

# PIATTAFORMA EGOV DEL COMUNE DI LUGANO

## Condizioni generali contrattuali e Politica in materia di protezione dei dati e cookies

### Introduzione

Il presente documento descrive le Condizioni contrattuali generali applicabili all'utilizzo della piattaforma di eGov (di seguito la "Piattaforma") messa a disposizione della cittadinanza dal Comune di Lugano (di seguito il "Comune"), attraverso la quale l'utente può ottenere informazioni sui servizi offerti e svolgere pratiche amministrative (vedi sezione "CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI").

Lo stesso documento descrive la Politica della Piattaforma in materia di protezione dei dati personali e di gestione dei cookies (vedi sezione "PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E COOKIES").

### CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI

#### eServizi

La Piattaforma mette a disposizione servizi particolari, denominati "eServizi", che permettono all'utente di interagire elettronicamente con l'amministrazione comunale, svolgendo le relative pratiche completamente online. In futuro, la maggior parte dei servizi disponibili sulla Piattaforma verranno convertiti in eServizi onde migliorare continuamente l'offerta dello sportello online.

#### Account semplice – accesso di base

Per usufruire degli eServizi offerti dalla Piattaforma è necessario registrarsi sul portale fornendo nome, cognome, data di nascita e indirizzo e-mail, nonché attivare una password. Tramite la registrazione semplificata, l'utente crea un account con il quale accedere alle funzionalità di base degli eServizi.

#### Account con identità verificata – accesso avanzato

Gli utenti che dispongono di un account di base possono chiedere la verifica della propria identità per ottenere un account con identità verificata. L'utente in possesso di un account con identità verificata ha accesso a tutte le funzionalità avanzate inerenti gli eServizi: può accedere ai propri dati gestiti dall'Amministrazione e utilizzarli per semplificare la compilazione di richieste, accelerare l'evasione di pratiche, svolgere le pratiche in delega ecc.

Per maggiori informazioni sulla procedura di verifica dell'identità, si rinvia alla seguente pagina: <https://egov.lugano.ch/it/services/7/verifica-identita>.

#### Accettazione e modifica delle presenti condizioni generali

Mediante l'accesso alla Piattaforma, l'utente accetta di essere vincolato dai termini e dalle condizioni contemplate dal presente documento, nella versione in vigore al momento dell'accesso. La versione vigente può essere visualizzata cliccando sull'apposito link posto in calce alla Piattaforma.

È responsabilità dell'utente verificare con cura lo stato dei termini e delle condizioni contrattuali applicabili prima di utilizzare la Piattaforma, essendo riservato il diritto del Comune di modificare tali termini e condizioni in qualsiasi momento e con effetto immediato mediante pubblicazione online della documentazione aggiornata.

Fanno inoltre stato, per questioni qui non specialmente considerate, le note legali presenti sul Portale del Comune [www.lugano.ch](http://www.lugano.ch).

#### Utilizzo della Piattaforma

##### Requisiti per lo svolgimento delle pratiche

Lo svolgimento delle pratiche tramite la Piattaforma è consentito unicamente a coloro che abbiano compiuto 18 anni e siano dotati della piena capacità di agire (esercizio dei diritti civili). Utilizzando la Piattaforma, l'utente conferma di adempiere a tali requisiti.

## Responsabilità e sicurezza

L'utente s'impegna a proteggere con diligenza e a mantenere confidenziali tutti gli elementi di sicurezza legati alla Piattaforma (nome utente, password e codici temporanei, corrispondenza con l'Amministrazione).

La password deve adempiere ai seguenti requisiti di sicurezza: minimo 8 caratteri, massimo 32 caratteri, almeno una lettera minuscola, almeno una lettera maiuscola e almeno un carattere speciale o una cifra. È responsabilità dell'utente, ai fini di sicurezza, di modificare autonomamente la password di accesso a cadenza regolare (cadenza raccomandata: ogni tre mesi). All'apertura, o in determinati altri momenti, la Piattaforma può richiedere all'utente di reimpostare la password.

L'utente prende atto e accetta che, nei confronti del Comune e di ogni terzo, qualsivoglia attività svolta avvalendosi delle sue credenziali oppure della sua e-mail, sarà imputabile all'utente medesimo. L'utente assume integralmente ogni obbligo contrattuale, nonché spesa o danno che dovesse derivare dall'uso abusivo di tali dati, mantenendo indenne il Comune da ogni responsabilità e/o pregiudizio.

