

Social media policy

Obiettivi generali della comunicazione social

La presenza di GORI S.p.A. (“GORI” o “Società” o “Azienda”) sui social network risponde a diversi obiettivi generali che sono declinati in azioni strategiche per ogni piattaforma.

- **Comunicare** gli interventi sul territorio.
- **Presidiare** i social.
- **Dare visibilità** al brand nonché promuoverlo e affermarlo.
- **Realizzare** una comunicazione social strategica.
- **Descrivere** le attività di cui GORI è incaricata.
- **Seguire** le tematiche tangenti alle attività principali dell’Azienda.
- **Promuovere** campagne di informazione e di sensibilizzazione.
- **Divulgare** gli eventi a cui GORI partecipa.
- **Affermare** la territorialità dell’Azienda.

Obiettivi specifici dei singoli canali

I canali social di GORI si prefiggono di raggiungere i seguenti **obiettivi di dettaglio**.

- **Facebook** (<https://www.facebook.com/goriacqua/?fbclid=IwAR2HdnI2KwK6Rd9E9HEVY0uvOKnRhIC Tb1kVlfqWBA7mPJoR4zpsDRcjEUo>). È il canale sul quale GORI descrive le attività di cui è incaricata, promuove campagne di informazione e sensibilizzazione, presenta eventi ed iniziative organizzate dall’Azienda e fornisce informazioni all’utenza dei comuni per i quali gestisce il servizio idrico. Su questo canale l’Azienda risponde ad eventuali richieste di informazioni da parte dell’utenza, smistando i clienti verso il canale di assistenza più indicato. Inoltre, su questa pagina sono pubblicate tutte le sospensioni programmate del servizio idrico. Per quanto riguarda le sospensioni improvvise, sono pubblicate solo quelle più rilevanti in rapporto alla durata della sospensione e al numero di utenze interessate.
- **Linkedin** (<https://www.linkedin.com/company/g.o.r.i.-spa/>). È il canale utilizzato per la comunicazione istituzionale dell’azienda con la descrizione di attività, eventi ed opere realizzate, il racconto di campagne di comunicazione, informazione e sensibilizzazione nonché la presentazione di iniziative di sostenibilità in relazione alle quali l’Azienda è impegnata.
- **Instagram** (https://www.instagram.com/gori_acqua). È il canale che veicola informazioni maggiormente empatiche sulle attività del brand con l’obiettivo di generare interesse verso l’Azienda soprattutto nel target più giovane. Rappresenta la piattaforma ideale sulla quale

Dati Identificativi

GORI S.p.A
www.goriacqua.com
R.E.A. n° 636488
Reg. Imp. Cod. Fisc. e P.IVA n° 07599620635
Cap. Soc. 644.999.970,75 LV.

Sede Legale e Direzione Generale

Ercolano (NA)
80056 - Via Trentola, 211
pec: protocollo@cert.goriacqua.com

Sedi

Scafati (Sa)
84018 - Via delle Industrie snc
Pomigliano D'arco
80038 - Via ex Aeroporto c/o Cons. Il Sole

Segnalazione Guasti

tel. 800 218270
chiamata gratuita

Servizio commerciale

tel. 800 900161
da rete fissa
tel. 081 0206622
da rete mobile

vengono veicolate campagne di informazione e sensibilizzazione legate ai valori aziendali, in particolare di quelli della difesa del territorio, dell'ambiente e della risorsa idrica, anche attraverso immagini e contenuti di qualità.

- **Twitter** (<https://twitter.com/GoriAcqua>). È il canale dedicato a veicolare la comunicazione istituzionale, innestando i messaggi di comunicazione dell'Azienda all'interno del dibattito pubblico sui temi di interesse. Veicola le informazioni di servizio più importanti e le campagne di informazione e sensibilizzazione in cui l'Azienda è impegnata, descrive le attività e gli eventi di cui GORI è incaricata e informa sulle iniziative di sostenibilità.
- **YouTube** (<https://www.youtube.com/channel/UCk0Nq2AkQMLI7NbOGDx2fNA>). È la piattaforma sulla quale vengono raccolti i contenuti video dell'Azienda relativi a alle campagne di informazione e comunicazione organizzate da GORI: realizzazione e partecipazione ad eventi, interviste del management.

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti verrà effettuato secondo le policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram e LinkedIn). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media di GORI S.p.A. verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali, saranno trattati nel rispetto della normativa italiana pro tempore vigente in materia di privacy.

