



**Emanazione di una legge sull'e-government  
(legge sull'e-government, LEGov; CSC 177.100)**

Rapporto esplicativo

Coira, agosto 2022

## Indice

<b>L'essenziale in breve .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Situazione di partenza .....</b>	<b>3</b>
1. Strategia di e-government .....	4
2. Necessità di agire a seguito del diritto cantonale .....	4
3. Necessità di agire a seguito del diritto federale .....	5
4. Interventi parlamentari.....	5
<b>II. Configurazione del progetto.....</b>	<b>5</b>
<b>III. Tratti fondamentali del progetto .....</b>	<b>6</b>
1. Principi .....	6
2. Collaborazione .....	6
3. Servizi di base.....	6
4. Portale di e-government.....	6
5. Responsabilità .....	7
6. Introduzione dello scambio di atti giuridici per via elettronica.....	7
<b>IV. Spiegazioni relative alle singole disposizioni .....</b>	<b>8</b>
1. Legge sull'e-government .....	8
<b>V. Modifiche di altri atti normativi .....</b>	<b>20</b>
1. Revisione parziale della legge sulla giustizia amministrativa (LGA; CSC 370.100). 20	
2. Revisione parziale della legge sulla gestione degli atti e sull'archiviazione (LGAA; CSC 490.000).....	28
<b>VI. Conseguenze a livello finanziario e di personale .....</b>	<b>28</b>
1. Per il Cantone .....	28
2. Per i comuni e le regioni.....	29
<b>VII. Buona legislazione.....</b>	<b>29</b>

## **L'essenziale in breve**

Evadere le pratiche con le autorità per via elettronica corrisponde a una grande e crescente esigenza della popolazione e delle imprese. In questo contesto, il 26 giugno 2018 il Governo ha licenziato la strategia di e-government del Cantone dei Grigioni 2019-2023 (prot. n. 539/2018). Questa strategia serve allo sviluppo ulteriore mirato, efficiente e coordinato della fornitura digitale di prestazioni nel Cantone. La strategia prevede ad esempio la creazione di un portale di e-government, attraverso il quale la popolazione e l'economia possano utilizzare prestazioni elettroniche e senza carta del Cantone in maniera centralizzata, in modo da evadere le pratiche in modo completamente elettronico. Il presente programma legislativo crea le basi giuridiche necessarie per l'attuazione della strategia. La legislazione relativa all'e-government intende promuovere la fornitura digitale di prestazioni nel Cantone. Il ricorso a prestazioni digitali delle autorità dovrà essere volontario, semplice e accessibile senza barriere per la popolazione e per le imprese. Tuttavia per il momento le prestazioni delle autorità dovranno essere a disposizione ancora in forma non digitale. Siccome l'e-government è un progetto trasversale che riguarda tutti gli enti pubblici, nel quadro del progetto legislativo si creano le basi legali per una collaborazione approfondita tra i vari livelli statali (Confederazione, Cantone, regioni e comuni). Grazie alla legislazione vengono inoltre gettate le basi per i servizi di base gestiti dal Cantone nel settore della fornitura digitale di prestazioni. Tra questi rientrano in particolare il portale di e-government cantonale e la soluzione di identificazione e di autorizzazione associata nonché una soluzione per lo scambio di documenti tra autorità e privati. A determinate condizioni, le infrastrutture di base corrispondenti devono essere messe a disposizione anche dei comuni e di altri enti incaricati di compiti pubblici. La revisione della legge sulla giustizia amministrativa (LGA; CSC 370.100) renderà possibile lo scambio di atti giuridici per via elettronica nelle procedure amministrative.

### **I. Situazione di partenza**

L'e-government permette all'amministrazione pubblica di sbrigare i propri compiti e le relative procedure amministrative utilizzando tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) moderne. L'evasione digitale e sicura delle pratiche delle autorità soddisfa un'esigenza della popolazione e delle imprese. Non da ultimo la pandemia di coronavirus ha reso evidente che in futuro le prestazioni potranno e dovranno essere fornite sempre maggiormente online. Un'analisi della situazione attuale nel Cantone dei Grigioni ha mostrato che negli ultimi anni è stato possibile migliorare costantemente l'offerta di informazioni e di interazione. D'altra parte il numero delle prestazioni delle autorità che possono essere sbrigate in modo completamente digitale può essere ampliato. Non da ultimo la fornitura digitale di prestazioni non ha successo a causa della mancanza di un quadro giuridico. Finora nel Cantone dei Grigioni non vi è un atto normativo che disciplini in modo esaustivo l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte dell'amministrazione pubblica per la fornitura di prestazioni a privati.

## **1. Strategia di e-government**

La strategia di e-government del Cantone dei Grigioni del 26 giugno 2018 (prot. n. 539/2018) deve creare le basi per sviluppare ulteriormente l'e-government all'interno del Cantone dei Grigioni in maniera mirata, coordinata, efficiente e adeguata alle esigenze. A questo riguardo sono stati definiti diversi obiettivi e campi d'azione. Essi comprendono la creazione di un'offerta che attribuisca la priorità alle prestazioni che vengono richieste frequentemente e che generano grandi benefici. Dovrebbe essere possibile usufruire delle rispettive prestazioni delle autorità attraverso un portale centrale di e-government che renda possibile un accesso semplice e sicuro a tali prestazioni. Inoltre si intende rendere possibile l'evasione delle pratiche senza carta e in modo digitale all'interno dell'amministrazione. La strategia viene concretizzata con un piano di attuazione che riporta i progetti di e-government prioritari del Cantone. Nel quadro di questo piano di attuazione da un lato vengono elencati i processi concreti che devono essere rilevati in modo digitale (ad es. digitalizzazione della procedura per il rilascio della licenza edilizia). Dall'altro vengono definiti i servizi di base trasversali che possono essere utilizzati per diversi processi e che non sono assegnati direttamente ad alcun compito amministrativo. Un esempio è il portale di e-government previsto. Non da ultimo il piano di attuazione prevede che, vista l'evasione elettronica di pratiche amministrative, si proceda a un esame delle basi giuridiche e se necessario vengano adeguate le prescrizioni procedurali.

## **2. Necessità di agire a seguito del diritto cantonale**

La strategia di e-government prevede come obiettivo strategico la creazione di un portale centrale di e-government. Attraverso il portale previsto sarà possibile usufruire delle prestazioni di diverse autorità e presentare istanze giuridicamente valide. In questo contesto, per le diverse prestazioni delle autorità dovrà essere messo a disposizione un login centrale. Diverse questioni legate al funzionamento di questo portale richiedono una disciplina legislativa formale (ad es. responsabilità in caso di danni, responsabilità in materia di protezione dei dati). La strategia di e-government prevede anche la partecipazione facoltativa di comuni e regioni nell'attuazione della strategia stessa. Questi attori dovranno poter utilizzare i servizi di base messi a disposizione dal Cantone (come il portale di e-government). Anche i principi di questa collaborazione dovranno essere disciplinati a livello di legge.

