



Piattaforma eGov della Città di Lugano Condizioni generali contrattuali

Introduzione

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

Condizioni generali contrattuali

Servizi smart

La Piattaforma mette a disposizione servizi particolari, denominati "servizi smart", che permettono all'utente, per sé stesso oppure in rappresentanza di terzi (persona fisica o giuridica), 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 servizi smart onde migliorare continuamente l'offerta dello sportello online.

Account semplice – accesso di base per persone fisiche

Per usufruire dei servizi smart 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 dei servizi smart.

Account con identità verificata – accesso avanzato per persone fisiche

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 ai servizi smart: può accedere ai propri dati gestiti dall'Amministrazione comunale 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 delle persone fisiche, si rinvia alla seguente pagina: <https://egov.lugano.ch/it/services/7/verifica-identita>.

Accesso ai servizi smart in favore delle imprese

Le imprese dotate di personalità giuridica, quali società anonime, società a garanzia limitata o istituti di diritto pubblico, possono usufruire di servizi smart per imprese. A tale scopo, l'impresa deve autorizzare un utente (persona fisica) ad operare quale



amministratore per conto dell'impresa (di seguito, l' "Amministratore"). L'Amministratore accorda e gestisce le autorizzazioni a servizi smart per impresa di altri utenti della Piattaforma e può essere autorizzato ad accedere a tutti i servizi smart per impresa presenti e futuri.

Per maggiori informazioni sulla procedura di richiesta di accesso come Amministratore, si rimanda alla seguente pagina: <https://egov.lugano.ch/it/services/146/richiesta-accesso-impresa>.

Accettazione e modifica delle presenti condizioni generali

L'utente accetta di essere vincolato dai termini e dalle condizioni contemplate dal presente documento nella versione in vigore al momento di ogni accesso alla Piattaforma.

L'accettazione delle presenti condizioni generali per l'impresa avviene con la consegna alla Città di Lugano della richiesta di autorizzazione di accesso per l'Amministratore e, in seguito, tramite l'accesso alla Piattaforma da parte degli utenti autorizzati. La versione vigente può essere visualizzata cliccando sull'apposito link posto in calce alla Piattaforma.

È responsabilità dell'utente e dell'impresa verificare con cura lo stato dei termini e delle condizioni contrattuali applicabili prima di utilizzare la Piattaforma, essendo riservato il diritto della Città 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 ufficiale della Città di Lugano www.lugano.ch.

Utilizzo della Piattaforma

Autenticazione

L'accesso ai servizi smart richiede l'autenticazione tramite email, password e un codice temporaneo inviato tramite SMS o email in base alla scelta dell'utente.

Se le caratteristiche tecniche del dispositivo utilizzato nell'accesso alla Piattaforma lo permettono l'utente può attivare una modalità di autenticazione passwordless basata su informazioni biometriche, come ad esempio il riconoscimento facciale o l'impronta digitale. In ogni momento è comunque sempre possibile utilizzare la forma di autenticazione classica descritta precedentemente.

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.

Altri requisiti possono essere specificati nella descrizione delle pratiche.



Responsabilità e sicurezza

L'utente e l'impresa s'impegnano a proteggere con diligenza e a mantenere confidenziali tutti gli elementi di sicurezza legati alla Piattaforma (in particolare, nome utente, password e codici temporanei, codice di revoca delle autorizzazioni, corrispondenza con la Città).

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 della Città 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 la Città 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 la Città, la quale adotterà senza ritardo le misure che s'impongono in ragione delle circostanze. I contatti da utilizzare per la comunicazione alla Città sono i seguenti: t. + 41 58 866 86 88 (nelle fasce orarie 09:00-11:00 e 14:00-16:00) oppure identita.egov@lugano.ch.

L'impresa si impegna a verificare regolarmente l'operato e le autorizzazioni del proprio Amministratore e degli utenti abilitati dall'Amministratore stesso ad accedere a servizi smart a nome dell'impresa. È responsabilità e compito dell'impresa, direttamente oppure tramite l'Amministratore, modificare o revocare autorizzazioni di accesso non desiderate o che non sono più aggiornate.

La Città è espressamente esonerata da qualsivoglia responsabilità e/o obbligo di sorveglianza circa l'attività svolta dall'Amministratore e dagli utenti da esso autorizzati.

La Città 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) avvengono sotto la sola responsabilità dell'utente, il quale si dichiara pienamente consapevole dei rischi che tale trasmissione comporta. La Città non assume alcuna responsabilità per eventuali violazioni, dirette o indirette, inerenti alla confidenzialità e/o all'integrità delle informazioni che avvengono al di fuori della propria rete informatica. L'utente prende pure atto che la Città 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 l'ultima versione principale disponibile dei browser Google Chrome, Firefox e Safari.

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.

L'impresa assume le conseguenze delle violazioni degli utenti abilitati come se si trattasse di violazioni proprie.

