



## Condizioni Generali di Servizio per i Servizi Online e l'Interazione con gli Sportelli del Comune di Sarzana

### PREMESSA

Benvenuti sul portale istituzionale del Comune di Sarzana. Il presente documento definisce i termini e le condizioni che regolano l'utilizzo dei servizi online (di seguito "Servizi") messi a disposizione dei cittadini e degli utenti (di seguito "Utente" o "Utenti") attraverso il sito web [www.comune.sarzana.sp.it](http://www.comune.sarzana.sp.it).

L'accesso e l'utilizzo dei Servizi, **che includono sia procedure interamente digitali sia strumenti per facilitare l'accesso agli sportelli fisici**, implicano la piena e incondizionata accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

---

### Art. 1 – Definizioni

- **Ente:** Si intende il **Comune di Sarzana**, con sede in Piazza Matteotti, 1, C.F./P.IVA 00192320117, che è il fornitore dei Servizi.
- **Sito:** Si intende il portale web istituzionale accessibile all'indirizzo [www.comune.sarzana.sp.it](http://www.comune.sarzana.sp.it).
- **Servizi:** Si intende l'insieme delle funzionalità e delle procedure accessibili online tramite il Sito, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - presentazione di istanze,
  - accesso ad atti,
  - effettuazione di pagamenti,
  - consultazione della propria posizione anagrafica
  - consultazione della propria posizione
  - tutti gli strumenti digitali di supporto ai servizi erogati presso gli sportelli fisici dell'Ente.
- **Utente:** Si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che accede e utilizza i Servizi offerti dal Sito.
- **Credenziali di Autenticazione:** Si intendono gli strumenti di identificazione digitale che permettono all'Utente un accesso sicuro e personale ai Servizi, come SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica).

## **Art. 2 – Oggetto dei Servizi**

L'Ente mette a disposizione degli Utenti i Servizi con l'obiettivo di semplificare, digitalizzare e rendere più trasparente il rapporto tra l'amministrazione e i cittadini. I Servizi consentono all'Utente di interagire con l'Ente in modalità telematica per le finalità previste dalle singole procedure.

L'elenco completo e aggiornato dei Servizi è disponibile nell'apposita sezione del Sito.

### **Questi includono:**

- **Servizi interamente online:** procedure che iniziano e si concludono in via telematica (es. pagamenti, rilascio di certificati digitali).
- **Servizi di supporto allo sportello fisico:**
  - **Prenotazione online di appuntamenti** per accedere agli uffici e agli sportelli dell'Ente.
  - **Consultazione dello stato di avanzamento** di pratiche presentate di persona.
  - **Download e compilazione di modulistica** da presentare successivamente allo sportello.
  - **Invio preliminare di documentazione** per pratiche che richiedono una finalizzazione di persona.

## **Art. 3 – Modalità di Accesso e Registrazione**

1. L'accesso ai Servizi che trattano dati personali o richiedono la presentazione di istanze formali, è consentito esclusivamente previa autenticazione forte tramite le Credenziali di Autenticazione riconosciute (SPID, CIE).
2. L'Utente è responsabile della veridicità, completezza e accuratezza dei dati forniti durante l'utilizzo dei Servizi. L'Ente non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni derivanti dalla fornitura di informazioni false o inesatte.
3. Qualsiasi attività svolta tramite le credenziali di un Utente sarà considerata come effettuata dall'Utente stesso.

## **Art. 4 – Obblighi dell'Utente**

L'Utente si impegna a:

- Utilizzare i Servizi in conformità con le leggi vigenti, l'ordine pubblico, il buon costume e le presenti Condizioni.
- Fornire dati e informazioni veritiere e ad aggiornarle tempestivamente in caso di variazioni.
- Non utilizzare i Servizi per scopi illegali o per danneggiare l'Ente o terzi.
- Rispettare gli appuntamenti fissati tramite il Sito, presentandosi puntualmente con tutta la documentazione necessaria indicata nella prenotazione. In caso di impossibilità, l'Utente è tenuto a cancellare l'appuntamento tramite gli strumenti online, ove disponibili, per consentire ad altri di usufruire del servizio.

