

## Termini e condizioni di servizio

I seguenti termini e condizioni di servizio offrono agli utenti ulteriori informazioni rispetto alla possibilità di chiedere l'accesso e la fruizione del servizio erogato dal Comune.

L'accettazione dei termini e delle condizioni indicate in questo documento è condizione necessaria per l'accesso e la fruizione del servizio selezionato.

### Recapiti dell'Amministrazione

Comune di Catanzaro	
Indirizzo	Palazzo De Nobili, Via Jannoni, 68 - 88100, Catanzaro
Email	urp@comune.catanzaro.it
PEC	ufficio.protocollo@certificata.comune.catanzaro.it
Telefono	(+39) 09618811

**Riferimenti dell'Unità Organizzativa Responsabile** - Il servizio è erogato dall'Amministrazione comunale. L'Unità Organizzativa Responsabile può essere contattata attraverso uno dei canali indicati nella scheda servizio, nella sezione "*Contatti*".

**Principi fondamentali del servizio** - L'accesso e l'erogazione del servizio rispetta i principi finalizzati a garantire un'eguaglianza sostanziale, senza distinzioni, attraverso il rispetto di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il Comune si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza, nel rispetto delle norme vigenti.

**Istituzione del servizio** - Il servizio è istituito dall'Amministrazione nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa.

**Doveri dell'Amministrazione** - L'iter amministrativo che conduce all'erogazione del servizio si svolge in ottemperanza ai principi fondamentali richiamati e agli obblighi previsti dalla normativa vigente, nonché nel rispetto delle modalità e delle tempistiche di gestione già specificate nella scheda dedicata. L'amministrazione ha inoltre l'obbligo di concludere il procedimento entro il termine indicato nella sezione "*Tempi e Scadenze*" della scheda del servizio.

L'Ente non è responsabile di eventuali danni, di qualsiasi natura, causati direttamente o indirettamente dall'accesso al servizio, dall'impossibilità di accedervi, dall'utilizzo delle sue funzioni e da malfunzionamenti delle stesse.

**Destinatari del servizio** - Al servizio sono ammessi esclusivamente gli utenti in possesso dei requisiti previsti. L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere attività di controllo per verificare che il servizio non sia erogato a soggetti non in possesso di detti requisiti.

**Autenticazione degli utenti** - L' accesso è strettamente personale e identifica ad ogni fine l' utente nella fruizione del servizio. L' utente è responsabile dell' utilizzo del servizio e della segretezza delle credenziali di accesso e si impegna ad informare tempestivamente l' Amministrazione in caso di uso non autorizzato, furto o smarrimento delle medesime, manlevando quest' ultima da ogni eventuale responsabilità al riguardo ed in generale da ogni e qualsiasi responsabilità relativa ad eventuali danni diretti o indiretti causati o subiti dall' utente nella fruizione del servizio.

Ogni utilizzo delle credenziali a fini illeciti verrà segnalato all' 'autorità giudiziaria competente.

Ai fini dell' attivazione del servizio, l' utente si assume l' obbligo di fornire i propri dati anagrafici veritieri ed aggiornati.

**Accesso al servizio** - Gli utenti che intendono accedere al servizio devono presentare la documentazione prevista nella sua interezza. Se previsto un termine temporale per l' accesso, la documentazione dovrà essere trasmessa entro il termine stabilito.

L' iter per l' erogazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità e alle tempistiche di gestione del procedimento amministrativo, si svolge nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa.

L' accesso al servizio richiesto prevede:

- la presa visione del presente documento “Termini e condizioni di servizio” ;
- la presa visione dell' informativa per il trattamento dei dati personali;
- l' autenticazione con il proprio account SPID o con Carta d' identità Elettronica (CIE);

**Erogazione del servizio** - Dopo aver fatto accesso al servizio, sarà richiesto all' utente l' inserimento dei dati personali nonché, eventualmente, di dati ulteriori e documentazione che dovessero rendersi necessari.

L' erogazione del servizio richiesto seguirà il seguente iter procedimentale: fase di ricezione della pratica, fase d' istruttoria, fase di conclusione del procedimento.

Dopo aver correttamente finalizzato la procedura, sarà recapitata all' utente e-mail contenente il documento di riepilogo relativo al servizio richiesto.

L' Ente avrà cura di assegnare un apposito numero di protocollo identificativo della richiesta effettuata dall'utente nonché il relativo responsabile del procedimento.

