

Social media policy

Il Gruppo Iren diffonde contenuti istituzionali attraverso il sito web (www.gruppoiren.it), che è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini e agli stakeholder.

Utilizziamo i social media con **finalità di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione**, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione. Siamo presenti sui seguenti canali social.

Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Iren/1597396783847997>

Twitter: <https://twitter.com/gruppoiren>

Youtube: <https://www.youtube.com/user/Gruppolren>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/company/1074774>

Instagram: https://instagram.com/gruppo_iren/

In linea con le regole di pacifica convivenza e rispetto proprie dei Social Network ci impegniamo a moderare le discussioni nei nostri spazi.

Contenuti

Attraverso i canali social pubblichiamo diverse tipologie di contenuti che riguardano comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali. Utilizziamo inoltre i canali social per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Per produrre i contenuti utilizziamo fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di cui deteniamo i relativi diritti di licenza. Questi contenuti possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, condividiamo e rilanciamo occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi, previa verifica dell'attendibilità della fonte.

Assistenza clienti

Attualmente i canali social **non possono essere considerati canali di assistenza** paragonabili ai contact center del Servizio Clienti del Gruppo.

Eventuali richieste ricevute attraverso i diversi sistemi di messaggistica integrata delle rispettive piattaforme, saranno reindirizzate ai canali opportuni di contatto.

L'elenco dei numeri verdi del Servizio Clienti è reperibile sui seguenti canali.

Facebook: <https://www.facebook.com/iren.gruppo/app/1656089441269151/>

Iren Mercato: http://www.irenmercato.it/contatti_sportelli.asp

App Click Iren: <https://clickiren.gruppoiren.it/>

Moderazione

I canali social del Gruppo Iren sono spazi nati per comunicare, informare e interagire.

Tutti possono esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi su dati di fatto verificabili e rispettando le opinioni altrui; **non saranno tollerati insulti**, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Nei nostri spazi non sarà consentito condividere commenti/contenuti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, o di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

La moderazione da parte dei nostri Amministratori di canale è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Nello specifico, **saranno rimossi tutti i post**, i commenti o i materiali multimediali che:

- hanno un contenuto politico/propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;

- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti classificabili come spam.

Pertanto, ci riserviamo il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che violi il regolamento di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Nei casi più gravi, e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise, oltre a cancellare i contenuti, provvederemo ad allontanare gli utenti dai nostri spazi, segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Privacy

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici sui social media del Gruppo Iren verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente agli Amministratori del canale saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003.