

# Guida al Cittadino

## per la registrazione al Servizio Sportello On Line



Per utilizzare lo Sportello On Line dedicato alla gestione del servizio di raccolta dei rifiuti, è necessario effettuare una semplice procedura di registrazione, preferibilmente utilizzando il browser *Google Chrome* dal seguente link:  
<https://portalesrrcatania.dbw.ies.it/>

### Come registrarsi

#### 1. ACCEDERE AL PORTALE

Cliccare sul link indicato sopra per entrare nella pagina iniziale dello Sportello On Line.

A screenshot of the SRR Catania Area Metropolitana online portal. The page has a light grey background with a geometric pattern. At the top center, it says "SPORTELLO ONLINE" and "Il modo più semplice per essere informati.". On the left, there is a login form for "SRR Catania Area Metropolitana". It includes fields for "Nome utente" and "Password", both with placeholder text and icons. There is also a "Ricordami" checkbox and a red "Login" button. Below the login form are links for "Username dimenticato?" and "Password dimenticata?". On the right side, there is a sidebar titled "ACCEDI PER" with a list of options: "Gestione forniture", "Stato contratto", "Fatture e stato pagamenti", and "Richieste e segnalazioni". At the bottom of the page, there is a link "Hai bisogno di aiuto?".

## 2. SELEZIONARE LA VOCE “REGISTRATI”

The screenshot shows a web-based service kiosk titled "SPORTELLO ONLINE" with the subtitle "Il modo più semplice per essere informati.". On the left, there is a form titled "REGISTRATI" containing fields for "Nome utente" (with a user icon), "Codice fiscale o Piva" (with a mail icon), "Email" (with a mail icon), "Password" (with a lock icon), and "Ripeti la password" (with a lock icon). Below these fields is a checkbox labeled "Presa visione dell' informativa sul trattamento dei dati personali dichiaro di prestare il consenso al trattamento dei miei dati personali per la finalità relativa all'Area Riservata e suo utilizzo". At the bottom of the form are two buttons: a red "Registrati" button and a grey "Annulla" button. To the right of the form, under the heading "ACCEDI PER", is a list of four items: "Gestione forniture", "Stato contratto", "Fatture e stato pagamenti", and "Richieste e segnalazioni". At the bottom of the page, there is a link "Hai bisogno di aiuto?".

## 3. COMPILE IL MODULO DI REGISTRAZIONE

- Inserire un nome utente (a propria scelta) che servirà per i successivi accessi
- Inserire il codice fiscale (per utenze domestiche) o partita Iva (per utenze non domestiche)
- Inserire un indirizzo e-mail valido
- Inserire una password a scelta (La password deve essere lunga almeno 8 caratteri).
- Reinserire la password scelta
- Cliccare per confermare il consenso privacy su:  
     Presa visione dell' [informativa sul trattamento dei dati personali](#) dichiaro di prestare il consenso al trattamento dei miei dati personali per la finalità relativa all'Area Riservata e suo utilizzo

## 4. CONFERMARE LA REGISTRAZIONE

Cliccare su Registrati e comparirà una striscia verde in basso:

Registrazione effettuata correttamente. E' stata inviata un'email all'indirizzo indicato.

## 5. CONTROLLARE LA CASELLA EMAIL INSERITA E CONFERMARE LA REGISTRAZIONE

Cliccare su: "Vai al link"



## 6. ACCEDERE ALLO SPORTELLO ON LINE

Una volta attivato l'account, sarà possibile entrare nell'area riservata inserendo Nome Utente e password.

**Cosa è possibile fare una volta registrati?**

## 7. CLICCARE SU NUOVA RICHIESTA

The screenshot shows the SRR Catania sportello online interface. At the top, there is a navigation bar with links for Contratto, SOL sportello Online, and Nascondi. The main area is titled "MARIO ROSSI". On the left, there is a sidebar with sections for INFORMAZIONI (Utenza e contratto, Servizi, Bollette e fatture, Comunicazioni), RICHIESTE (Nuova richiesta, Storico richieste), and AVANZATE (Account, Privacy, Contatti). A red arrow points from the "Nuova richiesta" button in the sidebar to the "Nuova richiesta" button in the main content area. The main content area has three tabs: INDIRIZZO, RIFERIMENTO, and ALTRO. Below these tabs, there is a section titled "CONTRATTI" with a table showing contract details. The "Nuova richiesta" button is located at the bottom right of the "CONTRATTI" section.