In caso di dubbio di abuso delle proprie credenziali di accesso, l'utente si impegna a modificare immediatamente la propria password e ad avvertire il Comune, il quale adotterà senza ritardo le misure che s'impongono in ragione delle circostanze. I contatti da utilizzare per la comunicazione al Comune sono i seguenti: tel. 058 866 8688 (nelle fasce orarie 09:00-11:00 e 14:00-16:00) oppure scrivendo a [identita.egov@lugano.ch](mailto:identita.egov@lugano.ch).

Il Comune adotta tutte le misure ragionevoli e adeguate in base alle circostanze e all'evoluzione tecnologica al fine di garantire l'integrità, la disponibilità e la confidenzialità delle informazioni accessibili o ricevute dagli utenti. Per contro, le comunicazioni tra l'utente e l'amministrazione comunale tramite Internet (quale rete pubblica aperta) avviene sotto la sola responsabilità dell'utente, il quale si dichiara pienamente consapevole dei rischi che tale trasmissione comporta. Il Comune non assume alcuna responsabilità per eventuali violazioni, dirette o indirette, inerenti la confidenzialità e/o l'integrità delle informazioni che avvengono al di fuori della propria rete informatica.

L'utente prende pure atto che il Comune non assicura la disponibilità continua e senza interruzioni della Piattaforma. L'accesso potrà essere sospeso in ogni momento e senza preavviso, in particolare ma non esclusivamente a causa di avarie tecniche, operazioni di manutenzione (ordinaria e/o straordinaria) oppure in casi di forza maggiore (ad esempio: black-out, scioperi, calamità naturali, ecc.). A tale proposito, l'utente rinuncia in anticipo e incondizionatamente a far valere qualsivoglia pretesa fondata sulla mancata o carente disponibilità della Piattaforma, in particolare per titolo di risarcimento danni.

La Piattaforma supporta i browser Google Chrome (versione 73.0 o superiore), Firefox (versione 66.0 o superiore) e Safari (versione 12.0 o superiore). Per usufruire di una migliore esperienza di navigazione si raccomanda di aggiornare il browser all'ultima versione disponibile.

## Regole generali di comportamento

L'utente s'impegna ad utilizzare la Piattaforma (e le risorse correlate: e-mail, telefono, ecc.) in maniera corretta e rispettosa dei diritti di terzi.

In particolare, l'utente s'impegna a:

- non trasmettere contenuti illeciti, molesti, offensivi, discriminatori, minacciosi, dannosi, volgari o altrimenti inappropriati;
- non utilizzare la Piattaforma (e le risorse correlate) e le informazioni ivi contenute per compiere atti illeciti, fraudolenti o lesivi di diritti di terzi, compresi il diritto d'autore e i diritti della personalità;
- comunicare dati personali solo con il consenso preventivo ed informato delle persone interessate;
- comunicare dati ed informazioni aggiornati e veritieri;
- assicurarsi che i dispositivi informatici utilizzati siano protetti (ad esempio mediante antivirus e firewall) e privi di elementi malevoli (quali malware, virus, cavalli di troia, ecc.);
- non interferire o tentare di interferire con l'attività della Piattaforma oppure ostacolare la fruibilità dei servizi da parte degli utenti.

## Modalità e sicurezza dei pagamenti

I pagamenti online effettuati in relazione all'ottenimento di prestazioni avvengono tramite la piattaforma di e-payment di PostFinance. Il pagamento può avvenire utilizzando le modalità PostFinance, TWINT e carte di credito (MasterCard e Visa), tuttavia i metodi di pagamento possono essere modificati in ogni momento. Il Comune non assume alcuna responsabilità al riguardo, trattandosi di una piattaforma separata gestita da PostFinance. Le condizioni d'uso e la politica in materia di protezione dei dati di PostFinance possono essere visionate ai seguenti link: <https://www.postfinance.ch/it/dettaglio/avvertenze-legali-e-accessibilita.html>.

Per proteggere l'utente da eventuali violazioni della sicurezza e della privacy, nessuna informazione relativa alle modalità di pagamento viene trasmessa al Comune.

## Rimborso del prezzo di acquisto

In generale, a meno che non sia diversamente esplicitato nella descrizione della pratica, l'utente non ha diritto a richiedere alcun rimborso relativo all'acquisto di beni o servizi effettuati tramite la Piattaforma.

