



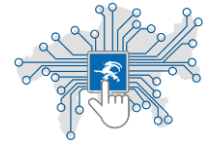
Stabsstelle Digitale Verwaltung
Post da stab Administraziun digitala
Unità di gestione Amministrazione digitale



Condizioni di utilizzazione

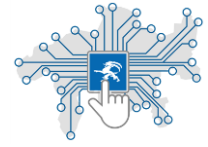
E-Servizi e portale di e-government Grigioni

Stato: 1° novembre 2024



Indice

1	Introduzione	2
2	Utilizzo dell'ePortal e dell'eConto.....	2
2.1	ePortal	2
2.2	eConto	2
2.3	Blocco dell'accesso.....	3
3	Doveri degli utenti	3
3.1	ePortal	3
3.2	eConto	4
4	Rischi ed esclusione della responsabilità	4
5	Protezione dei dati.....	5
6	Supporto	7
7	Basi legali.....	7



1 Introduzione

- ¹ Il Cantone dei Grigioni mette a disposizione della popolazione e delle imprese servizi elettronici attraverso un «portale di e-government» (di seguito ePortal).
- ² La fornitura di servizi attraverso l'ePortal sarà messa a disposizione gradualmente. Nell'ePortal verrà indicato quali servizi vengono offerti e quali requisiti devono essere rispettati per poter usufruire di questi servizi.
- ³ Per l'utilizzo di determinati servizi gli utenti devono iscriversi all'ePortal. A questo scopo viene messo a disposizione un account centrale (eConto).
- ⁴ Di norma l'ePortal e l'eConto rappresentano solo l'autenticazione e l'autorizzazione dell'utente. Il servizio concreto viene sviluppato nelle applicazioni (applicazioni specifiche) del corrispondente ufficio secondo le basi giuridiche valide per tale ufficio.
- ⁵ Le disposizioni seguenti sono valide per tutti gli utenti dell'ePortal nella misura in cui non si riferiscano esplicitamente all'eConto. Vengono portate a conoscenza dell'utente al momento dell'utilizzo del servizio.
- ⁶ Nella misura in cui il corrispondente servizio richieda un accesso tramite l'eConto, le disposizioni seguenti devono essere sottoposte all'utente al momento della registrazione per l'eConto. Senza il consenso, l'utilizzo dei servizi può essere limitato.
- ⁷ Il Cantone dei Grigioni si riserva la facoltà di modificare le condizioni di utilizzazione in qualsiasi momento. La versione in vigore è pubblicata su eportal.gr.ch alla rubrica Condizioni di utilizzazione. Essa viene sottoposta all'utente per approvazione in caso di modifica. Senza il consenso, l'utilizzo dei servizi può essere limitato.

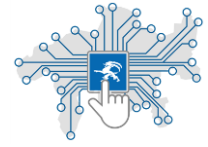
2 Utilizzo dell'ePortal e dell'eConto

2.1 ePortal

- ¹ Se nessuna base giuridica dispone altrimenti, l'utilizzo dell'ePortal e dei servizi ottenibili è facoltativo.
- ² L'utilizzo dell'ePortal e dell'eConto è in linea di principio gratuito nella misura in cui nessuna base giuridica disponga altrimenti. I costi per l'accesso (telecomunicazione, mezzi di autenticazione come Swiss ID, ecc.) sono a carico dell'utente. Le tasse per i servizi forniti (ad es. costi di elaborazione di una domanda) sono dovute in conformità alla legislazione in vigore.
- ³ L'ePortal e i servizi disponibili tramite lo stesso possono essere utilizzati in modo ottimale con un allacciamento a internet a banda larga e la versione aggiornata di un browser.