Attraverso lo Sportello On Line i cittadini selezionando uno dei seguenti tasti:

- **Abbandono**
- **Generico**
- **Mancata raccolta**

potranno:

- effettuare segnalazioni per il ritrovamento di rifiuti abbandonati;
- effettuare richieste di variazioni relative alle utenze;
- consultare/aggiornare i propri dati anagrafici;
- prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti;
- richiedere nuovi bidoni per la raccolta differenziata;
- inviare richieste, segnalazioni o comunicazioni riguardanti la gestione del servizio dei rifiuti;
- effettuare segnalazioni per la mancata raccolta dei rifiuti.

## 8. EFFETTUARE UNA SCELTA TRA LE 3 OPZIONI:

Abbandono – Generico - Mancata raccolta

The screenshot shows the SRR Catania online service interface. At the top left is the logo 'SRR Catania Area Metropolitana' with icons for the European Union, Italy, and Sicily. Below it are sections for 'INFORMAZIONI' (Information) and 'RICHIESTE' (Requests). The 'INFORMAZIONI' section includes links for 'Utenza e contratto', 'Servizi', 'Bollette e fatture', and 'Comunicazioni'. The 'RICHIESTE' section includes links for 'Nuova richiesta' and 'Storico richieste'. On the right, a large box titled 'NUOVA RICHIESTA' contains the text 'Selezione la tipologia e invia una nuova richiesta' and three buttons: 'Abbandono' (with a question mark icon), 'Generico' (with a computer monitor icon), and 'Mancata raccolta' (with a thumbs-down icon).

## ➤ ABBANDONO

### NUOVA RICHIESTA

Seleziona la tipologia e invia una nuova richiesta

	Abbandono		Generico		Mancata raccolta
--	-----------	--	----------	--	------------------

### ABBANDONO

Inserire le informazioni per recuperare il rifiuto abbandonato

Telefono	Cellulare	Email				
Comune	Via	Civico				
Note						
Allegati	<input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato					
Rifiuto abbandonato	Attrezzatura abbandonata	Attrezzatura abbandonata	Cestino Pieno	Cestino Pieno	Ingombranti abbandonati	Ingombranti abbandonati
Abbandono vicino cassonetto	Abbandono vicino cassonetto					

Effettuare segnalazioni per il ritrovamento di rifiuti abbandonati compilando tutti i campi a disposizione e selezionando la casella di pertinenza relativa alla tipologia di rifiuto da segnalare.

Se necessario è possibile allegare delle foto illustrate nella sezione allegati.

## ➤ GENERICO

**SRR Catania**  
Area Metropolitana

**INFORMAZIONI**

- Utenza e contratto
- Servizi
- Bollette e fatture
- Comunicazioni

**RICHIESTE**

- Nuova richiesta
- Storico richieste

**AVANZATE**

- Account
- Privacy
- Contatti

**NUOVA RICHIESTA**

Selezione la tipologia e invia una nuova richiesta

	Abbandono		Generico		Mancata raccolta
--	-----------	--	----------	--	------------------

**Altro**

Selezione la categoria ed inserisci le note per prenotare la richiesta.

Telefono	Cellulare	Email
Malfunzionamento	Richiesta informazioni	<input type="button" value="Invia"/>

Effettuare segnalazioni per segnalare eventuali problematiche relative al servizio, compilando tutti i campi a disposizione e selezionando la casella di pertinenza relativa alla richiesta da inviare.

- Variazioni relative all'utenza (ad es. dati anagrafici, componenti nucleo familiare);
- Richiedere il ritiro di rifiuti ingombranti o nuovi bidoni per la raccolta differenziata;
- Segnalare eventuali informazioni riguardanti la gestione del servizio dei rifiuti.

## ➤ MANCATA RACCOLTA

### NUOVA RICHIESTA

Seleziona la tipologia e invia una nuova richiesta



### MANCATA RACCOLTA

Inserire le informazioni per la mancata raccolta

Telefono	<input type="text"/>	Cellulare	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Comune	<input type="text"/> Selezionare un comune	Via	<input type="text"/> Selezionare una via	Civico	<input type="text"/>
Data	<input type="text"/>	Materiale	<input type="text"/> Selezionare un materiale		
Allegati	<input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato				

Effettuare segnalazioni per la mancata raccolta dei rifiuti compilando tutti i campi a disposizione. Se necessario è possibile allegare delle foto illustrate nella sezione allegati.

### Attenzione!!

*Si precisa che il servizio è in fase di attivazione e sarà progressivamente implementato al fine di perfezionare le richieste degli utenti. Nel primo periodo di avvio potrebbero verificarsi tempi di risposta più lunghi o funzionalità temporaneamente non disponibili.*