Termini e condizioni per l'accesso e la fruizione dei servizi del Comune di Messina

L'accettazione dei presenti termini e condizioni costituisce requisito necessario per l'accesso e la fruizione dei servizi erogati dal Comune di Messina attraverso i propri canali digitali e fisici.

Principi generali

Il Comune di Messina eroga i propri servizi nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, trasparenza, efficacia, efficienza, economicità, semplificazione amministrativa, partecipazione, accessibilità, inclusione sociale e protezione dei dati personali. L'accesso ai servizi è garantito senza discriminazioni, nel rispetto dei principi di uguaglianza e pari opportunità sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana e dalla normativa vigente. L'Amministrazione opera al fine di assicurare la qualità dei servizi erogati e il continuo miglioramento dell'esperienza dell'utente.

Oggetto dei servizi

I servizi erogati dal Comune di Messina sono descritti nelle rispettive schede informative pubblicate nella sezione "Servizi" del portale istituzionale dell'Ente.

Ciascuna scheda servizio contiene le informazioni relative:

- alla descrizione del servizio;
- ai destinatari;
- ai requisiti di accesso;
- alle modalità di presentazione dell'istanza;
- alla documentazione eventualmente richiesta;
- agli importi dovuti;
- ai tempi e alle fasi del procedimento;
- agli esiti del procedimento;
- ai riferimenti normativi;
- ai recapiti dell'ufficio competente.

Le informazioni pubblicate sono rese ai sensi della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa.

Istituzione del servizio

I servizi sono istituiti ed erogati dal Comune di Messina nell'ambito delle funzioni e delle competenze attribuite dalla normativa europea, statale, regionale e regolamentare vigente.

Destinatari

Possono accedere ai servizi esclusivamente i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa di riferimento e specificati nelle relative schede servizio.
L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare verifiche, controlli e accertamenti sulla veridicità delle dichiarazioni rese dagli utenti e sul possesso dei requisiti richiesti.

Accesso ai servizi

L'accesso ai servizi avviene secondo le modalità indicate nelle relative schede informative. Per i servizi erogati in modalità digitale, l'identificazione dell'utente avviene mediante gli strumenti di identità digitale previsti dalla normativa vigente, tra cui:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID);
- Carta d'Identità Elettronica (CIE);
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS), ove prevista;
- ulteriori strumenti eventualmente resi disponibili dall'Amministrazione nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale.

L'utente è tenuto a presentare la documentazione richiesta in modo completo, corretto e veritiero entro gli eventuali termini previsti.

I procedimenti amministrativi sono gestiti nel rispetto della Legge n. 241/1990, del D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle ulteriori disposizioni applicabili.

Pagamenti

Qualora il servizio preveda il pagamento di diritti, tariffe, imposte o altri corrispettivi, gli importi dovuti sono indicati nella relativa scheda servizio.

I pagamenti sono effettuati mediante la piattaforma pagoPA o attraverso gli ulteriori strumenti consentiti dalla normativa vigente.

Eventuali agevolazioni, riduzioni o esenzioni sono disciplinate dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili e sono indicate nelle relative schede servizio.

Doveri degli utenti

Gli utenti si impegnano a:

- fornire dati, informazioni e documentazione veritieri, completi e aggiornati;
- utilizzare i servizi nel rispetto della normativa vigente;
- non utilizzare i servizi per finalità illecite o lesive dei diritti di terzi;
- custodire con diligenza le proprie credenziali di accesso e i propri strumenti di identificazione digitale.

L'utente risponde personalmente delle dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e delle conseguenze derivanti da eventuali dichiarazioni mendaci.

Disponibilità dei servizi digitali

Il Comune di Messina adotta ogni misura ragionevole per garantire la continuità e la disponibilità dei servizi digitali. L'Amministrazione si riserva tuttavia la facoltà di sospendere temporaneamente l'accesso ai servizi per esigenze tecniche, interventi di manutenzione, aggiornamenti di sicurezza o cause di forza maggiore. Eventuali interruzioni programmate saranno comunicate attraverso i canali istituzionali dell'Ente.

Accessibilità

Il Comune di Messina promuove la piena accessibilità dei propri servizi digitali nel rispetto della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, del D.Lgs. n. 82/2005, della Direttiva (UE) 2016/2102 e delle Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici.

L'Amministrazione si impegna a rimuovere progressivamente eventuali barriere digitali e a favorire la fruizione dei servizi da parte di tutti gli utenti, comprese le persone con disabilità.

Protezione dei dati personali

I dati personali conferiti dagli utenti sono trattati dal Comune di Messina, in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, e delle ulteriori disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali.

Le informazioni relative alle finalità del trattamento, alle basi giuridiche, ai destinatari dei dati, ai tempi di conservazione e ai diritti degli interessati sono contenute nelle specifiche informative privacy associate a ciascun servizio.

Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Gli utenti possono presentare in qualunque momento reclami, segnalazioni o suggerimenti relativi ai servizi erogati dal Comune di Messina mediante i canali di contatto indicati sul sito istituzionale. Le comunicazioni saranno trasmesse agli uffici competenti per le opportune valutazioni e attività conseguenti.

Richieste di informazioni

Gli utenti possono richiedere chiarimenti e informazioni sui servizi attraverso i recapiti indicati nelle rispettive schede servizio o nella sezione dedicata del portale istituzionale.

Riferimenti dell'Amministrazione

I recapiti istituzionali, gli uffici competenti, i responsabili dei procedimenti e le ulteriori informazioni previste dalla normativa sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Messina, in conformità al D.Lgs. n. 33/2013 e alle altre disposizioni in materia di trasparenza amministrativa.

Tutela dei diritti

Restano impregiudicati tutti i diritti riconosciuti agli utenti dalla normativa vigente. Per quanto concerne il trattamento dei dati personali, l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679 e proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'articolo 77 del medesimo Regolamento. Per ogni controversia relativa ai procedimenti amministrativi restano applicabili i rimedi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento.

Normativa di riferimento

I servizi sono erogati nel rispetto della normativa europea, statale e regionale vigente, con particolare riferimento a:

- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive modificazioni;
- ulteriori disposizioni normative applicabili ai singoli servizi.