Le regole da rispettare

I canali social di GORI sono un luogo di informazione, ascolto e dialogo, in cui sono benvenute le comuni regole di buona educazione: ogni contributo è ben accetto purché rispettoso dello spirito delle pagine e dei loro utenti. La moderazione è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00, esclusi i giorni festivi.

EDUCAZIONE: Non saranno tollerati post discriminatori e/o offensivi nei confronti di altri utenti, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali. Non saranno tollerate minacce e/o atteggiamenti violenti e aggressivi che ledano la dignità personale, i diritti e i principi di libertà e uguaglianza. I commenti e i messaggi lesivi saranno rimossi con ban all'utente che li ha postati/invitati e, nei casi più gravi, saranno segnalati alle rispettive pagine e alle Autorità competenti.

ARMONIA: I commenti non pertinenti con il senso generale delle pagine e/o del post (off topic) saranno rimossi.

Dati Identificativi

GORI S.p.A
www.goriacqua.com
R.E.A. n° 636488
Reg. Imp. Cod. Fisc. e P.IVA n° 07599620635
Cap. Soc. 644.999.970,75 LV.

Sede Legale e Direzione Generale

Ercolano (NA)
80056 - Via Trentola, 211
pec: protocollo@cert.goriacqua.com

Sedi

Scafati (Sa)
84018 - Via delle Industrie snc
Pomigliano D'arco
80038 - Via ex Aeroporto c/o Cons. Il Sole

Segnalazione Guasti

tel. 800 218270
chiamata gratuita

Servizio commerciale

tel. 800 900161
da rete fissa
tel. 081 0206622
da rete mobile



PRIVACY: I commenti che contengono dati sensibili saranno eliminati. I commenti e i messaggi che ledono la privacy di altre pagine e/o utenti, che contengono link diffamatori e/o incoerenti con lo spirito delle pagine, link collegati ad attività illegali, immorali o pericolose, link con contenuti lesivi, violenti o pornografici, saranno rimossi. Nei casi più gravi è previsto il ban all'utente che li ha postati/inviati e la segnalazione alle rispettive pagine e alle Autorità competenti.

LEGALITÀ: I commenti riferiti a controversie e negoziazioni di qualsiasi livello, o contenenti informazioni riservate oggetto di contenziosi in corso, saranno rimossi.

PUBBLICITÀ: I commenti contenenti messaggi pubblicitari o spam saranno rimossi.

Vi ricordiamo, inoltre, che la pagina GORI acqua presente su facebook è da quest'ultimo ospitata, per cui è necessario rispettarne i relativi termini e condizioni (<https://www.facebook.com/policies>). Tra le regole, abbiate presente quella che ci permette di condividere e utilizzare i vostri contenuti dopo che li avete caricati. Ricordate, quindi, che siete legalmente responsabili di contenuti che postate su questa piattaforma e che non potrà essere addebitata alcuna responsabilità alla GORI nel caso che i contenuti da Voi postati siano pregiudizievoli nei confronti di terzi; se, invece, pregiudizievoli nei confronti di GORI, quest'ultima si riserva di far valere nelle sedi più opportune le sue ragioni.

Commenti e post degli utenti inerenti l'Azienda rappresentano sempre l'opinione dei singoli e non quella dell'Azienda stessa che, pertanto, non può essere ritenuta responsabile della veridicità di ciò che viene postato sui canali social da parte di terzi.

Le immagini presenti nei post sono di provenienza dell'Azienda ed autorizzate dall'unità Comunicazione e CSR. Sono garantiti gli articoli 96 e 97 della legge 633/1941 (Protezione del diritto d'autore) e l'articolo 7 del decreto legislativo 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Dati Identificativi

GORI S.p.A
www.goriacqua.com
R.E.A. n° 636488
Reg. Imp. Cod. Fisc. e P.IVA n° 07599620635
Cap. Soc. 644.999.970,75 L.V.

Sede Legale e Direzione Generale

Ercolano (NA)
80056 - Via Trentola, 211
pec: protocollo@cert.goriacqua.com

Sedi

Scafati (Sa)
84018 - Via delle Industrie snc
Pomigliano D'arco
80038 - Via ex Aeroporto c/o Cons. Il Sole

Segnalazione Guasti

tel. 800 218270
chiamata gratuita

Servizio commerciale

tel. 800 900161
da rete fissa
tel. 081 0206622
da rete mobile