2.2 eConto

- ¹ Per accedere ad applicazioni specifiche e a dati personali è necessario un eConto. L'accesso all'eConto viene protetto con nome utente, password e l'inserimento di un secondo fattore.
- ² Per accedere ad applicazioni specifiche e a dati personali, a seconda del bisogno di protezione del servizio è necessaria una verifica dell'identità. Il Cantone dei Grigioni la offre in



collaborazione con imprese terze. Per la verifica dell'identità i Suoi dati personali come cognome, nome, data di nascita (cfr. documento ufficiale) vengono trasmessi al fornitore del servizio d'identificazione per l'elaborazione. Dopo 14 giorni dalla verifica dell'identità i dati vengono trasmessi al Cantone dei Grigioni e cancellati definitivamente presso il fornitore del servizio d'identificazione.

- ³ Le persone giuridiche possono fare capo a servizi tramite utenti autorizzati. A questo scopo occorre registrare una volta nel sistema la persona giuridica. Nel quadro della registrazione almeno un utente viene indicato come rappresentante dell'impresa. Il rappresentante dell'impresa può delegare altri utenti a usufruire di servizi. Il rappresentante dell'impresa è responsabile per la tenuta a giorno degli utenti delegati.
- ⁴ Le autorità possono notificare provvedimenti e decisioni in forma elettronica, se l'utente dispone di un eConto e ha approvato la notifica. Il consenso può essere dato per una singola procedura o per tutte le procedure disponibili sull'ePortal. Gli utenti che richiedono un servizio attraverso l'ePortal autorizzano l'autorità a comunicare con loro in relazione a questa pratica tramite lo stesso canale, in particolare per recapitare loro decisioni o comunicare loro altri dati in relazione alla pratica in questione.
- ⁵ Se devono essere rispettati dei termini, il recapito è considerato avvenuto quando il sistema conferma la presa in consegna dei documenti con la ricevuta di entrata. La ricevuta viene messa a disposizione dell'utente nell'ePortal, da dove può essere scaricata.
- ⁶ Per quanto riguarda la trasmissione elettronica di documenti, essa è considerata avvenuta appena l'invio viene scaricato dall'ePortal o richiamato in altro modo. Se l'invio non viene scaricato o visionato in altro modo entro sette giorni da quando è stato messo a disposizione nel punto di consegna stabilito, la trasmissione è considerata avvenuta. Gli utenti vengono informati in merito a ogni trasmissione di documenti con un'e-mail all'indirizzo che hanno indicato al momento della creazione dell'eConto.

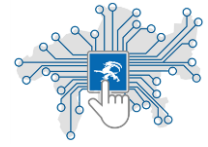
2.3 Blocco dell'accesso

- ¹ In caso di mancato rispetto delle presenti condizioni di utilizzazione, il gestore può bloccare l'eConto di un utente.
- ² Il gestore può bloccare l'eConto dell'utente se vi sono indizi di una compromissione dell'eConto da parte di terzi.
- ³ L'utente deve essere informato in merito al blocco tramite l'invio di un'e-mail all'indirizzo indicato al momento della registrazione.
- ⁴ L'utente può richiedere lo sblocco tramite il modulo messo a disposizione insieme alla comunicazione relativa al blocco.

3 Doveri degli utenti

3.1 ePortal

- ¹ Nel quadro dell'utilizzo dell'ePortal gli utenti sono tenuti a usufruire dei servizi in conformità alla loro destinazione.



- 2 Nel quadro dell'utilizzo dell'ePortal gli utenti sono tenuti a registrare e a tenere aggiornati tutti i dati in modo veritiero e in conformità ai documenti ufficiali.
- 3 Nel quadro dell'utilizzo dell'ePortal gli utenti sono tenuti ad adottare i provvedimenti tecnici e organizzativi necessari per proteggere i loro sistemi informatici. In particolare i dispositivi tecnici come PC, laptop, tablet o smartphone e i programmi installati (come antivirus o browser) devono essere mantenuti aggiornati e protetti dall'uso da parte di terzi.
- 4 Gli utenti sono responsabili per il salvataggio dei dati salvati nell'ePortal. In caso di guasto all'ePortal o di blocco di un eConto, l'accesso ai dati salvati non è più possibile temporaneamente o permanentemente.

