni amministrative;
 - progetti e iniziative in materia di istruzione, ambiente, inclusione, innovazione e sicurezza.
2. Il canale non può essere utilizzato per:
 - diffondere contenuti diffamatori, discriminatori, offensivi, violenti o volgari;
 - fare propaganda politica, promozione commerciale o pubblicitaria;
 - trasmettere materiale protetto da diritto d'autore senza autorizzazione;
 - comunicare dati personali non necessari o informazioni riservate;
 - inviare messaggi a catena, spam o contenuti fraudolenti;
 - realizzare campagne elettorali o messaggi a sostegno di candidati o partiti.

3. Il tono utilizzato dovrà essere istituzionale, ma vicino al cittadino: sobrio, chiaro, privo di polemiche e conforme ai principi di veridicità e completezza. Ogni comunicazione dovrà rimandare, quando necessario, al sito istituzionale o agli uffici competenti per ulteriori informazioni.

4. Prima dell'invio i contenuti devono essere verificati dal Dirigente che richiede la pubblicazione del messaggio per assicurarne l'accuratezza, la pertinenza e l'accessibilità. È opportuno, ove possibile, redigere un piano editoriale che integri i canali con il sito istituzionale e con gli altri canali social.

Art. 5 – Gestione e responsabilità

1. La gestione dei canali è affidata al personale dell'ufficio competente o comunque personale specificatamente individuato, che opera in rappresentanza dell'Ente. Tale personale utilizza esclusivamente l'account istituzionale e segue le procedure interne per la programmazione dei messaggi.

2. I dipendenti incaricati devono attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici; in particolare è vietato utilizzare gli account istituzionali per fini personali, diffondere documenti o informazioni non destinate alla pubblicazione o adottare comportamenti che possano danneggiare l'immagine del Comune.

3. Il personale autorizzato:

- elabora e approva i contenuti da diffondere in coerenza con il piano di comunicazione del Comune;
- verifica le fonti e la veridicità delle informazioni prima della pubblicazione;
- rispetta i diritti d'autore e la normativa sulla protezione dei dati personali;
- assicura la corretta gestione dei messaggi e dei relativi log, nel rispetto delle politiche di conservazione adottate dall'Ente, delle disposizioni vigenti e delle limitazioni tecniche delle piattaforme.

4. I servizi sono gestiti unidirezionalmente con modalità *no-reply*. Per istanze, segnalazioni o procedure amministrative restano validi i canali istituzionali (PEC, protocollo, URP). Eventuali messaggi impropri potranno comportare l'esclusione dell'utente.

5. Le strutture comunali che intendano attivare ulteriori strumenti di messaggistica istantanea dovranno richiedere l'autorizzazione al Segretario Generale e conformarsi al presente regolamento.

Art. 6 – Trattamento dei dati personali

1. Il titolare del trattamento è il Comune di Gallarate. Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è individuato e pubblicato sul sito istituzionale.

2. Il trattamento dei dati personali (numero di telefono, nominativo e dati relativi all'adesione al canale, quali ad esempio data e ora dell'iscrizione) è effettuato ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., esclusivamente per finalità istituzionali relative al servizio. I dati non saranno comunicati a terzi né diffusi da parte del Comune, salvo obblighi di legge.

3. Con l'iscrizione al servizio (mediante messaggio di adesione, tasto “*Segui*” o altre modalità previste dalla piattaforma) l'utente presta il consenso al trattamento dei propri dati. L'informativa completa sarà disponibile sul sito comunale e inviata agli utenti al momento dell'iscrizione.

4. I dati saranno conservati fino alla cessazione del servizio o alla revoca dell'iscrizione; gli interessati possono esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione previsti dagli artt. 15-22 del GDPR.

5. La lista broadcast preserva la riservatezza: gli utenti non vedono i numeri altrui. È vietato esportare, condividere o utilizzare la lista degli iscritti per finalità diverse da quelle istituzionali.

6. L'utilizzo di servizi di messaggistica gestiti da fornitori terzi (quali, a titolo esemplificativo, WhatsApp, Telegram, Signal o altri analoghi) comporta il trasferimento e/o la conservazione dei dati personali degli utenti (numero di telefono, nome del profilo, metadati delle comunicazioni) anche su server situati in Paesi non appartenenti all'Unione europea o allo Spazio economico europeo. Tali trasferimenti avvengono in base alle condizioni d'uso e alle privacy policy delle piattaforme, le quali, in qualità di autonomi titolari del trattamento per le attività di loro competenza, dichiarano di adottare, ove necessario, i meccanismi previsti dal Capo V del Regolamento (UE) 2016/679 (artt. 44-50). Il Comune di Gallarate, quale titolare del trattamento limitatamente alle proprie attività, non è in grado di verificare nel dettaglio tali misure né di garantire la localizzazione esclusiva dei dati all'interno dell'Unione europea. Gli utenti sono invitati a consultare le informative privacy aggiornate dei singoli servizi utilizzati prima dell'adesione.

Art. 7 – Conservazione, trasparenza e accesso civico

1. I messaggi inviati tramite i canali di messaggistica istituzionale sono destinati esclusivamente alla comunicazione informativa verso il pubblico e non sono, di regola, soggetti ad autonomo obbligo di conservazione come documenti amministrativi ai fini giuridico-probatori. Resta fermo che eventuali contenuti aventi rilevanza per specifici procedimenti amministrativi o decisioni dell'Ente sono in ogni caso documentati e conservati mediante gli strumenti ufficiali di gestione documentale, secondo le disposizioni vigenti e le indicazioni del Responsabile della gestione documentale.

2. Il Comune adotta, ove necessario, procedure per la conservazione digitale dei messaggi conformi al Codice dell'Amministrazione Digitale.

Art. 8 – Limitazioni di responsabilità e sospensione del servizio

1. I canali ed i servizi di messaggistica sono offerti a titolo gratuito e senza garanzia di continuità. Il Comune non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, errori o interruzioni dovuti alle piattaforme o alla connessione degli utenti.

2. Il Comune potrà sospendere, modificare o cessare i servizi in qualsiasi momento per ragioni organizzative, tecnologiche o di sicurezza; eventuali modifiche saranno comunicate agli utenti e pubblicate sul sito istituzionale.

Art. 9 – Entrata in vigore e aggiornamento

1. Le presenti linee guida entrano in vigore dopo l'approvazione da parte della Giunta Comunale e la pubblicazione all'Albo pretorio.
2. Eventuali aggiornamenti normativi o tecnologici che rendano necessario modificare la disciplina del canale saranno recepiti con delibera di Giunta. Il Responsabile della transizione digitale e il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza provvederanno alla revisione periodica.
3. Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle normative vigenti, alla Social Media Policy dell'Ente e al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.