Attualmente le istanze nei procedimenti di ricorso amministrativo e dinanzi al Tribunale amministrativo devono essere presentate per iscritto e firmate (art. 33 e art. 38 LGA). Le leggi speciali possono anche formulare direttive per quanto riguarda la forma di presentazione delle istanze. Qualora in futuro una procedura amministrativa finalizzata all'emanazione di una decisione si svolgerà completamente in modo elettronico, occorrerà creare una base giuridica secondo la giurisprudenza del Tribunale federale (cfr. ad esempio DTF 142 V 152 consid. 2.4). Pertanto la LGA dovrebbe definire le condizioni secondo cui la presentazione di istanze per via elettronica è consentita nelle procedure amministrative. Inoltre occorre disciplinare a livello di legge a quali condizioni è possibile notificare decisioni per via elettronica o prendere in visione gli atti per via elettronica.

### **3. Necessità di agire a seguito del diritto federale**

Con la legge federale concernente la piattaforma per la comunicazione elettronica nella giustizia (LPCEG) vengono creati i presupposti legali per una piattaforma centrale attraverso la quale le autorità, i tribunali, gli avvocati, le parti coinvolte in procedimenti nonché altri attori interessati al procedimento possono recapitare e ricevere documenti. Tale piattaforma viene gestita dalla Confederazione e dai Cantoni nel quadro di una corporazione comune. La piattaforma può essere utilizzata anche per evadere istanze nel quadro dei procedimenti cantonali di ricorso amministrativo e dinanzi al Tribunale amministrativo, nella misura in cui le basi legali corrispondenti vengano create a livello cantonale.

### **4. Interventi parlamentari**

Diversi interventi in Gran Consiglio trattano aspetti dell'e-government. Tramite l'incarico Bigliel del 18 aprile 2019 concernente la digitalizzazione delle procedure per il rilascio della licenza edilizia, il Governo è stato incaricato di esaminare come la procedura per il rilascio della licenza edilizia possa essere digitalizzata. Una digitalizzazione completa di questa procedura è ostacolata dal fatto che alcuni documenti devono essere inoltrati in formato cartaceo. Al fine di rendere possibile una procedura elettronica completa per il rilascio della licenza edilizia occorre perciò consentire che le istanze possano essere presentate in modo elettronico nel quadro della LGA. L'incarico di frazione UDC del 3 dicembre 2019 concernente la maggiore promozione dei dati pubblici aperti chiede al Governo di creare le condizioni quadro organizzative, tecniche e legislative per accedere ai dati delle autorità in un formato più leggibile da macchine. Mentre le condizioni quadro organizzative e tecniche sono attualmente in fase di elaborazione nel quadro di un gruppo di lavoro interdipartimentale, nella presente legge deve essere creato uno standard legale per la pubblicazione di dati sotto forma di open government data (OGD).

## **II. Configurazione del progetto**

I Cantoni dispongono di strategie di regolamentazione differenti per la promozione dell'e-government e l'introduzione dello scambio di atti giuridici per via elettronica. In alcuni casi questi temi vengono ancorati nell'atto normativo generale di diritto procedurale, mentre altri Cantoni dispongono di una legislazione specifica relativa all'e-government o alla digitalizzazione. Una regolamentazione nell'atto normativo di diritto procedurale si concentra sullo scambio di atti giuridici per via elettronica nelle procedure amministrative formali. La creazione di una legislazione relativa all'e-government rappresenta invece un approccio più completo che comprende l'evasione elettronica di pratiche amministrative solo come una parte della comunicazione elettronica tra l'amministrazione e i suoi utenti. Nel settore dell'e-government, ad esempio nel quadro del consolidamento del portale di e-government, occorre disciplinare ulteriori questioni giuridiche che vanno oltre il quadro di un atto normativo di diritto procedurale. Pertanto appare opportuno emanare una legge specifica sull'e-government. La legge deve disciplinare il quadro organizzativo e normativo per la digitalizzazione dell'amministrazione e definire alcuni principi (ad es. nel settore dei servizi di base). Soprattutto per quanto riguarda i servizi di base, la regolamentazione dovrebbe però limitarsi ai principi. Norme troppo dettagliate in questo settore tecnico celano il rischio di diventare obsolete siccome l'ambito

tecnico e normativo nonché le esigenze degli utenti possono mutare rapidamente. Le relative norme devono essere concretizzate a livello di ordinanza.

### **III. Tratti fondamentali del progetto**

#### **1. Principi**

La fornitura digitale di prestazioni a privati da parte dell'amministrazione deve essere rafforzata prima di tutto creando un'ampia gamma di offerte il cui uso è associato a ostacoli minori. Le prestazioni digitali devono essere accessibili a tutti e, ove possibile, senza barriere. Nella legge occorre stabilire che le prestazioni di e-government devono continuare a essere a disposizione anche in forma non elettronica. Al momento un obbligo generale per i privati di utilizzare il traffico digitale con le autorità o di utilizzare determinati servizi di base non appare opportuno, poiché non tutti possono o vogliono usare il canale digitale.

#### **2. Collaborazione**

Poiché spesso nella fornitura di prestazioni sono coinvolte autorità di diversi livelli statali, la digitalizzazione deve essere concepita come compito trasversale alle autorità e ai Cantoni. Pertanto nel settore dell'e-government il Cantone deve collaborare con gli altri Cantoni e con la Confederazione. Tale collaborazione può comprendere ad esempio la definizione di standard e processi comuni nonché la creazione e l'impiego comune di sistemi TIC. La legge sull'e-government crea le basi per la collaborazione con altri enti pubblici attraverso la conclusione di convenzioni o l'istituzione e la partecipazione a persone giuridiche di diritto pubblico o privato. Inoltre occorre disciplinare le condizioni alle quali i comuni e le regioni possono usufruire dell'infrastruttura di base cantonale (in particolare del portale di e-government) al fine di fornire prestazioni proprie.

#### **3. Servizi di base**

Nonostante ogni procedura aziendale abbia le proprie particolarità, la maggior parte di esse dispone di elementi simili che devono essere uniformati nel quadro della digitalizzazione. Per questo motivo, nel quadro della strategia di e-government, il Cantone crea determinati servizi che servono da base comune e trasversale per altre prestazioni delle autorità che si fondano su di essi. Questi servizi di base devono essere definiti nel quadro della legge. Nella misura in cui le autorità amministrative cantonali vogliono offrire prestazioni delle autorità online, esse sono in linea di principio tenute a ricorrere ai servizi di base. A determinate condizioni anche i comuni e altri enti incaricati di compiti pubblici devono poter utilizzare le rispettive infrastrutture di base. Per ragioni di autonomia organizzativa, l'uso dei servizi di base non dovrebbe però essere obbligatorio.

#### **4. Portale di e-government**

Il portale di e-government e l'infrastruttura alla sua base sono un elemento centrale dell'attuazione della strategia di e-government. Grazie al portale, gli utenti hanno la possibilità di consultare le prestazioni delle autorità attraverso una piattaforma centrale con gli stessi dati di accesso. In questo contesto il portale deve servire solo come portale di passaggio per l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti, mentre le rispettive prestazioni delle autorità vengono

fornite tramite l'applicazione specifica del rispettivo servizio. In linea di principio vi è una distinzione chiara tra i dati dell'account e i dati specifici. Con la legge devono essere create le basi giuridiche per l'organizzazione, l'esercizio e l'utilizzo del portale. L'utilizzo del portale è gratuito. Per le prestazioni delle autorità nelle quali vengono elaborati dati personali è necessario creare un account elettronico. La legge disciplina la creazione e la chiusura di questo account, così come gli ulteriori diritti e doveri degli utenti. Inoltre viene creata la base giuridica per l'elaborazione di questi dati da parte degli organi responsabili della gestione del portale.

