



Piattaforma eGov della Città di Lugano Informativa sulla privacy e cookies

Introduzione

Il presente documento descrive la Politica della Piattaforma in materia di protezione dei dati personali e di gestione dei cookie (vedi sezione "Protezione dei dati personali e cookie").

Protezione dei dati personali e cookie

Dati personali oggetto di trattamento

Sono considerati dati personali le indicazioni o informazioni che direttamente o indirettamente permettono di identificare una persona, sia essa fisica o giuridica.

La Città raccoglie e tratta esclusivamente i dati personali forniti dall'utente stesso oppure dall'impresa. Per quanto concerne le imprese, si rinvia al documento "Richiesta di accesso come utente amministratore ai servizi eGov per imprese" generato dalla seguente pratica: <https://egov.lugano.ch/it/services/146/richiesta-accesso-impresa>.

In nessun caso vengono raccolte centralmente le informazioni biometriche utilizzate dall'utente nella procedura di autenticazione passwordless.

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.

Nell'ambito dell'abilitazione di singoli utenti ad agire per conto di imprese, la Piattaforma elabora i dati contenuti nel modulo "Richiesta di accesso come utente amministratore ai servizi eGov per imprese" (inclusi gli allegati) allo scopo di attivare gli utenti e le relative autorizzazioni e di conservare la prova del conferimento valido e vincolante delle autorizzazioni medesime da parte dell'impresa.



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 o Utrust 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 personale e di non utilizzare un indirizzo e-mail condiviso con terzi. Postfinance e Utrust sono dei provider indipendenti a cui noi trasferiamo, al fine di agevolare lo svolgimento delle operazioni di pagamento richieste dall'utente, i seguenti dati: nome, cognome e indirizzo email.

Attività informatiche delegate a terzi

La Città ha delegato a un reputato fornitore di servizi con sede in Svizzera la fornitura e la gestione di parte dell'infrastruttura informatica inerente alla 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, abilitazione dell'utente ad operare per conto di un'impresa (inclusa la ditta dell'impresa).

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 cinque anni a far conto dalla loro raccolta.

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

I dati contenuti nel modulo "Richiesta d'accesso come utente amministratore ai servizi eGov per imprese" (inclusi gli allegati) vengono eliminati allo scadere di un termine di 10 anni a far conto dalla revoca delle autorizzazioni ad operare per conto dell'impresa oggetto dello specifico modulo autorizzativo.

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

Comunicazioni tramite posta elettronica

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

Si rende attenti 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 la Città da ogni obbligo e/o responsabilità al riguardo.

La Città 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.

Cookie

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 cookie per gestire chiavi di cifratura per la comunicazione fra browser e firewall principale (durata di vita: sessione);
- due cookie 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](#).

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. La Città 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
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