



POLICY WHATSAPP

[Approvato con Delibera n. 21 del 17/06/2026](#)

SOMMARIO

POLICY SULL'USO DI WATHSAPP	2
DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE	2
POLICY ESTERNA	3
CONTENUTO DEI MESSAGGI	3
MODERAZIONE	3
<i>NETIQUETTE</i>	3
PRIVACY	4
POLICY INTERNA	4
RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE	4
RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO	4

POLICY SULL'USO DI WHATSAPP

Il presente disciplinare riporta la *Policy* che Centro Residenziale Anziani Scalabrin, di seguito Ente, adotta su Whatsapp.

L'ENTE ha ritenuto utile attivare sui numeri di telefono aziendali l'applicazione di messaggistica istantanea Whatsapp Business per le seguenti finalità:

- Comunicazione con familiari e persone di riferimento degli ospiti residenti del servizio di RSA al fine dell'organizzazione del servizio mediante Broadcast;
- Gestione delle videochiamate e/o della condivisione di materiale foto/video realizzato durante le attività della RSA;
- Comunicazione anche tramite Broadcast di informazioni di servizi al proprio personale, ai collaboratori esterni e/o altri soggetti che operano per l'Ente.

Le numerazioni telefoniche utilizzate per le finalità di cui sopra sono puntualmente individuate nell'apposito **allegato** e saranno associate alla versione Business dell'applicazione. L'integrazione o modifica del contenuto dell'Allegato non implica la revisione del regolamento *de quo*.

Al di fuori della gestione di tali numerazioni e della regolamentazione che ne consegue, i dipendenti, i collaboratori esterni e gli altri soggetti che operano per l'Ente non sono autorizzati ad utilizzare WhatsApp per la condivisione di dati aziendali, informazioni riservate o dati personali degli utenti dei servizi. In particolare, non possono essere condivise mediante gli strumenti personali informazioni riservate, quali la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso.

Al fine di perseguire le finalità sopraindicate il presente documento contiene anche:

- la POLICY ESTERNA che racchiude le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti.
- la POLICY INTERNA che individua, invece, le principali norme di comportamento che i dipendenti e collaboratori dell'Ente sono tenuti ad osservare nel momento in cui utilizzano l'applicazione.

DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE

Nell'apposito allegato sono riportate le denominazioni dei vari profili unitamente alla descrizione della finalità cui risponde l'utilizzo del numero.

Nella descrizione del profilo vi sarà un rimando al link ove potranno essere reperiti il presente regolamento e le relative informative privacy.

La gestione dell'applicazione è affidata a personale debitamente autorizzato.

POLICY ESTERNA

La *Policy Esterna* contiene le informazioni circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti mediante l'applicazione di messaggistica.

CONTENUTO DEI MESSAGGI

I contenuti dei messaggi hanno come finalità i sopracitati scopi.

MODERAZIONE

L'applicazione viene gestita dal personale debitamente autorizzato.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

È necessario precisare, tuttavia, che in caso di eventuali reclami da parte degli utenti, l'Ente fornirà i necessari dettagli per procedere con la procedura aziendale appositamente prevista per tali segnalazioni.

NETIQUETTE

Nell'uso dell'applicazione di messaggistica dovranno essere seguite le seguenti regole.

NON SONO TOLLERATI:

1. contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti dei moderatori o di (gruppi di) utenti, enti, associazioni, aziende in ordine a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale ed età;
2. insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
3. immagini/video o altri contenuti multimediali non pertinenti alle finalità sopracitate;
4. invio di dati personali che non siano pertinenti alle finalità sopracitate o che riguardino un soggetto terzo che non ha autorizzato l'utente a comunicare tali dati;
5. interventi espressi con linguaggio inappropriato, minaccioso, volgare, licenzioso e/o contrario alla pubblica decenza;
6. argomenti e/o contenuti osceni, pornografici, che istigano alla violenza, denigratori, illegali, ingannevoli o che comunque offendono la morale e la sensibilità;
7. contenuti che violino il diritto d'autore;
8. pubblicità di prodotti e/o servizi di terzi;
9. argomenti propagandistici o politici;
10. contenuti catalogabili quali *spam*;
11. non pertinenti rispetto ai servizi/attività dell'Ente.

