



## **MANUALE OPERATIVO PER IL SERVIZIO WHATSAPP FIESOLE**

Criteria e modalità per l'utilizzo dell'applicazione di messaggistica istantanea WHATSAPP

Approvato con Delibera di Giunta n. 115 del 28/7/2020



## 1. IL SERVIZIO E LE SUE FINALITÀ

WHASTAPP FIESOLE, nell'ambito della comunicazione istituzionale dell'Ente, è un nuovo canale di comunicazione gratuito e veloce attraverso cui il Comune di Fiesole intende trasmettere informazioni di interesse pubblico relative al territorio comunale sfruttando la tempestività e la capillarità di diffusione della applicazione di messaggistica istantanea Whatsapp.

Il servizio si rivolge agli utenti in possesso di un proprio dispositivo portatile munito dell'Applicazione Whatsapp che desiderano essere informati, ovunque essi si trovino, su notizie di viabilità, informazioni utili, novità eventi, scadenze e simili.

## 2. CARATTERISTICHE

Il servizio WHASTAPP FIESOLE viene erogato in modalità "Broadcast", pertanto non si potrà in alcun modo verificare la lettura da parte di altri utenti dei messaggi trasmessi e, allo stesso tempo, non è possibile rispondere nel gruppo stesso.

Le informazioni saranno erogate in orari diurni, salvo eventuali comunicazioni per motivi particolari.

Il servizio non prevede

- la possibilità di usufruire di questa utenza telefonica per chiamate, comunicazioni e richieste di informazioni al Comune (il Servizio è pertanto da considerarsi monodirezionale);
- il supporto tecnico;
- il servizio di stampa;
- la possibilità di chiedere messaggi personalizzati alla popolazione;
- risposte a richieste tramite messaggi SMS (Short Message Service).

Il Comune di Fiesole si riserva il diritto di sospendere, interrompere o chiudere il servizio in qualsiasi momento per esigenze individuate dall'amministrazione.

Il Comune di Fiesole non assume alcuna responsabilità circa eventuali danni collegati al mancato invio o recapito di messaggistica, al malfunzionamento del servizio, per qualsiasi motivo siano essi dovuti.

Il servizio in oggetto non rappresenta alcuna forma di comunicazione vincolante o obbligatoria del Comune verso l'utente registrato.

Qualora si verificassero problemi con il servizio è possibile segnalare gli stessi scrivendo all'indirizzo mail: [segreteria.sindaco@comune.fiesole.fi.it](mailto:segreteria.sindaco@comune.fiesole.fi.it).

## 3. GESTIONE

La gestione del servizio WHASTAPP FIESOLE è in capo al Sindaco pro tempore, il quale si avvale del Servizio Segreteria del Sindaco ovvero dell'Ufficio Staff e Comunicazione per l'attuazione dei compiti operativi, quali pubblicizzare adeguatamente il servizio, raccogliere le iscrizioni e cancellazioni degli utenti, agevolare l'invio dei messaggi informativi.

I Responsabili di Dipartimento segnalano al Sindaco le notizie da inviare tramite WhatsApp; una volta ottenuto l'assenso da parte del Sindaco, la notizia viene inoltrata via e-mail all'indirizzo mail: [segreteria.sindaco@comune.fiesole.fi.it](mailto:segreteria.sindaco@comune.fiesole.fi.it), sentito il Sindaco, per il successivo invio agli iscritti.

#### 4. ISCRIZIONE

Per utilizzare il servizio è necessario:

1. Scaricare l'applicazione WhatsApp per chi ancora non lo avesse fatto;
2. Salvare il numero telefonico dedicato tra i propri contatti come, ad esempio, WhatsApp Fiesole;
3. Aprire l'applicazione WhatsApp, cercare il contatto appena salvato e inviare un messaggio avente come testo "ISCRIZIONE". Tale messaggio consente l'acquisizione delle informazioni disponibili sul suo profilo Whatsapp, quali, oltre al suo numero di telefono anche il nome del suo profilo, e la foto associata (ove prevista).

Con l'invio del messaggio di iscrizione il titolare dell'utenza telefonica autorizza il Comune di Fiesole a trasmettere informazioni di interesse pubblico tramite WhatsApp e accetta esplicitamente il presente Manuale e l'informativa sul trattamento dei dati personali connessa. Copia del presente Manuale è disponibile presso l'ufficio Segreteria del Sindaco del Comune e scaricabile dal sito internet istituzionale [www.comune.fiesole.fi.it](http://www.comune.fiesole.fi.it)

L'iscrizione verrà confermata entro 72 ore da un messaggio di benvenuto e dall'invito a leggere il presente documento, contenente un link a quest'ultimo e all'informativa sul trattamento dei dati personali connessa del servizio; da quel momento il servizio si intende attivo.

Il servizio WHATSAPP FIESOLE è utilizzabile **solo per le finalità prima dette** e non risponde a messaggi o telefonate. Per qualsiasi comunicazione del Cittadino rivolta al Comune rimangono validi i canali tradizionali come telefono e posta elettronica.

#### 5. CANCELLAZIONE

Ciascun utente potrà cancellarsi dal servizio in qualsiasi momento.

Per annullare la propria adesione al servizio WHASTAPP FIESOLE sarà sufficiente l'invio del messaggio "CANCELLAZIONE"

Dal momento della richiesta di cancellazione il servizio verrà disattivato entro i tempi tecnici e il numero di telefono dell'utente verrà cancellato dall'archivio.

## 6. POLICY E INFORMATIVA PRIVACY

POLICY - Attivando il servizio di messaggistica istantanea WhatsApp al numero dedicato, si accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp del Comune di Fiesole ma anche di non poter né chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato il Regolamento e l'informativa sul trattamento dei dati personali e autorizza il Comune di Fiesole a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

Per l'informativa vedere lo schema di file allegato "Informativa utenti WHATSAPP FIESOLE"