Modalità e sicurezza dei pagamenti

I pagamenti online effettuati in relazione all'ottenimento di prestazioni avvengono tramite la piattaforma E-Payment Checkout All-In-One di PostFinance per quanto riguarda le modalità di PostFinance, carte di credito/debito (Visa e Mastercard®) e TWINT. I pagamenti in criptovalute (Bitcoin, Tether e Bitcoin Lightning Network) avvengono tramite la piattaforma denominata xMoney (www.xmoney.com), messa a disposizione da Modernityparty OÜ, con sede a Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ravala pst 19-67, 10143, Estonia. I metodi di pagamento possono essere modificati in ogni momento. La Città non assume alcuna responsabilità per queste piattaforme, essendo offerte e gestite autonomamente da società terze. Le condizioni d'uso e la politica in materia di protezione dei dati di PostFinance possono essere visionate al seguente link:

<https://www.postfinance.ch/it/dettaglio/avvertenze-legali-e-accessibilita.html>. Le condizioni d'uso e la politica in materia di protezione dei dati di xMoney possono essere visionate al seguente link: <https://support.xmoney.com/en/articles/6553727-xmoney-policy-and-terms-of-service>.



Rimborso del prezzo di acquisto

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

Spedizione dei documenti tramite il servizio La Posta

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

Creazione, modifica o soppressione di un servizio

La Città 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, sarà data la possibilità di concludere i servizi smart 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 ai servizi smart. 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.

Cancellazione dell'account da parte della Città

La Città può in ogni momento, previa comunicazione anticipata all'utente, provvedere alla cancellazione di un account in caso di mancato utilizzo per un periodo continuativo superiore a 18 mesi. La cancellazione non impedisce all'utente di registrarsi nuovamente.

Disattivazione dell'account da parte della Città

La Città provvede alla disattivazione di un account, in particolare, nei seguenti casi:

- decesso della persona fisica a cui è associato l'account tramite collegamento alle banche dati della Città o a seguito di comunicazione ufficiale opportunamente verificata;
- violazione delle norme di comportamento e di sicurezza;
- violazione delle presenti condizioni generali;
- su richiesta scritta delle autorità.

Nei casi in cui la disattivazione è relativa ad eventi temporali pianificabili, la Città fornisce comunicazione anticipata all'utente specificando la causa e la data di disattivazione dell'account.



Revoca delle autorizzazioni di accesso da parte dell'impresa

L'autorizzazione d'accesso conferita all'Amministratore o da esso ad altri utenti non è soggetta a limitazioni temporali. Le autorizzazioni di accesso conferite dall'Amministratore ad altri utenti possono essere revocate in ogni momento e con effetto immediato dall'Amministratore stesso. Nel caso intenda revocare l'autorizzazione all'Amministratore oppure altre autorizzazioni in essere, l'impresa lo può fare in ogni momento mediante una comunicazione scritta debitamente firmata dagli organi societari preposti conformemente alle iscrizioni del Registro di commercio da consegnare alla Divisione Affari giuridici (Via della Posta 8, 6900 Lugano).

In caso d'urgenza, è possibile revocare a titolo cautelativo le autorizzazioni contattando telefonicamente la Divisione Affari giuridici al numero t. +41 58 866 70 80 oppure per e-mail all'indirizzo giuridico@lugano.ch (orari d'ufficio). Ai fini di legittimazione, è necessario produrre il codice di revoca ricevuto al momento dell'attivazione dei servizi smart in favore dell'impresa.

La revoca comporta la cessazione di tutti i servizi smart in corso a nome dell'impresa.

Per maggiori informazioni si rinvia alla pratica per la revoca delle autorizzazioni d'accesso per l'impresa, accessibile mediante la piattaforma eGov.

Revoca delle autorizzazioni di accesso di un'impresa da parte della Città

La Città provvede alla revoca di tutte le autorizzazioni di accesso in essere nel caso in cui l'impresa venga cancellata per qualsiasi motivo dal Registro di commercio. Alla Città non pertiene alcun obbligo di monitoraggio delle fonti pubbliche (siti web, RC, FUSC, FUCT ecc.), per cui essa interviene previa ricezione di un avviso scritto ad opera degli organi preposti oppure delle autorità. In tal caso tutti i servizi smart avviati a nome dell'impresa vengono immediatamente terminati.

Area documenti

L'Area documenti è un'area personale dove l'Amministrazione deposita i documenti (attestazioni, certificati, lettere, ecc.) rilasciati mediante i servizi smart.

I documenti depositati in quest'area sono a disposizione dell'utente per un periodo di tempo determinato (12 mesi). Trascorso questo termine, i documenti vengono definitivamente eliminati. È compito dell'utente scaricare i documenti che desidera conservare prima della loro cancellazione.

L'estinzione o la revoca di una procura o di un'autorizzazione di accesso per un'impresa non comporta l'immediata cancellazione dei documenti ottenuti in delega.

L'accesso ai documenti depositati nell'Area documenti è consentito unicamente al titolare dell'account.



Contatti ufficiali

Città di Lugano
Informatica
Via Industria 18
6900 Lugano

Contatto piattaforma eGov:
egov@lugano.ch

Contatto speciale per le questioni inerenti la protezione dei dati:
privacy.egov@lugano.ch