

**COMUNE DI CANOLO**  
**Città Metropolitana di Reggio Calabria**



**CARTA DEI SERVIZI**



**AREA TECNICA MANUTENTIVA E GESTIONE DEL TERRITORIO**

## **Premessa**

I mutamenti normativi, che stanno caratterizzando da oltre due decenni lo scenario normativo degli Enti locali, evidenziano con il d.lgs. 33/2013 e i recenti decreti attuativi della “Riforma Madia”, una crescente attenzione sul principio di trasparenza e sulla centralità del diritto di informazione e di partecipazione dei cittadini nella prospettiva di superare modelli burocratici autoreferenziali e promuovere processi di coinvolgimento della società civile.

In tale scenario evolutivo la Carta dei Servizi, alla luce dei contenuti fissati nell’art. 11 del d.lgs. n. 150/09, focalizzato sul concetto di trasparenza, rappresenta un’opportunità strategica per lo sviluppo del diritto all’informazione che il Comune è impegnato ad assicurare ai cittadini “come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione per il perseguimento delle funzioni istituzionali allo scopo di favorire forme diffuse di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”.

Il criterio della trasparenza, inteso come canone istituzionale del livello essenziale delle prestazioni (art. 117 Cost.) amplia, dunque, la vecchia nozione presente nella disposizione legislativa della legge n. 241/90 dove era riferibile al solo procedimento per evolversi in accessibilità totale dell’informazione come diritto della collettività a conoscere il funzionamento della Pubblica Amministrazione con un allargamento della ‘governance’ rendendo così conto dei risultati e della qualità delle prestazioni.

Con questa nuova configurazione giuridica della trasparenza, che non si limita a garantire il diritto all’informazione, ma ha la potenzialità di promuovere una maggiore partecipazione della società civile, la Carta dei Servizi acquista la valenza strategica di strumento innovativo di comunicazione nel modo di rapportarsi ai cittadini.

La Carta dei Servizi del Comune di Canoloha la finalità di rendere i cittadini partecipi alle modalità organizzative e gestionali dei servizi erogati e configura la centralità dell’utente come fattore strategico per la qualità delle prestazioni e per il monitoraggio del grado di soddisfazione dei bisogni orientando verso la comunità una riprogettazione periodica delle strutture della macchina comunale così da dare concretezza ai diritti dei cittadini.

Prima il d.lgs. 150/09, poi le delibere della soppressa CIVIT n. 2 e n. 3 del 2012, e infine il d.lgs. 33/20163 e la delibera n. 6 del 2013 hanno rafforzato l’obbligo per l’Amministrazione di prestare maggiore attenzione nell’aggiornamento del Programma Triennale per la Trasparenza alla pubblicazione dei dati riguardanti le ‘performance’ e i servizi nella logica di uno sviluppo della cultura della legalità in funzione preventiva dei fenomeni corruttivi (legge n. 190/2012), senza tralasciare di sottolineare le specifiche responsabilità dei funzionari apicali cui sono attribuite la direzione delle Aree e dei singoli Uffici (par. 4 delibera CIVIT n. 2/2012 e D.P.R. n. 62/2013).

Tale obbligatorietà, di far conoscere ai cittadini i servizi resi dall'Ente Locale, è rafforzata, inoltre, dal diritto di informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi (delibere CIVIT n. 3/2012 e n. 6/2013) con la rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti, divenuti ormai punto di riferimento, per riprogettare modelli organizzativi inclusivi delle esigenze degli utenti.

La CIVIT n. 3/2012 conseguentemente sottolinea l'impegno delle amministrazioni a predisporre una griglia di standard di qualità dei servizi pubblici da inserire all'interno della Carta dei Servizi, indicandone la cadenza periodica e specificando le varie dimensioni della qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) prevedendo uno specifico servizio di gestione dei reclami per ritardi ed inadempienze con un coinvolgimento attivo degli utenti.

Con il d.lgs. n. 97/2016 il legislatore ha chiarito il ruolo nevralgico della trasparenza come principale dimensione della qualità che si configura, pertanto, come presupposto ineliminabile per la concretizzazione anche delle altre dimensioni sopra richiamate.