## **5. Responsabilità**

Il portale di e-government offre prestazioni di varie autorità. È quindi importante definire quale autorità è competente in quale settore per la funzionalità, ma anche dal punto di vista del diritto in materia di protezione dei dati. Questa assegnazione delle competenze deve avvenire nel quadro della legge. Per ragioni tecniche non è possibile garantire che tutte le prestazioni delle autorità del portale di e-government siano disponibili 24 ore su 24. È possibile che i canali elettronici non siano temporaneamente accessibili. Non è opportuno che solo lo Stato si assuma il rischio di malfunzionamento, dato che per la fornitura di prestazioni esso sarà in parte anche dipendente da fornitori esterni e privati. Pertanto nel quadro delle norme generali di responsabilità in caso di danni gli utenti si assumono il rischio di malfunzionamenti, dato che di regola essi possono organizzarsi in modo da non subire danni da malfunzionamenti improvvisi.

## **6. Introduzione dello scambio di atti giuridici per via elettronica**

In diverse disposizioni la procedura amministrativa del Cantone contiene un obbligo di firma o di sottoscrizione che ostacola lo scambio di atti giuridici per via elettronica. Pertanto la revisione delle disposizioni corrispondenti nella LGA dovrà equiparare, a determinate condizioni, la forma elettronica alla forma scritta. Lo scambio di atti giuridici per via elettronica dovrebbe essere accessibile nel modo più semplice possibile al maggior numero possibile di persone. In questo contesto si dovrebbe evitare di introdurre strumenti come la firma elettronica, i quali non si sono consolidati nella pratica di altri Cantoni. L'identificazione e l'integrità delle istanze dovrebbero essere invece garantite dalle parti che accedono attraverso un sistema di trasmissione. Da un lato quale possibile sistema di trasmissione entra in considerazione il portale di e-government cantonale. D'altro lato, nel quadro della legge federale concernente la piattaforma per la comunicazione elettronica nella giustizia (LPCEG) si sta sviluppando un portale centrale a livello svizzero "justitia.swiss", tramite il quale sarà possibile rilevare le procedure amministrative cantonali o dinanzi al Tribunale amministrativo. Con il consenso degli interessati, attraverso questi sistemi di trasmissione le autorità potranno inoltre notificare decisioni o consentire la presa in visione degli atti per via elettronica. Per rendere interessante lo scambio di atti giuridici per via elettronica, quest'ultimo dovrebbe basarsi sugli stessi principi a livello di Confederazione e Cantoni e nei diversi ambiti giuridici. Pertanto la regolamentazione dello scambio di atti giuridici per via elettronica nel Cantone dei Grigioni si baserà sulle disposizioni pertinenti del diritto federale, le quali devono essere ancorate nelle leggi di procedura della Confederazione nel quadro della LPCEG.

## **IV. Spiegazioni relative alle singole disposizioni**

### **1. Legge sull'e-government**

#### **Art. 1 Oggetto**

La legge stabilisce i principi per l'impiego di TIC nel quadro della fornitura di prestazioni dell'Amministrazione cantonale. Inoltre essa disciplina la collaborazione del Cantone con gli altri enti pubblici nel settore dell'e-government. Un obiettivo della strategia di e-government consiste nella realizzazione di un portale di e-government che permetta ai cittadini, all'economia e agli enti pubblici di accedere a prestazioni elettroniche delle autorità. Con la presente legge vengono create le basi giuridiche per l'organizzazione, l'esercizio e l'utilizzo di questo portale.

#### **Art. 2 Campo d'applicazione**

La legge serve a realizzare gli obiettivi della strategia di e-government. Questi obiettivi sono rivolti in primo luogo alle autorità amministrative cantonali, rendendole i destinatari principali delle disposizioni contenute nella legge sull'e-government. I comuni, i tribunali e altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico possono collaborare nell'e-government e offrire ad es. servizi attraverso il portale cantonale di e-government. Se lo fanno, essi devono rispettare le direttive concernenti il portale stabilite nella legge (ad esempio per quanto concerne le elaborazioni dei dati, la responsabilità e la responsabilità in caso di danni).

#### **Art. 3 Definizioni**

L'art. 3 definisce i termini tecnici in relazione all'e-government e alla fornitura digitale di prestazioni. Conformemente al cpv. 1 lett. a, un "utente" è una persona fisica che dispone di un account elettronico. Nel portale le persone giuridiche non possono essere utenti autonomi, ma per l'utilizzo di prestazioni delle autorità possono farsi rappresentare da persone fisiche (cfr. art. 15). Secondo il cpv. 1 lett. b, un "account elettronico" è un account digitale per il ricorso a prestazioni di autorità ed enti pubblici. Conformemente alla lett. c, con "prestazione delle autorità" è intesa un'attività fornita o un risultato fornito da un'autorità in seguito a una procedura avviata da essa stessa o dall'utente. Questa definizione deve essere interpretata in modo possibilmente ampio. Bisogna distinguere tra prestazioni delle autorità e i cosiddetti "servizi di base". Un "servizio di base" è un servizio elettronico che costituisce una base comune e interdisciplinare per diverse procedure e prestazioni delle autorità che si fondano su di esso. In relazione alla presente legge bisogna distinguere tra i dati necessari all'utilizzo dell'account elettronico e salvati su tale account ("dati dell'account", cfr. cpv. 1 lett. g) e i dati che vengono elaborati in relazione alle prestazioni delle autorità a cui è stato fatto ricorso ("dati specifici", cfr. cpv. 1 lett. f). Conformemente al cpv. 1 lett. e, questi ultimi in linea di principio vengono elaborati solo nelle "applicazioni specifiche" e non vengono salvati nell'account elettronico (cfr. però gli art. 18 segg.).

#### **Art. 4 Fornitura digitale di prestazioni**

L'art. 4 cpv. 1 è principalmente di natura programmatica. Questa disposizione deve essere intesa come un mandato a tutte le autorità amministrative cantonali di attuare sistematicamente la digitalizzazione. Da questa disposizione non può essere derivato alcun diritto alla fornitura online di una determinata prestazione di un'autorità. Una maggiore fornitura di

prestazioni delle autorità online rientra nell'interesse dell'Amministrazione cantonale. I progetti con i quali le prestazioni finora analogiche possono essere fornite in modo digitale vengono pianificati e attuati nel quadro del piano di attuazione per la strategia di e-government. Questo piano di attuazione viene valutato e adeguato annualmente.

Siccome in futuro un numero sempre maggiore di prestazioni potrà essere fornito in modo digitale 24 ore su 24, occorre garantire che questa possibilità digitale sia accessibile anche al numero maggiore possibile di persone. Ciò può significare ad esempio che devono essere previsti provvedimenti supplementari per l'accesso senza barriere (ad esempio la possibilità per chi è affetto da un handicap visivo di ascoltare un testo mostrato sullo schermo). Questo principio dell'inclusione digitale può essere limitato nel quadro della proporzionalità in quanto non è indispensabile permettere l'accesso a soluzioni web moderne con apparecchi o sistemi operativi obsoleti, o addirittura mettere a disposizione delle persone l'accesso a un computer.