3.2 eConto

- 1 Nel quadro dell'utilizzo dell'eConto gli utenti sono inoltre tenuti a scegliere e conservare i dati d'accesso in modo accurato nonché a evitare che terzi vi possano accedere. A tale scopo occorre adottare in particolare i provvedimenti seguenti:
 - Per l'accesso all'eConto deve essere utilizzata una password sufficientemente forte. Essa non dovrebbe essere individuabile in modo troppo facile (ad es. uso di nomi di familiari, date di nascita).
 - I dati e gli strumenti di accesso (ad es. smartphone per l'autenticazione a due fattori) all'eConto devono essere conservati in modo accurato e protetti dall'accesso da parte di terzi.
 - In caso di sospetto di accesso non autorizzato da parte di terzi, l'utente deve modificare immediatamente la password o far bloccare l'eConto da parte del gestore.

4 Rischi ed esclusione della responsabilità

- 1 In linea di principio l'ePortal è a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7; sono fatte salve interruzioni a seguito di lavori di manutenzione o eventi imprevisti. Per legge il Cantone dei Grigioni e gli offerenti di servizi non rispondono di inoltri tardivi o di altre omissioni riconducibili alla mancata funzionalità del portale di e-government o a sistemi di trasmissione collegati con quest'ultimo (art. 25 LADig). Agli utenti si consiglia di non aspettare fino all'ultimo momento in caso di istanze da inoltrare entro un determinato termine.
- 2 Il Cantone dei Grigioni presta massima attenzione alla correttezza delle informazioni pubblicate. Tuttavia non è possibile fornire alcuna garanzia per quanto riguarda la correttezza, l'esattezza, l'attualità, l'affidabilità e la completezza delle informazioni pubblicate. Le autorità cantonali escludono qualsiasi responsabilità per danni materiali o immateriali derivanti dall'accesso, dall'utilizzo o dal mancato utilizzo delle informazioni pubblicate, dall'uso abusivo della connessione o da problemi tecnici, per quanto ammesso dalla legge.
- 3 Il Cantone dei Grigioni adotta ampie misure di sicurezza tecniche ed organizzative per garantire un esercizio dell'ePortal possibilmente sicuro e la sicurezza dei dati presenti sull'ePortal. Ciononostante non possono essere esclusi determinati rischi residui, in merito ai quali viene richiamata l'attenzione degli utenti. Esistono segnatamente i rischi seguenti:



- Informazioni e documenti messi a disposizione dell'utente sull'ePortal possono venire cancellati per errore e non essere quindi più disponibili.
 - Terzi possono consultare abusivamente singole informazioni o singoli documenti di un utente. Ciò può accadere in particolare se l'utente stesso definisce in modo erroneo una persona con funzione di rappresentante.
- 4 Questo sito web contiene rimandi e collegamenti (link) che portano a siti web di terzi. Questi ultimi non rientrano nella sfera di responsabilità del Cantone dei Grigioni. L'utente accede e utilizza questi siti web a suo rischio. Le autorità che offrono l'ePortal o servizi tramite esso dichiarano esplicitamente di non avere alcun influsso sulla forma, sul contenuto e sulle offerte delle pagine collegate.