Sulla base di queste brevi considerazioni e delle succinte note esplicative, il principio di trasparenza si rivela come svolta determinante e fondamento ineludibile della democrazia amministrativa, quale esigenza di chiarezza e di comprensibilità delle attività dei pubblici uffici con lo scopo di rafforzare i legami sociali tra istituzione locale e società civile.

La Carta dei Servizi in questa nuova prospettiva di dialogo sociale e di modello inclusivo con un nuovo rapporto tra istituzione locale e cittadini, può contribuire alla ricerca di forme sempre più avanzate di democrazia partecipata.

La Carta dei Servizi, nell'ambito del quadro normativo teso a contribuire alla riprogettazione di un modello di Governo Locale aperto e trasparente, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati, facilitando la conoscenza dei servizi che possono ottenere dall'istituzione locale e riconosce il diritto di tutela degli utenti.

Questa Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'Amministrazione Comunale di Canolo di coinvolgere i cittadini nella valutazione dei modelli di svolgimento delle attività, rendendo maggiormente conoscibili e accessibili le informazioni sul funzionamento degli uffici e dei servizi.

In tale scenario la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che manifesta il riconoscimento della centralità dei cittadini adeguando l'azione pubblica in funzione delle esigenze della collettività. Il documento costituisce, altresì, uno strumento utile di riorganizzazione dei processi di lavoro mirati ad elevare il grado di soddisfazione delle aspettative, delle esigenze e dei bisogni degli utenti.

Essa non è, dunque, un semplice elenco di procedimenti o una generica guida con una rubrica di nomi e numeri telefonici, ma esprime l'obiettivo di concretizzare il pieno diritto di accesso alle informazioni con un controllo diffuso sull'andamento delle funzioni istituzionali.

La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di semplificare e ridurre gli adempimenti procedurali, sia di modificare i comportamenti organizzativi con un miglioramento della qualità delle prestazioni,

sia per prevenire fenomeni di cattiva gestione amministrativa come indicato dalla legge 190/2012.

Il documento si configura anche come una innovazione socio-organizzativa che, con una nuova riprogettazione delle modalità gestionali, è finalizzato a semplificare la vita dei cittadini nell'impatto con le diverse strutture della macchina comunale.

La Carta dei Servizi punta, infatti, a superare la logica dell'adempimento formale focalizzando l'attenzione sull'inquadramento del bisogno, sull'individuazione delle informazioni, sul percorso guidato per l'accesso e la fruizione del servizio evitando agli utenti una peregrinazione tra sportelli diversi con risultati, talvolta, non rispondenti alle attese.

Il processo intrapreso con la Carta dei Servizi, teso ad offrire al cittadino una conoscenza generalizzata del livello di tutela sociale con lo scopo di focalizzare l'ascolto sulla soddisfazione dei bisogni, costituisce l'obiettivo primario dell'Amministrazione Comunale che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i principi fondamentali della Direttiva Ciampi del 27/01/1994 di seguito esplicitati.

### **Eguaglianza e Imparzialità**

L'erogazione dei servizi effettuata dal Comune di Canolo si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini. Questo principio non si limita a una generica uniformità delle prestazioni, ma afferma una parità dei diritti fondamentali con un adeguamento delle modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei singoli, dando particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini delle fasce sociali deboli.

Il Comune assicura l'erogazione delle prestazioni e dei servizi durante tutti i giorni lavorativi con apertura pomeridiana di almeno due volte a settimana secondo le modalità specificate nelle successive schede illustrative dei contenuti e delle attività del Settore e degli Uffici in cui si articola il modello organizzativo della macchina amministrativa locale.

### **Partecipazione**

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Amministrazione Comunale intende favorire lo scambio informativo tra istituzione e società civile avvalendosi di ogni idonea forma di dialogo al fine di conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami allo scopo di predisporre interventi correttivi che salvaguardino i diritti sociali e civili della comunità.