Attualmente non tutti i cittadini hanno accesso a strumenti elettronici, oppure non sono disposti a utilizzarli o non sono in grado di farlo. Se determinate prestazioni delle autorità possono essere fruite solo online, allora di fatto interi gruppi di persone sono esclusi dal loro utilizzo. Per ragioni legate al divieto di discriminazione, ciò risulta problematico.<sup>1</sup> Per questo motivo nella legge occorre stabilire che in linea di principio le prestazioni delle autorità devono continuare a essere a disposizione anche in forma non elettronica. È possibile giustificare delle eccezioni a questo obbligo per settori specifici. In questi casi occorre tuttavia prevedere delle misure affinché anche le persone che non possono usufruire della fornitura digitale di prestazioni continuino ad avere accesso alle corrispondenti prestazioni delle autorità (ad es. regolamentazioni transitorie, strumenti ausiliari messi a disposizione dalle autorità). Se prestazioni delle autorità o processi del tutto nuovi vengono offerti esclusivamente online, occorre tenere conto anche di questi interessi. Ciò non significa tuttavia che debba assolutamente essere previsto un processo cartaceo parallelo.

#### **Art. 5 Conclusione di convenzioni**

Un e-government efficace richiede la collaborazione dell'ente pubblico a tutti i livelli amministrativi. In questo modo è possibile sviluppare e sfruttare insieme applicazioni e infrastrutture esistenti, evitando costosi sviluppi multipli e l'esercizio parallelo di soluzioni paragonabili dal punto di vista funzionale, oneroso dal punto di vista finanziario e del personale. Questa collaborazione può essere disciplinata tra gli enti pubblici tramite convenzioni di diritto pubblico. Quale esempio, si può citare la "Convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico in Svizzera" tra la Confederazione e i Cantoni. La formulazione programmatica nell'art. 5 esprime l'aspettativa del legislatore in merito all'impegno da dimostrare da parte delle autorità amministrative cantonali nell'elaborazione e nello sfruttamento di soluzioni TIC con altri enti pubblici. Degli accordi corrispondenti devono limitarsi all'«attuazione tecnica e organizzativa» e non devono costituire la base per una regolamentazione contenutistica della collaborazione. Perciò è anche giustificato che il Governo sia responsabile per la conclusione di corrispondenti convenzioni. L'ordinamento delle com-

---

<sup>1</sup> Cfr. ad esempio la sentenza del Tribunale federale 1C\_137/2018 del 27 novembre 2018.

petenze ancorato nella Costituzione cantonale relativo alla stipulazione di contratti e convenzioni intercantionali e internazionali non viene modificato da questa situazione. Rimane necessaria una decisione del Gran Consiglio se le convenzioni contengono disposizioni legislative soggette alla riserva di legge (art. 31 cpv. 2 della Costituzione del Cantone dei Grigioni [Cost. cant.; CSC 110.100]).

#### **Art. 6 Partecipazioni**

Per una collaborazione a lungo termine nel settore dell'e-government tra diversi enti pubblici è risultato opportuno creare soggetti giuridici nella forma di associazioni o società anonime di diritto privato. Queste società possono assumere personale specializzato per tutti gli enti pubblici coinvolti, assegnare incarichi o svolgere appalti. Quale esempio citiamo l'associazione "iGov-Portal" alla quale il Cantone dei Grigioni partecipa insieme ad altri quattro Cantoni. Gli scopi di questa associazione sono la manutenzione e lo sviluppo di uno sportello virtuale di e-government. Con la partecipazione all'associazione è possibile suddividere l'onere e i costi di sviluppo dei Cantoni in questo settore. Con la presente disposizione si intende stabilire a quali condizioni il Cantone può essere co-fondatore di corrispondenti organizzazioni o parteciparvi. La competenza per l'attuazione e l'esercizio della partecipazione si orienta alla competenza materiale delle autorità, fatta salva la competenza di spesa. Inoltre vanno rispettate le direttive generali per le partecipazioni cantonali.<sup>2</sup> Alle relative organizzazioni non è consentito né svolgere un'attività commerciale né costituire una concorrenza per l'economia privata, siccome a questo scopo sarebbe necessaria una base giuridica corrispondente.

#### **Art. 7 Dati amministrativi accessibili a tutti**

L'incarico di frazione dell'UDC concernente la maggiore promozione dei dati pubblici aperti chiede la creazione delle condizioni quadro giuridiche per la pubblicazione di open government data (OGD). Siccome si tratta di un servizio elettronico del Cantone, le direttive per la pubblicazione di questi dati vengono fissate nella presente legge. La misura in cui i dati dell'Amministrazione cantonale vengono pubblicati come OGD viene attualmente definita nel quadro di un progetto interdipartimentale diretto dalla Cancelleria dello Stato. Sarà possibile determinare se sono necessari adattamenti della relativa legislazione speciale solo quando saranno stabiliti i dati che verranno pubblicati come OGD. La regolamentazione nell'art. 7 prevede che le unità amministrative mettano a disposizione dati come OGD che hanno rilevato o creato nel quadro dell'adempimento dei loro compiti e che sono salvati elettronicamente e disponibili in modo strutturato sotto forma di collezioni (ad es. dati meteorologici). In questo modo la pubblicazione di OGD non rappresenta un nuovo compito amministrativo, bensì può essere evasa dalle unità amministrative come attività accessoria. Siccome per esperienza anche la preparazione di questi dati comporta un onere, la messa a disposizione non costituisce un obbligo. Sono inoltre esclusi dalla pubblicazione come OGD i dati che in virtù di altri atti normativi non possono essere pubblicati o possono essere pubblicati solo a condizioni più restrittive (ad es. dati personali). Inoltre è ammesso rinunciare alla pubblicazione se l'onere per la preparazione è sproporzionato rispetto al beneficio atteso dall'utilizzo dei dati. Il cpv. 3 definisce le modalità della

---

<sup>2</sup> Cfr. ad esempio legge sulla gestione finanziaria del Cantone dei Grigioni (legge sulla gestione finanziaria, LGF; CSC 710.100); ordinanza per l'attuazione dei principi di public corporate governance nel Cantone dei Grigioni (CSC 710.400)

pubblicazione come OGD. Essa deve essere tempestiva, leggibile da una macchina e in formato aperto. L'ulteriore elaborazione dei dati pubblicati in questo modo deve essere gratuita. L'obbligo di pubblicazione tempestiva di OGD comporta l'impossibilità di verificare sempre la correttezza dei dati per mancanza di tempo. Ciò è un problema dal punto di vista della responsabilità. Perciò il cpv. 4 stabilisce che per la pubblicazione non vige l'obbligo di verificare l'esattezza, la completezza o altri requisiti di qualità dei dati. Le unità amministrative non vengono tuttavia esonerate dall'obbligo di verificare i dati per quanto concerne l'esattezza, la completezza, la plausibilità e altri requisiti di qualità definiti, nel quadro dell'adempimento dei compiti loro attribuiti dalla legge e delle basi giuridiche vigenti.