Qualora un contenuto dovesse rappresentare una violazione delle sopradescritte regole, lo stesso verrà **rimosso dal personale incaricato nonché sarà oggetto di segnalazione al gestore (e, se del caso, alle competenti Autorità).**

L'ENTE si riserva, inoltre, la facoltà in tali casi di bloccare e/o "bannare" l'utente in modo da impedire ulteriori interventi.

PRIVACY

Il trattamento dei dati da parte dell'ENTE, in ogni caso, avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 ed al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D.Lgs. 101/2018. Per maggiori informazioni si rinvia alle informazioni presenti sul sito aziendale.

POLICY INTERNA

Il personale dell'ENTE ed i collaboratori dello stesso (e/o i fornitori esterni) possono utilizzare l'applicazione di messaggistica mediante i dispositivi messi a disposizione dall'Ente o dallo stesso autorizzati.

Il presente documento si rende necessario per disciplinare suddette interazioni in quanto un utilizzo scorretto può comportare diverse conseguenze quali, a titolo esemplificativo:

- la lesione dell'immagine e la reputazione dell'ENTE;
- la sospensione o cancellazione del "profilo";
- danni diretti come richieste di risarcimento danni o denunce.

Al fine di disciplinare le modalità di uso vengono qui individuate le norme di comportamento cui i soggetti sopraindicati dovranno attenersi.

RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE

L'applicazione viene attivata dall'Ufficio/Servizio assegnatario del dispositivo previa autorizzazione della Direzione dell'Ente.

La Direzione, o suo delegato, è incaricata di gestire le deleghe del personale (ovvero dei fornitori esterni).

RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO

I contenuti che verranno condivisi con gli utenti dovranno riferirsi a quelli preventivamente segnalati dal Titolare tramite i responsabili di area.

Eccettuate le risposte a richieste individuali, le informazioni di servizio e eventuali comunicazioni di carattere generale comunicate a mezzo dei broadcast istituiti, eventuale attività di marketing deve avvenire mediante CANALE o Status di Whatsapp.

All'utente NON dovranno essere fornite risposte con materiali aziendali ad uso interno o informazioni riservate o protette da copyright quand'anche ricollegabili alle attività sopracitate.

Gli incaricati potranno condividere con gli utenti immagini/video o altri contenuti multimediali unicamente quando le persone ritratte non sono riconoscibili oppure hanno espresso il loro consenso in merito a tale comunicazione al destinatario.

È opportuno, peraltro, sottolineare che l'applicazione di messaggistica rappresenta uno dei canali comunicativi dell'Ente e dunque la sua gestione deve essere improntata al rispetto dei principi di:

- **costante aggiornamento**, affinché le informazioni fornite siano attuali e non riportino contenuti che possano ingenerare confusione nell'utenza;
- **chiarezza e trasparenza**;
- **coerenza dello stile espositivo** delle comunicazioni rispetto a quanto avviene sui canali tradizionali dell'Ente;
- **rispetto, cura e attenzione nei confronti delle esigenze manifestate dall'utenza**;
- **professionalità**, in quanto i contenuti pubblicati rientrano pur sempre all'interno delle attività di un soggetto che agisce nella sua veste di attore istituzionale.
- Stabiliti dalla “**netiquette**” presente nella Policy Esterna.

Qualora dovessero pervenire messaggi non attinenti al servizio prestato, il personale dovrà invitare l'utente a rivolgersi al soggetto competente ad esaminare la richiesta.

Qualora gli utenti dovessero inviare reclami, segnalazioni o contenuti non pertinenti, il personale fornirà i necessari dettagli per procedere con la procedura aziendale appositamente prevista per tali segnalazioni.

ALLEGATO 1

PROFILO 1

Utenza: 388-8186891

Denominazione profilo: Educatori C.R.A. Scalabrin

Descrizione:

Finalità:

- Comunicazione con familiari e persone di riferimento degli ospiti residenti del servizio di RSA al fine dell'organizzazione del servizio mediante Broadcast;
- Gestione delle videochiamate e/o della condivisione di materiale foto/video realizzato durante le attività della RSA.

PROFILO 2

Utenza: 348-8940123

Denominazione profilo: Uffici CRA Scalabrin

Descrizione: Canale di comunicazione uffici dell'Ente

Finalità:

- Comunicazione anche tramite Broadcast di informazioni di servizi al proprio personale, ai collaboratori esterni e/o altri soggetti che operano per l'Ente.