## **Efficienza ed Efficacia**

Il modello socio-organizzativo dell'apparato tecnico-amministrativo, con la valorizzazione delle competenze e delle professionalità dei dipendenti, ispira la sua azione ad un continuo miglioramento delle performance individuale ed organizzativa per conseguire maggiore efficacia ed efficienza. Il perseguimento costante di tale obiettivo di miglioramento ha la finalità di:

- a) promuovere nei cittadini la conoscenza diffusa dei servizi e rendere le attese meno gravose agevolando gli adempimenti e riducendo i tempi di attesa;
- b) informare l'utente sullo svolgimento del procedimento, motivando eventuali ritardi e comunicando i termini di chiusura;
- c) attivare la comunicazione istituzionale come strumento comprensibile ed agevole ad uso del cittadino per la conoscenza generalizzata delle attività e dei servizi organizzati dal Comune.

Una crescente attenzione alla formazione del personale e l'introduzione di nuovi strumenti informativi sono rivolti ad elevare i livelli di coinvolgimento e di soddisfazione degli utenti nella erogazione dei servizi.

## **Trasparenza e Ascolto**

Il rapporto con i cittadini è improntato al principio della trasparenza, come accessibilità totale delle informazioni.

L'Amministrazione garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale nello svolgimento delle prestazioni e nel rispetto del Codice di Comportamento di cui al DPR 62/2013 s.m.i. impegna tutti i dipendenti comunali alla osservanza dei principi costituzionali di integrità, correttezza, buona fede, equità e ragionevolezza, per prevenire eventuali fenomeni corruttivi di cui alla legge 190/2012, con la pianificazione degli opportuni interventi di miglioramento.

L'Amministrazione, attraverso i Responsabili dei Settori, assicura un riscontro alle segnalazioni, alle proposte e ai reclami pervenuti dai cittadini.

**RESPONSABILE:** Ing. Pietro Fazzari

**CONTATTI:** PEC: [tecnicoCANOLO@asmepec.it](mailto:tecnicoCANOLO@asmepec.it) - Mail: [ufficiotecnico@comunecanolo.it](mailto:ufficiotecnico@comunecanolo.it)

**TELEFONO:** 0964 - 323005

**SITO ISTITUZIONALE** <https://www.comune.canolo.it/>

**UBICAZIONE**

Canolo Palazzo Municipale in via Roma 38 – Primo piano

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**

**UFFICI:** Martedì e Giovedì – mattina ore 10,00 -12,00 - pomeriggio ore 16:00 - 17:00

Il Settore coordina le attività interdisciplinari in materia di pianificazione urbana e di sviluppo programmato del territorio con la gestione degli strumenti urbanistici generali e quelli attuativi di iniziativa pubblica e privata con l'esercizio delle funzioni normative di controllo.

Provvede al rilascio di certificazione in materia urbanistica ed edilizia con un'azione di vigilanza nel contrasto all'abusivismo in collaborazione con le forze dell'ordine.

Provvede alla progettazione e gestione delle opere pubbliche nel quadro del piano triennale.

Sovraintende all'attuazione delle procedure espropriative e alla realizzazione degli interventi di arredo urbano.

È preposta alla manutenzione straordinaria delle strutture comunali, degli impianti e della viabilità.

Cura le istruttorie per le pratiche inerenti le norme attuative del Condono Edilizio (leggi n. 47/85, n. 724/94, n. 326/03).

Assicura il coordinamento delle politiche per l'acquisizione di finanziamenti europei, nazionali e regionali.

Effettua controlli sulle opere di urbanizzazione e svolge ricerca e indagini sui fabbisogni di insediamenti residenziali e produttivi.

Rilascia le certificazioni urbanistiche e sovraintende alla redazione degli aggiornamenti cartografici del territorio comunale.

L'Ufficio si occupa dei processi di trasformazione urbana e articola le sue attività con specifici servizi e relative responsabilità.

Cura l'istruttoria tecnico-amministrativa dei progetti di realizzazione di nuove opere pubbliche.

Gestisce le procedure di relative ad appalti di servizi e forniture di competenza.

Provvede alla predisposizione di tutti i contratti dell'ente da stipularsi in forma pubblica amministrativa o scrittura privata autenticata.

Rilascia copia dei contratti ed effettua la pubblicazione dei bandi di gara e relativi esiti.