### **Art. 8 Delega di compiti**

Nel quadro della fornitura di prestazioni delle autorità, la delega di elaborazioni di dati a terzi (cosiddetto "outsourcing") diventa sempre più importante, ad es. in relazione al ricorso a servizi di salvataggio dei dati online. Questa delega è in ampia misura disciplinata dalla legislazione in materia di protezione dei dati (cfr. art. 2 della legge cantonale sulla protezione dei dati [LCPD; CSC 171.100] in unione con l'art. 10a della legge federale sulla protezione dei dati [LPD; RS 235.1]). Conformemente a queste disposizioni occorre in particolare garantire che l'incaricato elabori i dati come il mandante stesso avrebbe il diritto di farlo e che adotti i provvedimenti idonei a garantire i requisiti posti alla sicurezza d'esercizio e dei dati. Questo principio deve essere rafforzato in questa sede e occorre stabilire che l'autorità che procede alla delega deve garantire il rispetto dei requisiti tramite accordo, condizioni o in un altro modo idoneo. Oltre ai requisiti della legislazione in materia di protezione dei dati, la presente disposizione stabilisce che l'autorità responsabile deve provvedere affinché possa continuare a fornire i suoi servizi ai beneficiari di prestazioni anche se l'incaricato dovesse interrompere la sua attività o violare gli accordi conclusi.

### **Art. 9 Servizi di base**

Nel quadro della strategia di e-government, il Cantone deve creare determinati servizi che servono da base comune e interdisciplinare per altre prestazioni delle autorità che si fondano su di essi (cfr. art. 3 cpv. 1 lett. d, vedi sopra III. 3.). Numerose prestazioni delle autorità di servizi diversi devono ad esempio poter essere accessibili tramite il portale di e-government. Queste strutture comuni servono a ridurre i costi e ad aumentare la sicurezza. Conformemente al decreto governativo del 17 dicembre 2019 (prot. n. 976/2019), i servizi di base devono essere messi a disposizione anche di terzi, in particolare dei comuni.

Nel piano di attuazione relativo alla strategia di e-government vengono definiti determinati progetti che sono centrali per ulteriori servizi di e-government. Questi progetti devono essere intesi come servizi di base ai sensi della presente legge. Si tratta di:

- portale di e-government: per la popolazione e l'economia occorre creare un accesso elettronico centrale alle informazioni e prestazioni del Cantone.
- servizio per lo scambio di comunicazioni: tramite una piattaforma di trasmissione integrata nel portale di e-government dovrà essere possibile trasmettere agli utenti dei documenti di applicazioni specialistiche e inoltrare informazioni o presentare istanze alle autorità.

- amministrazione centrale delle identità degli utenti e messa a disposizione di una piattaforma centrale di autenticazione per le prestazioni digitali delle autorità cantonali (Identity and Access-Management [IAM]): con un account elettronico e l'infrastruttura IAM alla sua base, agli utenti viene data la possibilità di fare ricorso a diverse prestazioni delle autorità con gli stessi dati di accesso.

L'elenco dei servizi di base non va considerato esaustivo siccome in futuro, a seguito dello sviluppo tecnologico, potrà rendersi necessaria l'offerta da parte del Cantone di ulteriori tecnologie sotto forma di servizi di base. Deve senz'altro essere possibile prevedere ulteriori servizi come infrastruttura di base interdisciplinare senza dover procedere imperativamente a una modifica della presente legge. Una disposizione di legge può tuttavia diventare necessaria per altri motivi, segnatamente legati alla protezione dei dati. Occorre inoltre ricordare che i servizi di base vengono introdotti gradualmente e non saranno tutti a disposizione già al momento dell'entrata in vigore della LEGov.

#### **Art. 10 Utilizzo**

Nella misura in cui le autorità amministrative cantonali vogliono offrire prestazioni delle autorità online, esse sono in linea di principio obbligate a ricorrere ai servizi di base conformemente all'art. 9. Ciò significa che le prestazioni delle autorità cantonali devono in linea di principio essere ad esempio offerte tramite il portale di e-government. Un corrispondente obbligo è necessario per garantire che le autorità amministrative cantonali applichino delle procedure compatibili per digitalizzare i loro processi operativi. Ciò giova anche agli utenti che possono ad esempio utilizzare ovunque gli stessi dati di accesso. È immaginabile che in un determinato settore specifico esistano altre soluzioni, in particolare intercantonali, il cui utilizzo eventualmente non è compatibile con i servizi di base. Perciò deve esistere la possibilità di prevedere deroghe all'obbligo di utilizzo.

L'utilizzo di prestazioni informatiche cantonali da parte di terzi è già previsto dal diritto vigente conformemente all'art. 8 cpv. 3 dell'ordinanza sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'Amministrazione cantonale (OTIC; CSC 170.500). Di conseguenza, ai comuni e ad altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico deve anche essere permesso di utilizzare le infrastrutture di base per offrire prestazioni elettroniche delle autorità. La presente legge concretizza i presupposti a questo scopo. L'utilizzo dell'infrastruttura di base da parte dei comuni e degli altri enti incaricati di compiti di diritto pubblico deve essere facoltativo, sulla base della loro autonomia organizzativa. È tuttavia possibile prevedere corrispondenti obblighi nella legislazione speciale se ciò risulta necessario per promuovere l'e-government in un determinato settore giuridico. Soprattutto all'inizio, può essere necessario limitare l'utilizzo dei servizi di base da parte di servizi esterni all'Amministrazione cantonale, siccome per ragioni legate alle risorse non è ancora possibile ad esempio offrire le prestazioni delle autorità comunali sul portale di e-government. Perciò la definizione di quali servizi di base possano essere utilizzati in quale entità dalle organizzazioni di cui sopra deve spettare al Governo.

#### **Art. 11 Assunzione dei costi**

I servizi di base sono prestazioni delle autorità cantonali i cui costi di sviluppo e d'esercizio devono essere assunti in linea di principio dal Cantone, in sintonia con la strategia di e-government. La ripartizione dei costi interna al Cantone risulta dal piano di attuazione. I costi per lo

sviluppo del portale di e-government e dell'infrastruttura di base IAM vengono finanziati ad esempio tramite il credito d'impegno quadro "sviluppo delle basi e presupposto per l'attuazione della strategia di e-government" autorizzato dal Gran Consiglio nel preventivo 2020. Se comuni o altri enti incaricati di compiti pubblici intendono fare ricorso ai servizi di base per offrire prestazioni delle autorità, essi devono assumersi una quota dell'onere cantonale per lo sviluppo e l'esercizio. La collaborazione tra il Cantone quale fornitore di prestazioni e le persone o le organizzazioni quali destinatari delle prestazioni deve essere disciplinata negli accordi di diritto amministrativo. Il contenuto di questi contratti è costituito dalle modalità dell'offerta di prestazioni delle autorità in forma elettronica e dai dettagli della partecipazione ai costi. La partecipazione ai costi si calcola in base al tipo e all'entità delle prestazioni delle autorità utilizzate.

