



COMUNE DI MONTANARO
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

REGOLAMENTO PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DEL SERVIZIO WHATSAPP "ASSISTENTE VIRTUALE E SEGNALAZIONI"

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 14 del 29 aprile 2026

Pubblicato all'Albo Web dal 21.05.2026 al 05.06.2026

Esecutivo in data 31.05.2026

Ripubblicato all'Albo Web dal 03.06.2026 al 18.06.2026



COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina l'attivazione e la gestione del servizio denominato **“WhatsApp Assistente Virtuale e Segnalazioni”**, attivo tramite numero di telefonia mobile dedicato del Comune di Montanaro.
2. Il servizio costituisce uno strumento digitale di comunicazione e interazione tra l'Amministrazione comunale e i cittadini, finalizzato a migliorare l'accessibilità alle informazioni e a favorire la raccolta di segnalazioni relative al territorio.
3. Il servizio è attivato nell'ambito delle funzioni istituzionali dell'Ente e rappresenta uno strumento complementare ai canali tradizionali di comunicazione con il Comune.

Art. 2 – Numero istituzionale dedicato

1. Il Comune istituisce un numero di telefonia mobile dedicato esclusivamente alla gestione del servizio WhatsApp Assistente Virtuale e Segnalazioni.
2. Il numero è reso pubblico tramite il sito istituzionale dell'Ente e gli altri canali ufficiali di comunicazione istituzionale.
3. Il numero dedicato è utilizzato esclusivamente per le finalità disciplinate dal presente regolamento e non può essere impiegato per finalità diverse da quelle istituzionali.
4. La gestione del servizio avviene tramite account e strumenti istituzionali nella disponibilità dell'Ente.
5. Resta confermata la piena operatività dei canali ordinari dell'Ente (protocollo, PEC, sportelli). Tuttavia, in alternativa a essi, le segnalazioni potranno essere inviate dai cittadini per mezzo del canale WhatsApp Segnalazioni. Per garantire la rilevanza amministrativa, le segnalazioni inviate tramite tale canale saranno ritenute ammissibili solo se corredate dai dati identificativi del mittente. Tali comunicazioni saranno successivamente inoltrate al Protocollo Generale dell'Ente per la corretta gestione del procedimento e la relativa tracciabilità.

Art. 3 – Finalità del servizio

1. Il servizio è finalizzato a:
 - fornire informazioni sui servizi comunali;
 - orientare l'utenza verso gli uffici competenti;
 - ricevere segnalazioni relative al territorio comunale;
 - migliorare l'accessibilità digitale ai servizi dell'Ente.
2. Il servizio ha finalità esclusivamente informative e di supporto alla comunicazione tra cittadini e Amministrazione.



COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Art. 4 – Natura del servizio

1. Il servizio costituisce uno strumento di comunicazione formale seppur non sostituendo i canali previsti dalla normativa per:
 - la presentazione di istanze formali;
 - la trasmissione di documenti ufficiali;
 - l'avvio di procedimenti amministrativi.
 - Le comunicazioni inviate tramite il servizio non costituiscono istanze ai sensi della Legge n. 241/1990 e non producono effetti procedurali.
2. Resta confermata la piena operatività dei canali ordinari dell'Ente (protocollo, PEC, sportelli). Tuttavia, in alternativa a essi, le segnalazioni potranno essere inviate dai cittadini per mezzo del canale WhatsApp Segnalazioni. Per garantire la rilevanza amministrativa, le segnalazioni inviate tramite tale canale saranno ritenute ammissibili solo se corredate dai dati identificativi del mittente. Tali comunicazioni saranno successivamente inoltrate al Protocollo Generale dell'Ente per la corretta gestione del procedimento e la relativa tracciabilità.

Art. 5 – Sistema di assistenza automatizzata

1. Il servizio si avvale di un sistema automatizzato di risposta basato su tecnologie di Intelligenza Artificiale per l'elaborazione dei messaggi ricevuti e la generazione di risposte informative.
2. Gli utenti sono informati che alcune risposte possono essere generate automaticamente dal sistema.
3. Il sistema è utilizzato esclusivamente come strumento di supporto informativo e di orientamento ai servizi comunali.
4. Le risposte generate hanno esclusivamente finalità informativa e non costituiscono atti amministrativi né provvedimenti dell'Ente.
5. Il sistema non effettua processi decisionali automatizzati ai sensi dell'articolo 22 del Regolamento (UE) 2016/679 e non produce effetti giuridici nei confronti degli utenti.
6. L'Amministrazione garantisce la supervisione umana sul funzionamento del sistema mediante:
 - verifica periodica delle risposte generate;
 - aggiornamento dei contenuti informativi utilizzati dal sistema;
 - controllo delle segnalazioni trasmesse agli uffici competenti;
 - possibilità di intervento umano nei casi in cui il sistema non sia in grado di fornire una risposta adeguata.



COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Art. 6 – Segnalazioni territoriali

1. Attraverso il servizio gli utenti possono inviare segnalazioni relative a problematiche presenti sul territorio comunale.
2. Le segnalazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo:
 - manutenzioni;
 - illuminazione pubblica;
 - rifiuti e decoro urbano;
 - viabilità;
 - criticità ambientali.
3. L'utente può trasmettere messaggi di testo, immagini o posizione geografica utili alla descrizione della segnalazione.
4. Le segnalazioni ricevute sono trasmesse agli uffici competenti per le verifiche e le eventuali attività di competenza.
5. L'invio della segnalazione non costituisce istanza formale ai sensi della Legge n. 241/1990.

Art. 7 – Utilizzo corretto del servizio

1. Gli utenti sono tenuti ad utilizzare il servizio in modo corretto e coerente con le finalità informative e di segnalazione previste dal presente regolamento.
2. Non è consentito utilizzare il servizio per:
 - inviare comunicazioni offensive, diffamatorie o contrarie alla legge;
 - trasmettere contenuti non pertinenti alle finalità del servizio;
 - inviare messaggi ripetitivi o tali da compromettere il corretto funzionamento del servizio.
3. Il Comune si riserva la facoltà di non dare seguito a comunicazioni non pertinenti o non conformi alle finalità del servizio.

Art. 8 – Sicurezza del servizio e gestione dei dispositivi istituzionali

1. La gestione del servizio avviene esclusivamente tramite account e strumenti istituzionali nella disponibilità dell'Ente.
2. L'account WhatsApp utilizzato per il servizio è associato a numero telefonico istituzionale del Comune ed è amministrato esclusivamente da personale autorizzato.
3. Il servizio è gestito tramite dispositivi assegnati dall'Amministrazione comunale. Non è consentito l'utilizzo di dispositivi personali di dipendenti o amministratori per la gestione del servizio.



COMUNE DI MONTANARO

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

4. L'Ente adotta adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del servizio, tra cui:
 - protezione dei dispositivi mediante sistemi di autenticazione;
 - gestione controllata delle credenziali di accesso;
 - individuazione formale degli operatori autorizzati alla gestione del servizio;
 - procedure di revoca o modifica degli accessi in caso di variazione degli incarichi.

Art. 9 – Protezione dei dati personali

1. Il Comune di Montanaro opera quale Titolare del trattamento dei dati personali connessi all'attivazione e gestione del servizio.
2. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento (UE) 2016/679, in combinato disposto con l'art. 2-ter del D.Lgs. 196/2003.
3. Le modalità di trattamento dei dati personali sono descritte in apposita informativa resa agli utenti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

Art. 10 – Utilizzo della piattaforma WhatsApp

1. Il servizio è erogato tramite la piattaforma WhatsApp, applicazione di messaggistica istantanea fornita da un soggetto terzo.
2. L'utilizzo del servizio comporta l'applicazione delle condizioni d'uso e dell'informativa privacy del provider della piattaforma.
3. L'utilizzo della piattaforma può comportare il trattamento di dati personali anche da parte del fornitore del servizio secondo le proprie condizioni d'uso e la relativa informativa privacy.
4. Tali trattamenti possono comportare trasferimenti di dati verso Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, effettuati secondo le modalità e le garanzie previste dal Regolamento (UE) 2016/679.

Art. 11 – Fornitore tecnologico del sistema di assistenza automatizzata

1. Qualora il servizio si avvalga di soluzioni tecnologiche o piattaforme software fornite da soggetti esterni per la gestione del sistema di assistenza automatizzata, il Comune garantisce che tali soluzioni siano utilizzate nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.
2. Il Comune mantiene il controllo sui contenuti informativi utilizzati dal sistema e sulle modalità di utilizzo del servizio.



COMUNE DI MONTANARO
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Art. 12 – Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore decorsi quindici giorni dalla pubblicazione.
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificarlo per esigenze organizzative, evoluzioni tecnologiche o adeguamenti normativi.