## Spedizione dei documenti tramite il servizio La Posta

Il Comune di Lugano si avvale del servizio La Posta per la spedizione dei documenti. I tempi di consegna dei documenti dipendono dal servizio postale, il Comune di Lugano non ha possibilità di anticipare o dilazionare la consegna. Inoltre, il Comune di Lugano non è responsabile per eventuali danneggiamenti o mancati recapiti dovuti ad errori o disservizi del servizio postale.

## Creazione, modifica o soppressione di un servizio

Il Comune di Lugano si riserva la facoltà di attivare, modificare, sospendere o sopprimere servizi e funzionalità della Piattaforma in ogni momento e senza preavviso. In caso di soppressione, all'utente sarà data la possibilità di concludere gli eServizi in corso, riservati eventuali motivi gravi che ragionevolmente non lo permettano (in particolare riconducibili ad esigenze preminenti di sicurezza oppure di economicità).

## Cancellazione dell'account da parte dell'utente

L'utente può in ogni momento richiedere la cancellazione del proprio account. Ciò comporta l'immediato blocco dell'accesso agli eServizi. È compito dell'utente salvare i dati che desidera conservare prima di richiedere la cancellazione dell'account. La cancellazione non impedisce all'utente di registrarsi nuovamente.

## Sospensione o disattivazione dell'account da parte del Comune

Il Comune provvede alla sospensione o alla disattivazione di un account, in particolare, nei seguenti casi:

- a) Mancato utilizzo dell'account per un periodo continuativo superiore a 18 mesi;
- b) Estinzione della persona giuridica o decesso della persona fisica a cui è associato l'account tramite collegamento alle banche dati del Comune o a seguito di comunicazione ufficiale opportunamente verificata;
- c) Violazione delle norme di comportamento e di sicurezza;
- d) Violazione delle presenti condizioni generali;
- e) Su richiesta scritta delle autorità.

Nei casi in cui la sospensione o il blocco sono relativi ad eventi temporali pianificabili, il Comune fornisce comunicazione anticipata all'utente specificando la causa e la data di sospensione o revoca dell'account.

## PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E COOKIES

### Consenso dell'utente

Attraverso l'accesso alla Piattaforma, l'utente autorizza (ove necessario) il trattamento dei dati personali conformemente al diritto applicabile e secondo le finalità e le modalità indicate o presupposte dal presente documento oppure previste dalla legge.

### Finalità e utilizzo dei dati personali

L'utente può registrare informazioni nel proprio profilo quali, ad esempio, uno o più indirizzi e un numero di telefono. Qualora presenti, queste informazioni vengono riprese negli eServizi utilizzati, evitando all'utente di doverle reinserire.

I dati vengono trattati esclusivamente e nella misura di quanto strettamente necessario per assicurare il funzionamento (tecnico) della Piattaforma, attivare l'account, identificare l'utente, erogare i servizi richiesti dall'utente, nonché gestire le connesse comunicazioni e conferme.

Sono riservate forme aggregate o anonimizzate di trattamenti di dati degli utenti ai fini statistici, di valutazione della qualità dei servizi e di ottimizzazione delle funzionalità tecniche e dell'usabilità della Piattaforma.

In nessun caso, riservati gli obblighi di legge, i dati personali vengono comunicati a terzi.

La Piattaforma non integra sistemi di decisione automatizzata, per cui l'evasione della pratica viene sempre affidata a una persona fisica, a garanzia dei diritti del cittadino.

#### Precisazione dei trattamenti effettuati tramite posta elettronica

Nell'ambito delle interazioni con lo sportello, la Piattaforma invia comunicazioni contenenti dati personali all'indirizzo e-mail dell'utente. A titolo di esempio, in caso di registrazione di una candidatura online, la Piattaforma invia una conferma di ricezione recante informazioni relative alla posizione per la quale l'utente concorre; quando viene presa una decisione su una candidatura online, la Piattaforma informa l'utente circa la disponibilità del documento.

Le schede di presentazione dei singoli servizi offerti dalla Piattaforma, di cui si raccomanda un'attenta lettura, indicano in quali circostanze vengono inviate e-mail all'indirizzo dell'utente e il loro contenuto. I servizi che richiedono un pagamento tramite Postfinance inviano email con informazioni sul prodotto acquistato e sull'esito dell'operazione di pagamento. Ai fini di tutela della propria privacy, si consiglia all'utente di registrare sulla Piattaforma un indirizzo e-mail privato - personale e di non utilizzare un indirizzo e-mail condiviso con terzi (ad esempio: indirizzo e-mail professionale o accessibile a terzi).