### **Art. 12 Scopo e sviluppo**

Il portale di e-government permette l'evasione delle pratiche con l'amministrazione tramite internet da parte delle persone fisiche e giuridiche. Quale portale di passaggio esso serve all'autenticazione e all'autorizzazione degli utenti prima che essi accedano a un'applicazione specifica. Il portale non salva dati specifici. Il cpv. 2 pone determinati criteri minimi all'esercizio del portale di e-government. Essi risultano in particolare dalla legislazione in materia di protezione dei dati e vanno concretizzati nella presente legge. La soluzione per il portale prevista nel quadro del piano d'attuazione soddisfa tutti i requisiti. Una parte integrante importante del portale di e-government è costituita dall'account elettronico che permette l'utilizzo di prestazioni esistenti delle autorità tramite diverse applicazioni con gli stessi dati di accesso. Esso si basa su un sistema IAM che deve garantire che gli utenti si autenticino nei confronti delle applicazioni specifiche e possano accedere alle stesse e ai dati salvati in esse nella misura ammessa. L'account elettronico e il sistema su cui si basa vengono disciplinati esaurientemente nell'art. 14 segg. Inoltre, tramite una piattaforma di trasmissione integrata nel portale di e-government bisogna garantire la comunicazione criptata tra autorità e utenti. La responsabilità per l'attuazione concreta di prestazioni elettroniche delle autorità spetta ai dipartimenti e ai servizi (cfr. capitolo 6.1.5 della strategia di e-government del Cantone dei Grigioni). Di conseguenza non sarà possibile offrire in forma elettronica tutte le prestazioni delle autorità contemporaneamente e dalla messa in esercizio del portale, bensì solo gradualmente. Nel portale di e-government deve essere indicato agli utenti quali prestazioni delle autorità sono disponibili a quali condizioni.

### **Art. 13 Costi di utilizzo**

Per promuovere l'e-government, l'utilizzo delle prestazioni elettroniche delle autorità non deve essere soggetto a costi aggiuntivi per gli utenti. Per questa ragione sarà possibile utilizzare il portale di e-government e i relativi servizi di base gratuitamente. Tuttavia la gratuità non si estende ai costi per l'accesso all'internet, che rimangono a carico dell'utente. Se tramite il portale vengono evase prestazioni delle autorità a pagamento, i costi si orientano al corrispondente regolamento sulle tasse. Esiste la possibilità di collegare l'account elettronico a un'identità elettronica (ad es. "SwissID"). Siccome l'utilizzo di corrispondenti identità è facoltativo, gli eventuali costi devono essere assunti dagli utenti. Per determinati livelli di fiducia più elevati necessari per il ricorso a prestazioni delle autorità con contenuto sensibile, può inoltre essere

necessario sottoporsi a una procedura di identificazione ufficiale (cfr. art. 20). Siccome i corrispondenti processi non sono ancora stati definiti, occorre stabilire una riserva in modo che questi costi siano a carico degli utenti. Il Governo può tuttavia prevedere delle deroghe tramite ordinanza. Con il cpv. 3 viene inoltre creata una disposizione che permette di trasferire determinati costi agli utenti per delle operazioni commissionate da loro.<sup>3</sup> Questa disposizione non deve creare la base per rendere soggetti a spese degli oneri supplementari minimi come il ripristino di una password. Devono essere interessate solo le operazioni che esulano da un utilizzo ordinario e comportano un onere supplementare per il Cantone. L'utilizzo ordinario del portale viene stabilito in primo luogo dalla legge e dai diritti e doveri degli utenti (cfr. art. 24).

In questa sede non è prevista la creazione di una base giuridica per determinare a un livello inferiore in generale le tasse per il traffico digitale in caso di prestazioni soggette a spese. La digitalizzazione di una prestazione non significa sempre un risparmio per l'amministrazione o la fornitura di prestazioni a un prezzo più vantaggioso. La questione se e in quale misura debbano avvenire degli adeguamenti corrispondenti delle tasse ai sensi di un incentivo andrà disciplinata nella relativa legislazione speciale tenendo conto delle singole procedure.

#### **Art. 14 Account elettronico**

L'account elettronico garantisce che gli utenti possano essere identificati, autenticati e autorizzati alle prestazioni delle autorità disponibili sul portale di e-government. L'apertura dell'account deve essere semplice e adeguata alle esigenze dell'utente per promuovere la diffusione e l'utilizzo del portale di e-government. Per poter utilizzare le prestazioni concrete delle autorità, gli utenti devono identificarsi una volta nel sistema. In altre parole, occorre garantire che l'utente corrisponda alla persona alla quale appartengono i dati immessi. A seconda della prestazione delle autorità, questa identificazione può essere fornita con mezzi di prova diversi (ad es. con l'inserimento di dati personali noti solo alla persona e il confronto con quelli salvati presso l'autorità). Per gli accessi successivi alla relativa prestazione delle autorità gli utenti non devono più essere identificati, bensì devono solo autenticarsi nei confronti del sistema IAM nonché essere autenticati e autorizzati dal sistema. L'autenticazione corrisponde alla prova dell'identità degli utenti con l'inserimento di determinati dati specifici personali (nome utente e password, a seconda della prestazione delle autorità anche altri fattori come un codice numerico recapitato per SMS). L'autenticazione consiste nella verifica di questi dati tramite il confronto con quelli salvati nel sistema. L'autorizzazione corrisponde all'assegnazione e alla verifica di diritti di accesso a prestazioni delle autorità per questa identità. In questo contesto, a seconda dei dati da elaborare in relazione alla rispettiva prestazione delle autorità, occorre porre requisiti più o meno severi ai corrispondenti processi. Prevedendo livelli di fiducia diversi si tiene conto di questi requisiti. Siccome in questo caso si tratta di una materia tecnica, i corrispondenti livelli di fiducia devono essere definiti a livello di ordinanza. È previsto che i livelli di fiducia si orientino al bisogno di protezione dei dati elaborati. Esso deve essere determinato già per applicazioni esistenti e nuovi progetti informatici in

---

<sup>3</sup> Cfr. art. 6 cpv. 2 e cpv. 3 della legge sull'e-government del Cantone di Friburgo (E-Government-Gesetz des Kantons Freiburg; E-GovG FR; SGF 184.1), art. 3 cpv. 2 della legge sui mezzi d'identificazione elettronici e sul portale sicuro delle prestazioni online dello Stato del Cantone di Vaud (Loi sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat; LCyber; BLV 172.67).

un'analisi della necessità di protezione. I livelli di fiducia (Level of Trust, LoT) si orientano inoltre al modello di qualità per l'autenticazione di soggetti (standard eCH-0170). Ciò deve permettere la creazione di una comparabilità possibilmente elevata con identità elettroniche esistenti e future che devono poter essere collegate all'account elettronico (cfr. art. 19). Quando nel quadro di una prestazione delle autorità vengono elaborati dati personali, occorre porre ulteriori requisiti all'accertamento dell'identità della persona, prevedendo ad esempio oltre all'immissione di nome utente e password anche un'autenticazione con due fattori.<sup>4</sup>

### **Art. 15 Rappresentanze**

Nel portale di e-government sarà possibile farsi rappresentare da un'altra persona per la fornitura di prestazioni delle autorità. Anche alle persone giuridiche deve essere permesso di richiedere online prestazioni delle autorità importanti per loro. Contrariamente alle persone fisiche, esse non possono disporre di un account proprio nel sistema IAM, bensì devono essere rappresentate da persone fisiche con account elettronico. In questo contesto, l'utilizzo dell'account elettronico deve essere ammesso a un numero possibilmente grande di imprese. Perciò la rappresentanza deve essere possibile in primo luogo per imprese che dispongono di un numero d'identificazione delle imprese (IDI) conformemente alla legge federale sul numero d'identificazione delle imprese (LIDI; RS 431.03), siccome questo numero può essere utilizzato anche da società di persone senza capacità giuridica o da imprese individuali. È tuttavia immaginabile che una persona giuridica non rientri nel campo d'applicazione della LIDI e quindi non possa ottenere un numero IDI, ma desideri comunque fare ricorso a prestazioni attraverso il portale. Anche per questi casi deve essere ammessa una rappresentanza sul portale di e-government.