Gestisce i progetti di opere pubbliche del Comune (direzione lavori, assistenza, collaudo statico e tecnico, ecc).

L'Ufficio inoltre provvede alla gestione dell'edilizia scolastica, alla manutenzione e gestione degli immobili pubblici, del patrimonio residenziale pubblico, degli impianti sportivi e del patrimonio pubblico.

Promuove lo sviluppo delle attività economiche e provvede alla gestione delle istruttorie per l'apertura, trasferimento, variazioni degli esercizi di vicinato (bar, caffè, gelateria, pasticceria, pizzeria, trattoria, ristorante, ecc).

Il Settore attua le funzioni istituzionali per la salvaguardia dell'ambiente effettuando controlli in materia di tutela da inquinamento idrico, acustico, atmosferico, difesa del suolo, bonifica siti inquinati.

Programmazione e pianificazione delle attività di Protezione Civile.

Realizza interventi per la derattizzazione e la disinfestazione.

È preposto all'attività di anagrafe canina e di contrasto al fenomeno del randagismo.

Sovraintende alla gestione dei rifiuti: raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rsu, assimilati e speciali, igiene urbana. Realizza azioni di contrasto all'abbandono su suolo pubblico di rifiuti ingombranti e rifiuti speciali. Cura la programmazione delle attività per il conferimento dei rifiuti

in discarica. Gestione piazzole ecologiche e ubicazione strumenti di raccolta.

Effettua interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su tutti gli immobili, le strutture ed infrastrutture comunali compresi gli edifici comunali, impianti sportivi, ecc.

Gestisce le procedure di relative ad appalti di servizi e forniture di competenza.

Cura gli adempimenti in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008, e s.m.i.), con esclusione della sorveglianza – sanitaria.

Gestione autoparco.

La Carta dei Servizi, quale “patto-contratto” di un nuovo rapporto tra il Comune e i Cittadini introduce il concetto di livello essenziale di qualità del servizio cui l’utente ha diritto con il conseguente impegno dell’Amministrazione di attivare azioni di miglioramento con indagini del grado di soddisfazione percepito dalla collettività.

A tale fine sono introdotti standard essenziali di qualità e fattori per la prestazione del servizio, come delineato nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.03.1994, dal D.Lgs n. 286/99, dal D.Lgs n. 150/09 e dal D.Lgs n. 33/2013.

Questi standard o fattori di qualità, costituiscono strumento di verifica dell’efficienza ed efficacia del servizio, oltre che misura del grado di soddisfazione del Cittadino. Il Comune considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- a) copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- b) continuità e regolarità;
- c) completezza e conformità delle informazioni;
- d) comportamento del personale;
- e) gestione delle segnalazioni.

I fattori, sopra elencati e di seguito specificati, tendono a rappresentare, in questa fase di sperimentazione della prima Carta dei Servizi, un obiettivo, da monitorare e migliorare nel medio periodo, di “qualità effettiva” di un servizio reso al pubblico.

L’obiettivo di “qualità effettiva” esprime in modo sintetico le quattro dimensioni essenziali della qualità indicate dalla delibera CIVIT 88/2010 e d.lgs. 33/2013:

- accessibilità,
- tempestività,
- trasparenza,
- efficacia.

In questo quadro la copertura funzionale e la continuità del servizio sopra richiamati ai punti a) e b) rappresentano una esemplificazione della dimensioni della accessibilità nella variabile sia di accessibilità fisica agevolmente individuabile e raggiungibile dall’utente, dove si forniscono adeguate informazione sulle modalità di fruizione, sia di accessibilità telematica con il sito istituzionale del Comune.

Quanto alla dimensione della tempestività, intesa come tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento della erogazione di cui alla delibera CIVIT 88/2010, l’impegno dell’Amministrazione con questa Carta dei Servizi è quello di garantire nella prestazione/servizio tanto il valore della massima tempestività nelle operazioni di sportello allorché il servizio per la semplicità dell’istruttoria viene erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, quanto una tempestività minima necessaria per l’istruttoria del procedimento comunque mai oltre i tempi fissati dalla legge 241/90 e s.m.i. In questo quadro la Carta dei Servizi non rappresenta una visione

statica della qualità, ma piuttosto il percorso per arrivare al miglioramento continuo dei servizi.