#### Attività informatiche delegate a terzi

Il Comune ha delegato a un reputato fornitore di servizi con sede in Svizzera la fornitura e la gestione di parte dell'infrastruttura informatica inerente la Piattaforma.

Il fornitore ha accesso ai dati solo nella misura strettamente necessaria per l'erogazione del servizio, previa assunzione, mediante convenzione, di un obbligo di riservatezza e di non uso in relazione ai dati personali. Inoltre, gli accessi sono strettamente monitorati ai fini di evitare gli abusi. Tutti i dati personali sono localizzati fisicamente in Svizzera e non vengono trasmessi all'estero.

Il fornitore non effettua alcuna attività di monitoraggio o di profilazione dell'utente, né attività di trattamento di dati personali che eccedano quanto richiesto dall'erogazione del servizio.

#### Registrazione delle attività (file di log)

Al fine di garantire la tracciabilità delle operazioni e la sicurezza del sistema, vengono registrate durante l'utilizzo della Piattaforma le seguenti informazioni: indirizzo IP del dispositivo connesso ad Internet, identificativo dell'utente, data e ora dell'operazione, denominazione del servizio e dell'operazione, azione eseguita e dati trasmessi.

Nessuna attività di profilazione dell'utente in maniera personalizzata oppure azione di marketing viene svolta tramite queste informazioni.

#### Politica di conservazione

La Piattaforma conserva i dati personali fintanto che la loro conservazione sia necessaria in considerazione della finalità per le quali i dati sono stati raccolti, rispettivamente nella misura in cui sussista un obbligo legale di conservazione oppure un altro motivo giustificativo riconosciuto dalla legge. In genere, le informazioni vengono cancellate dopo un periodo massimo di tre anni a far conto dalla loro raccolta.

Scaduto il periodo di conservazione, il Comune provvede alla cancellazione definitiva e sicura dei dati o, in alternativa, alla loro anonimizzazione.

Informazioni sulla politica di conservazione dei dati personali nell'ambito di uno specifico trattamento possono essere richiesti alla Divisione Informatica tramite una richiesta scritta da inviare a [privacy.egov@lugano.ch](mailto:privacy.egov@lugano.ch).

## Comunicazioni tramite posta elettronica

L'utente autorizza il Comune a trasmettere mediante e-mail ordinaria (non certificata / crittografata) dati personali all'indirizzo e-mail fornito dall'utente.

Si rende attento l'utente che l'uso dell'e-mail non assicura la riservatezza e l'integrità dei dati in transito e che numerosi fornitori di servizi di posta elettronica sono localizzati o detengono i propri dati in Stati che non garantiscono una protezione adeguata dei dati personali (vedi lista ufficiale aggiornata scaricabile [qui](#)). L'utente, in piena consapevolezza di quanto sopra indicato, solleva il Comune da ogni obbligo e/o responsabilità al riguardo.

Il Comune consiglia di utilizzare un provider di posta elettronica che conservi i dati personali in Svizzera e che rilasci adeguate garanzie contrattuali in termini di confidenzialità e sicurezza. Ad ogni modo, si raccomanda di non trasmettere per e-mail informazioni e/o documenti contenenti dati confidenziali.

## Cookies

I cookie sono piccoli file di testo depositati nel navigatore (browser) dell'utente da siti, App o server durante l'uso di Internet. Grazie ai cookie, i siti sono in grado di riconoscere il browser dell'utente durante la navigazione e successivamente. I cookie contribuiscono a migliorare l'esperienza dell'utente, ad esempio conservando nel tempo le sue preferenze oppure evitando all'utente di dover eseguire il log-in ad ogni cambio di pagina. I cookie possono essere utilizzati anche per monitorare il comportamento dell'utente online, con conseguente impatto sulla privacy.

I cookie possono essere suddivisi in varie categorie. Considerando il soggetto che deposita il cookie sul terminale dell'utente: se esso coincide con il titolare del sito visitato, il cookie è detto di "prima parte", mentre se si tratta di un sito/server terzo, il cookie è detto di "terza parte". Considerando la durata del cookie: i cookie "di sessione" vengono depositati in funzione dell'accesso al sito e vengono pertanto eliminati alla chiusura del browser. I cookie "persistenti" restano invece memorizzati nel dispositivo dopo la chiusura del browser (e fino alla scadenza prevista dal cookie). Considerando le finalità del cookie: occorre distinguere i cookie "tecnici" dai cookie "di profilazione". I cookie tecnici rendono possibile la navigazione web, rispettivamente l'erogazione del servizio richiesto dall'utente. Essi non vengono utilizzati per altri scopi e in genere sono gestiti dal titolare del sito visitato. I cookie "analytics" o "statistici" sono assimilati ai cookie tecnici laddove utilizzati direttamente dal titolare del sito per raccogliere informazioni, in forma aggregata, sul numero degli utenti e su come questi interagiscono con il sito. I cookie di profilazione sono generalmente cookie di terza parte utilizzati per allestire un profilo dell'utente basato sul suo comportamento online e sulle sue abitudini al fine di sottoporli messaggi pubblicitari personalizzati.