Siccome un rappresentante può effettuare operazioni a nome e per conto di un'altra persona fisica o giuridica, deve essere fornita una prova del potere di rappresentanza. Nel caso di questa prova del potere di rappresentanza si tratta di una materia tecnica, motivo per cui questo processo deve essere concretizzato a livello di ordinanza. Per le persone fisiche sarà sufficiente definire direttamente nell'account elettronico chi le può rappresentare, dopodiché la rappresentanza dovrà fornirne conferma nel proprio account elettronico. Il rappresentante può anche inviare un invito alla persona da rappresentare. In caso di persone giuridiche, la prova può ad esempio essere fornita tramite un modulo di richiesta inviato all'indirizzo della sede dell'unità IDI registrato nel sistema IDI della Confederazione accessibile pubblicamente (di regola a destinazione della direzione) a seguito dell'inserimento del numero IDI. A seconda del livello di fiducia (vedi art. 14) possono essere posti requisiti diversi alla prova del potere di rappresentanza.

### **Art. 16 Chiusura e limitazione**

La chiusura dell'account elettronico può essere richiesta in ogni momento dall'utente. Sarà anche possibile disattivare temporaneamente un account non più utilizzato, affinché in caso di necessità futura non occorra crearne uno nuovo. Inoltre esistono delle situazioni in cui da parte

---

<sup>4</sup> Ciò significa che vengono inviati una password valida una sola volta o un codice numerico al numero di telefono o all'indirizzo e-mail salvato nell'account o a un'app di autenticazione sullo smartphone. Questa password o questo codice numerico deve poi essere inserita/o nell'account elettronico da parte della persona, affinché sia possibile accedere alla rispettiva prestazione dell'autorità.

delle autorità vi è un interesse a limitare l'accesso al portale o a singole prestazioni, oppure esiste un interesse alla chiusura dell'account. Da un lato per motivi legati alla protezione dei dati, in particolare alla proporzionalità, occorre garantire che i dati non più utilizzati non rimangano inutilmente nel portale di e-government. Perciò bisogna prevedere che gli account possano essere chiusi quando l'utente non si è più collegato da almeno due anni. Per garantire l'esercizio regolare del portale di e-government, l'autorità responsabile dell'esercizio deve dall'altro lato disporre della competenza di limitare l'utilizzo dell'account o di chiuderlo in caso di indizi concreti di abuso o compromissione dell'account elettronico. Un abuso deve essere ipotizzato ad esempio se l'utente viola gli obblighi stabiliti nel quadro delle condizioni di utilizzo (cfr. art. 24). In determinate condizioni, la reazione rapida da parte dell'autorità responsabile è necessaria per non compromettere l'esercizio della piattaforma, in particolare in caso di una violazione delle condizioni di utilizzo. Per questa ragione, dapprima il corrispondente account viene solo disattivato e all'utente viene inviata un'informazione (ad es. per e-mail all'indirizzo indicato). In questo modo si intende dare all'utente la possibilità di occuparsi della riattivazione dell'account ed eventualmente di richiedere l'emanazione di una corrispondente decisione (cfr. art. 26). Alla persona interessata deve essere concessa la possibilità di reagire anche in caso di chiusura a seguito di inattività, inviando una comunicazione prima della chiusura. Se un account elettronico viene chiuso, tutti i dati dell'account contenuti vengono cancellati. Non sono interessati dalla cancellazione i dati salvati nelle applicazioni specifiche dei servizi. Bisogna inoltre garantire con misure tecniche che eventuali informazioni necessarie all'evasione delle pratiche siano state trasmesse dall'account all'applicazione specifica.

#### **Art. 17 Dati dell'account**

In relazione all'esercizio del portale di e-government devono essere elaborati in primo luogo i dati registrati dall'utente. L'art. 17 disciplina quali dati devono necessariamente essere contenuti nell'account elettronico. Siccome l'apertura deve essere semplice, l'indicazione di pochi dati necessari (cognome, nome utente, indirizzo e-mail, data di nascita) può essere sufficiente. Con l'apertura dell'account, agli utenti viene assegnato un ID dell'account non significativo e unico che serve per il collegamento dell'account elettronico alle applicazioni specifiche. A seconda della prestazione dell'autorità a cui è stato fatto ricorso e del relativo livello di fiducia (cfr. art. 14), possono essere indicati altri dati che vengono collegati all'account elettronico. Si pensi ad esempio al numero di cellulare (necessario per l'autenticazione a due fattori) o al domicilio. Per la rappresentanza di unità IDI e persone giuridiche senza numero IDI conformemente all'art. 15, bisogna inoltre registrare indicazioni in merito alla persona giuridica rappresentata. In questo caso si tratta in particolare della ragione sociale e dell'IDI.

#### **Art. 18 Dati specifici**

Il portale di e-government rappresenta un portale di passaggio verso l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti. I dati specifici in relazione alla corrispondente prestazione delle autorità vengono elaborati nelle corrispondenti applicazioni specifiche solo dalle rispettive autorità competenti secondo il diritto vigente. In linea di principio nell'account elettronico non vengono salvati dati provenienti dalle applicazioni specifiche. Siccome il portale di e-government contiene una piattaforma di trasmissione tramite la quale le autorità e gli utenti possono scambiare comunicazioni, in determinate condizioni dei dati specifici relativi alle pratiche da elaborare

devono essere salvati temporaneamente affinché le autorità e l'utente possano consultarli. Un'ulteriore eccezione alla chiara distinzione avviene per il collegamento del portale di e-government con le applicazioni specifiche (cfr. art. 19).

### **Art. 19 Collegamento**

Il portale di e-government garantisce che l'utente possa accedere ai propri dati nelle applicazioni specifiche e fare ricorso alle prestazioni delle autorità attraverso queste applicazioni. A questo scopo deve essere stabilito un collegamento tra l'account elettronico e la corrispondente applicazione specifica. Inoltre l'utente deve poter collegare identità elettroniche esistenti al portale di e-government. A seguito della tecnicità della materia, l'attuazione tecnica del collegamento deve essere disciplinata nell'ordinanza. Si prevede di realizzare il collegamento tra il portale di e-government e le applicazioni specifiche tramite un confronto automatizzato dei dati tra l'account elettronico e l'applicazione specifica (cosiddetto "processo di ID-mapping"). A questo scopo vengono confrontati dei dati dell'account elettronico (ad es. nome e indirizzo) con i corrispondenti dati nell'applicazione specifica. In caso di necessità maggiore di autenticazione, all'utente viene chiesto di inserire ulteriori dati specifici per il confronto noti solo all'utente (ad es. numero della licenza di condurre). Per queste procedure, i dati devono essere salvati temporaneamente nel sistema IAM. Tuttavia, essi vengono cancellati dopo l'assegnazione. In caso di corrispondenza delle registrazioni nelle banche dati, l'ID utente dell'applicazione specifica (ID dell'applicazione specifica) viene salvato permanentemente nel sistema IAM per permettere di effettuare il login anche in futuro. L'ID dell'applicazione specifica è unico e non significativo, vale a dire che viene utilizzato solo nella corrispondente applicazione specifica quale chiave primaria per il record e non fornisce informazioni sull'utente. Le identità elettroniche esistenti come "SwissID" devono pure poter essere collegate all'account elettronico. Siccome la legge federale sui servizi d'identificazione elettronica (LSIe; FF 2018 3375) è stata respinta dal Popolo, per il momento non vi sarà un'identità elettronica riconosciuta dal diritto federale. Di conseguenza a livello cantonale occorrerà decidere quali identità elettroniche dovranno essere riconosciute per l'account elettronico e per il portale di e-government.