5 Protezione dei dati

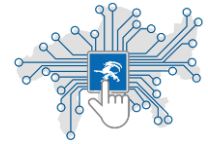
- 1 In sede di trattamento dei dati personali da parte del Cantone dei Grigioni in relazione all'ePortal e all'eConto fanno stato le disposizioni della legge cantonale sulla protezione dei dati (LCPD; CSC 171.100). Il Cantone protegge le informazioni con provvedimenti tecnici e organizzativi appropriati e le tratta in modo confidenziale.
- 2 Il gestore rileva, elabora e salva i dati personali conformemente alle direttive della legge sull'amministrazione digitale (LADig; CSC 177.100). In particolare esso elabora i dati relativi all'eConto e al protocollo nella misura in cui questi sono necessari per la fornitura dei servizi, per la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, per la fatturazione nonché per lo svolgimento e la cura di relazioni con l'utente, segnatamente per la garanzia di un'elevata qualità del servizio.
- 3 Come tante altre pagine web, anche l'ePortal utilizza i cosiddetti «cookie». Si tratta di piccoli file di testo che vengono trasmessi al disco rigido da un server di un sito web. Tramite le informazioni contenute nei cookie, la navigazione per l'utente viene agevolata e viene resa possibile la visualizzazione corretta. Di norma i browser sono programmati in modo da accettare i cookie. L'utente può disattivare in ogni momento l'utilizzo dei cookie tramite le impostazioni del browser. Occorre prestare attenzione al fatto che singole funzioni dell'ePortal potrebbero non funzionare qualora l'utilizzo dei cookie venisse disattivato.
- 3 L'elaborazione dei dati relativi ai servizi disponibili sull'ePortal avviene nelle corrispondenti applicazioni specifiche sotto la responsabilità della rispettiva autorità specializzata.
- 4 Se il Cantone fa capo a terzi per la fornitura di servizi, esso è autorizzato a rendere accessibili i dati necessari a tale scopo ai terzi coinvolti; questi ultimi sono soggetti agli stessi obblighi del Cantone per quanto riguarda il rispetto della protezione dei dati. Se l'utente elabora dati di terzi nel quadro del login o dell'utilizzo dei servizi, è l'unico responsabile nei confronti delle persone interessate.
- 5 L'utente può far valere in ogni momento i diritti che gli spettano conformemente alla LCPD in relazione all'ePortal. Può richiedere segnatamente all'autorità competente:
- informazioni in merito all'eventuale elaborazione e al tipo di dati personali elaborati in relazione all'ePortal e all'eConto



- la rettifica di dati personali sbagliati che lo concernono e, tenendo conto degli scopi dell'elaborazione, il completamento di dati personali incompleti nell'ePortal
- una cancellazione dei dati personali che lo concernono nel quadro del diritto spettante per legge
- una revoca di un consenso legato al diritto in materia di protezione dei dati

⁶ Per tutte le questioni di diritto in materia di protezione dei dati in relazione all'esercizio dell'ePortal e dell'eConto è competente l'unità di gestione amministrazione digitale. Per richieste o domande, si rivolga per favore all'indirizzo e-mail digitaleverwaltung@gr.ch. Trova ulteriori contatti sul [sito web dell'unità di gestione amministrazione digitale](#).

Per questioni di diritto in materia di protezione dei dati in relazione a servizi concreti l'utente deve rivolgersi all'autorità specializzata responsabile.



6 Supporto

- ¹ Per richieste di supporto negli ambiti **apertura dell'eConto, identificazione, login e utilizzo dell'eConto** è a disposizione un supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 in collaborazione con un fornitore di servizi esterno. Esso è raggiungibile come segue:

esupport@gr.ch

tel.: 081 553 35 55

I dati dell'eConto necessari per l'elaborazione delle richieste di supporto sono consultabili dal servizio di supporto del Cantone dei Grigioni per l'elaborazione del caso di supporto. Ne sono esclusi i dati personali dalle applicazioni specifiche.

- ² Per domande specifiche in relazione ai servizi disponibili sull'ePortal sono a disposizione le unità amministrative corrispondenti durante gli orari di apertura degli uffici.

7 Basi legali

Legge sull'amministrazione digitale (LADig; CSC 177.100)

Ordinanza relativa alla legge sull'amministrazione digitale (OLADig; CSC 177.110)

Legge sulla giustizia amministrativa (CSC 370.100)

Ordinanza sullo scambio di atti giuridici per via elettronica (CSC 370.130)

Legge cantonale sulla protezione dei dati (CSC 171.100)