La Piattaforma implementa esclusivamente cookie tecnici di sessione, e meglio:

- un cookie per identificare in modo sicuro l'utente; la durata di vita massima del cookie è di 21 minuti, dopo di che lo sportello lo rigenera;
- due cookies per gestire chiavi di cifratura per la comunicazione fra browser e firewall principale (durata di vita: sessione);
- due cookies per gestire le chiavi di cifratura per la comunicazione fra browser e sistema di autenticazione (durata di vita: sessione);
- un cookie contenente informazioni relative al sistema di distribuzione del carico in relazione al datacenter con il quale lo sportello è in comunicazione (durata di vita: sessione).

Nessun cookie traccia l'attività dell'utente, lo profila oppure memorizza informazioni personali.

L'utente ha la possibilità di impostare il proprio browser affinché lo informi della ricezione di un cookie oppure blocchi i cookie (in maniera generalizzata oppure per tipologia di cookie oppure ancora per sito di provenienza). Il blocco generalizzato dei cookie, dato che lo stesso si applica anche ai cookie tecnici, determina l'impossibilità di utilizzare la Piattaforma. L'utente ha la possibilità di cancellare i cookie dalla memoria del browser, come pure di impostare il browser affinché cancelli automaticamente i cookie alla chiusura del programma (scelta consigliata).

Per default i browser accettano automaticamente i cookie. Le istruzioni per disattivare o cancellare i cookie sono reperibili sul sito dello sviluppatore del proprio browser; si rinvia alle seguenti istruzioni per i browser più comuni: [Google Chrome](#); [Apple Safari](#); [Mozilla Firefox](#) e [Opera](#).

Vi sono ulteriori metodi per ridurre il rischio di tracciamento online, fra i quali:

- attivare l'opzione [DoNotTrack](#) sul browser (se disponibile);
- utilizzare la funzionalità di navigazione "privata" o "anonima" del browser (se disponibile), la quale impedisce che i cookie vengano mantenuti sul dispositivo dopo la navigazione.

### Diritto applicabile - Diritti dell'utente

Nell'ambito dell'attività del Comune quale ente pubblico, ovvero nell'esercizio di prerogative sovrane, il trattamento di dati personali è disciplinato dal diritto cantonale sulla protezione dei dati ([LPDP](#)). I diritti dell'utente sono specificati agli art. 22 e segg. [LPDP](#), cui si rinvia.

Nell'ambito di attività economiche che non derivano da un potere sovrano, ad esempio nel caso di fornitura di beni e/o servizi in concorrenza con il settore privato, il trattamento di dati personali è disciplinato dal diritto federale sulla protezione dei dati ([LPD](#)). I diritti dell'utente sono specificati agli art. 5, 8, 12, 15, 34 e 35 [LPD](#), cui si rinvia.

In entrambi gli ordinamenti, l'utente ha, in particolare, il diritto di essere informato su ogni circostanza relativa al trattamento dei propri dati, di revocare il consenso prestato, nonché di far rettificare dati inesatti o non più aggiornati.

L'utente che intende esercitare i propri diritti lo deve fare per iscritto mediante richiesta motivata tramite posta ordinaria oppure elettronica (vedi paragrafo seguente), allegando i necessari documenti giustificativi, oltre alla prova della propria identità. Il Comune darà seguito alla richiesta senza ritardo ma, in ogni caso, salvo circostanze eccezionali, entro 30 giorni dalla ricezione della stessa completa di ogni elemento necessario per il giudizio.

### Contatti ufficiali

Città di Lugano  
Dicastero consulenza e gestione  
Divisione Informatica  
Via Industria 18  
6900 Lugano  
[egov@lugano.ch](mailto:egov@lugano.ch)

Contatto speciale per le questioni inerenti la protezione dei dati:  
[privacy.egov@lugano.ch](mailto:privacy.egov@lugano.ch)