



# *Comune di Padova*

## *Regolamento per il direct email marketing da parte del Comune di Padova*

*Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 315 del 17 giugno 2011*

## Indice

CAPO I – PRINCIPI GENERALI.....	2
Articolo 1 – Premessa.....	2
Articolo 2 – Ambito di applicazione e responsabilità .....	2
Articolo 3 – Finalità .....	3
CAPO II – INDICAZIONI PER LA GESTIONE DEL DIRECT EMAIL MARKETING.....	3
Articolo 4 – Raccolta e trattamento dei dati .....	3
Articolo 5 – Modalità di iscrizione.....	4
Articolo 6 – Modifica e cancellazione dei dati .....	4
Articolo 7 - Responsabilità del trattamento dei dati.....	4
Articolo 8 – Responsabilità editoriale e linee guida.....	4
Articolo 9 – Referenti e formazione.....	5
Articolo 10 – Monitoraggio .....	5
NORME FINALI .....	5

## CAPO I – Principi generali

### Articolo 1 – Premessa

Il Comune di Padova promuove l'utilizzo del direct email marketing nell'ambito di quanto previsto dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni e del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale e successive modifiche e integrazioni. A tal fine prevede il coordinamento delle attività di comunicazione di direct email marketing, insieme agli altri canali di comunicazione tramite Internet, e adotta un sistema di gestione unificata.

### Articolo 2 – Ambito di applicazione e responsabilità

1. Per “direct email marketing” si intende l'invio massivo, a liste di indirizzi, di email contenenti comunicazioni sulle attività dell'Amministrazione o ad esse connesse.
2. Il presente regolamento si applica alle attività di direct email marketing svolte da e per conto del Comune di Padova da utenti interni degli strumenti informatici e telematici dell'amministrazione comunale<sup>1</sup> o da strutture esterne appositamente incaricate.
3. Ogni utente interno è responsabile dell'uso degli strumenti informatici appositamente

---

<sup>1</sup> Come definiti dal Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici del Comune di Padova, art. 3 c. 2: Per utenti interni (di seguito: utenti) si intendono gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti a tempo indeterminato e determinato, il personale con altre forme di rapporto contrattuale ed i collaboratori esterni impegnati in attività istituzionali limitatamente al periodo di collaborazione.

predisposti secondo quanto previsto dall'art. 4, commi 4-5-6, del Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici del Comune di Padova<sup>2</sup> e comunque sempre sotto la responsabilità del Dirigente di riferimento.

### **Articolo 3 – Finalità**

Gli obiettivi sono:

1. garantire la qualità e la sicurezza delle attività di comunicazione via email, nel rispetto della normativa vigente e degli standard nazionali e internazionali attualmente diffusi nel direct email marketing;
2. rendere più semplici ed efficienti la creazione e l'invio massivo di email tramite appositi strumenti informatici;
3. creare una procedura trasparente ed uniforme nelle comunicazioni con la cittadinanza;
4. implementare un sistema di rilevazione e monitoraggio dei risultati;
5. dare indicazioni chiare e uniformi riguardo a:
  - trattamento dei dati (privacy);
  - gestione dell'indirizzario;
  - responsabilità editoriale;
  - corretta composizione e gestione dei messaggi.

## **CAPO II – Indicazioni per la gestione del direct email marketing**

### **Articolo 4 – Raccolta e trattamento dei dati**

1. Tutti gli indirizzi email, ed eventuali altri dati ad essi collegati, devono essere raccolti e trattati con il consenso volontario ed esplicito degli interessati e nel rispetto della normativa in materia di privacy prevista dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali, e successive modificazioni, anche al fine di rendere possibile l'archiviazione e la verifica dell'avvenuta ricezione del consenso volontario ed esplicito nella corretta forma, in caso di contestazione.
2. Il Dirigente di ciascun Settore/Unità di Progetto individua un incaricato per il trattamento dei dati.
3. In caso si proceda all'acquisizione di liste di indirizzi da terzi, l'incaricato deve verificare scrupolosamente il rispetto della normativa in materia di privacy nel trattamento dei dati da parte del fornitore.
4. In caso il Dirigente di ciascun Settore/U.P. intenda concedere, per qualsiasi fine, l'uso dei dati a terze parti, è necessario ottenere preventivamente l'autorizzazione da parte dei titolari dei dati.