Maggiori informazioni potranno essere richieste presso gli Uffici dell' Ente relativi al servizio specifico.

### **Informazioni disponibili sul proprio profilo**

L' utente, accedendo al proprio profilo personale, ha visione dello stato di avanzamento di tutte le pratiche per i servizi digitalizzati del Comune.

**Pagamenti** - L' utilizzo del servizio non prevede alcun corrispettivo. Durante l' iter per la richiesta del servizio, se previsto, sarà possibile effettuare un pagamento spontaneo dell' importo dovuto oppure generare un avviso di pagamento da effettuare in un secondo momento. Gli eventuali pagamenti fanno riferimento a tariffe previste dal Comune compatibilmente con le disposizioni delle leggi finanziarie.

Laddove previsto, per il ristoro, in forma specifica o mediante restituzione totale o

parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza o di altra causa, sarà necessario rivolgersi al Responsabile del servizio.

**Doveri e responsabilità degli utenti** - Gli utenti si assumono ogni responsabilità circa la veridicità dei dati e delle informazioni trasmesse. Gli utenti che fruiscono del servizio devono osservare integralmente i termini e le condizioni previste dall' Amministrazione e dalla normativa, nel rispetto dei diritti dei terzi.

In particolare, allorquando vengano trasmesse dichiarazioni sostitutive di certificazioni o di atti di notorietà di cui agli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, l' utente è consapevole che, ai sensi dell' articolo 76 dello stesso DPR, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione di atti falsi o il loro utilizzo è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

L' utente è responsabile del mantenimento della sicurezza del proprio account. L' Ente non è responsabile per qualsiasi perdita o danno dovuto a mancato rispetto di tale obbligo di sicurezza;

L' utente è responsabile per tutte le attività che si verificano con il proprio account e tutte le altre azioni adottate in relazione a quell' account.

L' utente deve informare immediatamente L' Ente di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account, o di qualsiasi altra violazione della sicurezza;

L' utente non deve utilizzare il servizio per scopi illegali o non autorizzati: ogni tentativo intenzionale di forzare o violare i server, l' infrastruttura di rete o i sistemi di autenticazione, con lo scopo di sabotare o impossessarsi dei dati in essa contenuti, danneggiare banche dati o sistemi informatizzati comporterà la denuncia all' Autorità giudiziaria.

**Regole di comportamento degli utenti** - L' utilizzo del servizio è vincolato al rispetto delle seguenti regole. In particolare, gli utenti non debbono:

- riportare informazioni false. L' utente deve verificare con diligenza che quanto riportato corrisponda al vero;
- inserire contenuti diffamatori, osceni o comunque illegali.

### **Utenti Minori**

In caso di fruizione del servizio da parte di utenti minori, gli esercenti la potestà o i tutori restano i soli ed unici responsabili dell' operato degli stessi, così come dell' eventuale uso improprio del servizio medesimo, manlevando e liberando l' Ente da ogni e qualsiasi responsabilità, danno, perdita, onere o pretesa di qualsivoglia terzo direttamente od indirettamente ascrivibile in merito all' uso del servizio da parte dell' utente minore.

### **Download dei documenti relativi al servizio richiesto**

In relazione all' utilizzo del servizio è consentito all' utente scaricare liberamente i documenti relativi alla richiesta effettuata in relazione al servizio richiesto.

**Reclami, suggerimenti, richieste di informazioni** - In ogni pagina del sito e dei servizi sarà possibile effettuare una valutazione dell' esperienza di navigazione, richiedere assistenza in caso di difficoltà, segnalare un disservizio e prendere appuntamento fisico allo sportello. Sarà poi cura dell' ufficio di riferimento gestire la

richiesta verso il cittadino.

In qualunque momento gli utenti possono inviare reclami, suggerimenti, richieste di informazioni all' Amministrazione, che saranno posti all' attenzione dell' unità organizzativa competente.

**Trattamento dei dati personali** - I dati raccolti tramite la documentazione trasmessa per l' accesso al servizio e durante la fruizione dello stesso sono trattati dall' Amministrazione e dagli eventuali enti terzi nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

**Foro competente** - Per le controversie che dovessero insorgere nell' interpretazione delle presenti condizioni o nell' esecuzione del servizio, sarà esclusivamente competente l' Autorità giudiziaria di riferimento per l' ambito territoriale del Comune.