## **Art. 5 – Responsabilità e Limitazioni di Responsabilità dell'Ente**

1. L'Ente si impegna ad assicurare la migliore funzionalità possibile del Sito e l'erogazione dei Servizi.
2. L'Ente si impegna a garantire che le informazioni presenti sul Sito siano accurate e aggiornate. Tuttavia, tali informazioni non costituiscono parere legale o professionale e l'Ente non potrà essere ritenuto responsabile per errori od omissioni.
3. L'Ente non è responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, subiti dall'Utente a causa dell'uso improprio dei Servizi, di malfunzionamenti legati alla rete internet o alle apparecchiature dell'Utente.
4. L'Ente adotta tutte le misure di sicurezza idonee a proteggere i propri sistemi.
5. Per quanto riguarda i servizi di prenotazione, la responsabilità dell'Ente si limita a garantire la corretta registrazione dell'appuntamento nel sistema. L'esito della pratica per cui l'appuntamento è stato fissato dipenderà esclusivamente dalla completezza e correttezza della documentazione presentata dall'Utente e dalla verifica dei requisiti normativi effettuata in sede di sportello fisico.

#### **Art. 6 – Proprietà Intellettuale**

Il contenuto del Sito, inclusi testi, grafiche, loghi, marchi, e software, è di proprietà dell'Ente o concesso in licenza d'uso ed è protetto dalle leggi italiane e internazionali sul diritto d'autore e sulla proprietà intellettuale. È vietata qualsiasi forma di riproduzione, modifica, duplicazione o utilizzo dei contenuti senza l'esplicita autorizzazione scritta dell'Ente.

#### **Art. 7 – Trattamento dei Dati Personali (Privacy)**

Il trattamento dei dati personali forniti dall'Utente per l'utilizzo dei Servizi avviene nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). L'Utente è invitato a prendere visione della specifica **Informativa Privacy** pubblicata sul Sito per conoscere in dettaglio le finalità e le modalità del trattamento.

#### **Art. 8 – Collegamenti a Siti Terzi**

Il Sito può contenere collegamenti ipertestuali (link) a siti web di terze parti (es. PagoPA, ANPR). Tali collegamenti sono forniti per mera comodità dell'Utente. L'Ente non ha alcun controllo su tali siti e non è responsabile per i loro contenuti, la loro sicurezza o le loro policy.

#### **Art. 9 – Sospensione o Interruzione del Servizio**

L'Ente si riserva il diritto di sospendere o interrompere, in via temporanea o definitiva, l'accesso ai Servizi o a parte di essi:

- Per interventi di manutenzione programmata o straordinaria.
- In caso di violazione delle presenti Condizioni da parte dell'Utente.
- Per motivi di sicurezza o per ordine dell'autorità.

#### **Art. 10 – Modifiche alle Condizioni di Servizio**

L'Ente si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni di Servizio. Le modifiche saranno efficaci dal momento della loro pubblicazione sul Sito. L'Utente è tenuto a consultare periodicamente questa pagina per verificare la presenza di eventuali aggiornamenti. L'uso continuato dei Servizi dopo la pubblicazione delle modifiche costituisce accettazione delle stesse.

#### **Art. 11 – Legge Applicabile e Foro Competente**

Le presenti Condizioni di Servizio sono regolate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in merito all'interpretazione, validità ed esecuzione del presente accordo, il foro competente in via esclusiva è quello della Spezia.

#### **Art. 12 – Contatti e Comunicazioni**

Per qualsiasi richiesta di informazione, segnalazione o comunicazione relativa ai Servizi online, l'Utente può contattare l'Ente tramite i seguenti canali:

- **Email:** [urp@comune.sarzana.sp.it](mailto:urp@comune.sarzana.sp.it)
- **PEC:** [protocollo.comune.sarzana@postecert.it](mailto:protocollo.comune.sarzana@postecert.it)
- **Telefono:** +39 0187 6141