---

<sup>2</sup> Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici del Comune di Padova, art. 4, commi 4-5-6:

4. Ogni utente è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche, dei servizi e dei programmi a cui ha accesso, nonché dei dati trattati a fini istituzionali.

5. Ogni utente è altresì responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali, anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione del segreto d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali.

6. Sono vietati comportamenti che possono creare un danno, anche di immagine, all'Ente.

5. La presenza di indirizzi email, con eventuali altri dati collegati, su siti web o in elenchi pubblici, non costituisce di per sé consenso esplicito alla ricezione di comunicazioni istituzionali via email.

### **Articolo 5 – Modalità di iscrizione**

L'iscrizione ai servizi di direct email marketing del Comune di Padova può avvenire:

- online, tramite appositi form disponibili sul sito istituzionale o in sezioni dedicate;
- con apposito modulo cartaceo, predisposto da ciascun Settore. Il modulo sarà reso disponibile negli uffici aperti al pubblico.
- tramite acquisizione di liste di indirizzi da terzi, nei termini indicati all'art. 4 c. 3.

All'atto dell'iscrizione devono essere esplicitati gli elementi necessari per la corretta acquisizione del consenso.

### **Articolo 6 – Modifica e cancellazione dei dati**

1. Ad ogni cittadino deve essere data facoltà di modificare o cancellare i dati comunicati all'atto dell'iscrizione.
2. In ogni comunicazione inviata tramite email deve essere fatta apposita menzione della possibilità di gestire i propri dati e le indicazioni per farlo.

### **Articolo 7 - Responsabilità del trattamento dei dati**

1. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Padova.
2. Per le iscrizioni effettuate online da Padovanet e sue sezioni istituzionali, il responsabile dell'acquisizione del consenso e del trattamento dei dati raccolti è il Capo Settore Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne.
3. Per le iscrizioni effettuate con qualsiasi altra modalità, il responsabile dell'acquisizione del consenso, del trattamento off line dei dati così raccolti e dell'inserimento nel sistema è il Capo Settore competente.
4. Eventuali altre forme di trattamento e uso dei dati raccolti restano sotto la responsabilità di ogni Capo Settore.

### **Articolo 8 – Responsabilità editoriale e linee guida**

1. Ogni Settore ha la responsabilità dei contenuti delle proprie comunicazioni inviate tramite direct email marketing.
2. I competenti uffici del Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne predispongono e aggiornano periodicamente, sulla base dell'evoluzione tecnologica e normativa e degli indirizzi dell'Amministrazione, le linee guida per una corretta attività di direct email marketing, che tutti i Settori si impegnano a rispettare al fine di rendere più razionale, efficiente ed efficace l'attività di comunicazione con i cittadini. Le linee guida verranno pubblicate in un'apposita sezione dell'intranet.

## **Articolo 9 – Referenti e formazione**

1. 1. Ogni Capo Settore nomina il referente designato esplicitamente per le attività di direct email marketing.
2. Il referente ha i seguenti compiti:
  - partecipare alle attività formative;
  - individuare i contenuti, comporre e inviare i messaggi, secondo il piano editoriale e le disposizioni del Capo Settore/U.P., in accordo con gli indirizzi dell'Amministrazione;
  - predisporre il report per il monitoraggio previsto dall'articolo 10;
  - partecipare alle riunioni di coordinamento indette dal Settore Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne per monitorare l'attività, proporre nuovi obiettivi e miglioramenti del servizio.

## **Articolo 10 – Monitoraggio**

A fini statistici e di programmazione, semestralmente ogni Settore trasmette ai Settori Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne e Programmazione Controllo e Statistica, un report sull'attività svolta di direct email marketing, secondo lo schema appositamente predisposto dal Settore Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne.

## **Norme finali**

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rimanda al Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici del Comune di Padova e alla normativa vigente<sup>3</sup>.

---

3

- Legge 7 giugno 2000, n. 150 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, 11 gennaio 2001, Bollettino n. 16/gennaio 2001, "Reti telematiche e Internet - Comunicazione politica, e-mail, atti e documenti pubblici conoscibili da chiunque"

- Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70 – Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico;

- Parere del Garante per la protezione dei dati personali del 29 maggio 2003, Bollettino n. 39/maggio 2003, "Spamming. Regole per un corretto invio delle e-mail pubblicitarie – Provvedimento generale"

- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni

- Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale e successive modifiche e integrazioni.