### **Continuità e regolarità del servizio**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi

Il conseguimento dell'obiettivo di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Amministrazione ed i Responsabili dei Settori si impegnano a condividere nella definizione delle strategie operative;
- una presenza costante di personale, di funzionari e Responsabili dei Settori impegnati nel processo di gestione quotidiana del funzionamento dei servizi;
- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste;
- una divulgazione delle informazioni dei servizi offerti con un costante raccordo di comunicazione interna tra tutti i Settori.

### **Comportamento del personale**

Il comportamento del personale è improntato a uno spirito di servizio finalizzato all'ascolto dei cittadini per rispondere ai loro bisogni, ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti.

### **Trasparenza e informazione al cittadino**

Il Comune, al fine di perseguire l'obiettivo di un'Amministrazione aperta, assicurando che il cittadino sia informato su tutte le attività, i servizi e le iniziative promosse dal Comune, utilizza una pluralità di sistemi e canali di comunicazione come:

- a) sito internet del Comune;
- b) albo pretorio online;
- c) comunicati stampa;
- d) distribuzione di materiale informativo;
- e) comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze della Comunità locale.

### **Gestione reclami e segnalazioni**

Qualora l'utente ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi al Responsabile del Settore in cui è incardinato l'Ufficio o il Servizio.

Questa funzione di gestione dei reclami e delle segnalazioni consentirà il miglioramento del servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cittadino, predisponendo rimedi e azioni correttive al fine di elevare il grado di soddisfazione delle attese da parte dell'utente.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo:

- Formalmente a mezzo lettera, e-mail o fax, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata pec: [protocollocanolo@asmepec.it](mailto:protocollocanolo@asmepec.it)
- Verbalmente presso il Responsabile di Area o il Segretario Generale del Comune.

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi, laddove richiesto, a dare risposta nel più breve tempo possibile.

Le comunicazioni potranno essere inviate o consegnate al Responsabile di Area da inoltrate per posta elettronica certificata all'indirizzo:

pec: [protocollocanolo@asmepec.it](mailto:protocollocanolo@asmepec.it)

### **Validità della Carta dei Servizi**

La validità della presente Carta dei Servizi è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.

# COMUNE DI CANOLO

**VIA ROMA 38**

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nome e Cognome</b>      |  |
| <b>Nato/a il</b>           |  |
| <b>Via</b>                 |  |
| <b>Comune</b>              |  |
| <b>Telefono/Fax</b>        |  |
| <b>E-mail</b>              |  |
| <b>Tipo e N. Documento</b> |  |

SETTORE/SERVIZIO/UFFICIO INTERESSATO : \_\_\_\_\_

RECLAMO 

SUGGERIMENTO 

## RINGRAZIAMENTO

|                   |       |
|-------------------|-------|
| MOTIVO:           |       |
| DATA              | FIRMA |
| RICEVUTO DA _____ |       |

## Comune di Canolo

### CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

#### Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art.13)

Gent.ma Signora/Egr. Signore, la normativa sulla privacy richiede che lei esprima il Suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine La informiamo che i dati da Lei forniti:

- a) saranno utilizzati da dipendenti di questo Comune sia responsabili, sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
- b) saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi;
- c) saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute ai Responsabili delle Aree (art. 73, comma 2, lettera g) del D.Lgs. 196/03). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
- d) non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo Le espressamente il consenso.

Si comunica inoltre che:

- il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
- ☐ il titolare del trattamento è il Comune di Canolo
- ☐ il Responsabile del trattamento è il Responsabile di Area
- l'art. 7 del D.Lgs. 196/03, che per Sua comodità riportiamo di seguito, Le riconosce alcuni diritti in ordine al trattamento.

#### Art. 7 – DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- dei soggetti o delle categorie dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'Interessato ha diritto di ottenere : a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero quando, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

#### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Preso atto dell'informativa di cui sopra, fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03

io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente  
a \_\_\_\_\_

#### ESPRIMO IL MIO CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute al Responsabile di Area

Data

Firma