### **Art. 20 Accesso a registri**

Per l'ottenimento di livelli di fiducia più elevati deve essere prevista una procedura in cui l'identità dell'utente possa essere confermata con validità giuridica da un servizio affidabile nel quadro di un'identificazione ufficiale. Ciò può avvenire ad esempio confrontando l'identità della persona con il registro degli abitanti e inviando alla persona una lettera con i dati di accesso, oppure tramite presentazione della persona presso l'autorità con relativo controllo di un documento di identità. Affinché questa identificazione ufficiale possa avvenire, occorre prevedere un accesso da parte delle corrispondenti autorità ai dati del registro degli abitanti conformemente alla legge sui registri degli abitanti e su altri registri delle persone e degli oggetti (legge sui registri degli abitanti, LRAb; CSC 171.200). Conformemente all'art. 30b cpv. 2 LRAb, i servizi del Cantone possono accedere ai dati di cui necessitano per adempiere i compiti loro attribuiti dalla legge. Tale base legale deve essere creata con la presente disposizione. A determinate condizioni, in questo contesto l'identificazione può essere necessaria anche per chiarire le competenze.

Un'ulteriore semplificazione nell'elaborazione delle pratiche può essere ottenuta se, con il consenso della persona interessata, alle autorità viene data la possibilità di accedere ad ulteriori registri ufficiali e di richiedere online i dati necessari per l'adempimento dei compiti. In questo modo nel caso di una domanda di autorizzazione per un'attività professionale o commerciale non dovrebbe ad esempio più essere inoltrato un estratto del registro delle esecuzioni, bensì i dati corrispondenti potrebbero essere consultati dall'autorità competente direttamente nel registro delle esecuzioni. In virtù dell'art. 2 LCPD in unione con l'art. 19 cpv. 3 LPD, una comunicazione di dati personali mediante una cosiddetta procedura di richiamo è possibile solo se ciò è previsto esplicitamente da una base giuridica. Questa base deve essere creata con il cpv. 2.

### **Art. 21 Registrazione a protocollo**

Per l'esercizio sicuro dell'account elettronico e per la verificabilità da parte degli utenti, vengono salvati dei dati relativi agli accessi all'account elettronico. Questi dati possono essere consultati dagli utenti nell'account elettronico. In determinate condizioni, anche l'autorità responsabile dell'esercizio è interessata a poter valutare i dati d'accesso in futuro, ad esempio perché sono state constatate a posteriori delle irregolarità. Per tale ragione i dati devono poter essere conservati per un determinato periodo, il quale a seconda delle condizioni può protrarsi anche oltre la cancellazione dell'account. La conservazione di corrispondenti "dati di accesso" deve tuttavia essere limitata nel tempo. Nell'ordinanza devono essere disciplinati i dettagli della registrazione a protocollo, segnatamente riguardo all'entità e al periodo della conservazione. I dati di protocollo devono presumibilmente comprendere l'utente che accede, il momento dell'accesso e il tipo delle operazioni eseguite (ad es. modifica della password) e devono poter essere salvati per dodici mesi.

### **Art. 22- 24 Responsabilità**

Nella fornitura digitale di prestazioni sono coinvolti diversi interlocutori che interagiscono anche con gli utenti (ad es. il Cantone quale gestore del portale e i comuni quali offerenti di prestazioni delle autorità sul portale stesso). Perciò le competenze devono essere definite con chiarezza, ad esempio quelle concernenti il rispetto delle prescrizioni in materia di protezione dei dati. In questo contesto occorre distinguere in particolare tra l'esercizio amministrativo e quello tecnico del portale di e-government. L'esercizio amministrativo comprende i rapporti con gli utenti (ad es. le limitazioni dell'accesso o la chiusura di un account elettronico) nonché la pianificazione dell'integrazione di nuove prestazioni delle autorità nel portale. L'esercizio tecnico comprende la manutenzione e l'ulteriore sviluppo tecnico del portale. In questo contesto occorre prendere i provvedimenti tecnici e organizzativi adeguati affinché i dati sul portale di e-government siano protetti da perdita, furto e modifiche non autorizzate. I due compiti possono essere assunti da autorità diverse. È previsto che la Cancelleria dello Stato si occupi degli aspetti amministrativi e venga definita proprietaria dei dati del portale di e-government, mentre l'Ufficio d'informatica (UI) debba garantire l'esercizio tecnico. A seguito della chiara distinzione dell'elaborazione di dati specifici, gli offerenti di prestazioni delle autorità (ad es. servizi, comuni) sono responsabili per i dati che elaborano in relazione alle prestazioni delle autorità fornite sul portale di e-government.

Gli utenti possono disturbare l'esercizio regolare del portale di e-government ad esempio con una gestione inadeguata dei loro dati di accesso. Nella legge viene perciò stabilito che gli utenti sono responsabili per i propri sistemi informatici e i dati di accesso. I diritti e i doveri degli utenti devono essere concretizzati dal Governo, affinché possano essere adeguati alle condizioni mutate. I diritti e i doveri devono essere comunicati agli utenti al momento dell'apertura dell'account elettronico e in caso di eventuali modifiche successive, sotto forma di condizioni di utilizzo da approvare.

#### **Art. 25 Responsabilità in caso di danni**

Con l'aumento della digitalizzazione dei processi operativi, per gli interessati aumenta anche il potenziale di subire danni. Da un lato siccome i sistemi non possono più essere utilizzati ad esempio a causa di malfunzionamenti. Dall'altro però anche siccome terzi possono accedere ai sistemi con i dati degli utenti e procedere in questo modo a operazioni a svantaggio di questi ultimi. La responsabilità in caso di danni per il portale di e-government e per le prestazioni delle autorità che vi vengono offerte si orienta ai principi della legge sulla responsabilità dello Stato (LRS; CSC 170.050). Conformemente a questa legge, gli enti pubblici rispondono per i danni causati dai loro organi. In linea di principio occorre chiamare a rispondere del danno sorto l'ente pubblico che fornisce i dati od offre la prestazione delle autorità. Un'attività illecita dello Stato a seguito del malfunzionamento di un sistema informatico è invece immaginabile solo in casi eccezionali. In determinate condizioni, l'art. 4 LRS prevede una responsabilità fondata sull'equità anche in caso di danni leciti. In questo contesto potrebbe essere motivata una responsabilità del Cantone ad esempio in caso di mancata raggiungibilità della piattaforma, se ciò dovesse impedire l'inoltro entro i termini di istanze. Ciò non è opportuno siccome il Cantone non può garantire una raggiungibilità permanente delle prestazioni delle autorità, tanto più che esso dipende anche da fornitori di prestazioni privati. Per tale ragione deve essere stabilita una limitazione della responsabilità in modo che il Cantone e le autorità che offrono prestazioni delle autorità tramite il portale di e-government non rispondano 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. Il rischio relativo al malfunzionamento deve essere assunto dagli utenti che di regola sono in grado di organizzarsi in modo da non subire danni a seguito di malfunzionamenti improvvisi. La responsabilità dello Stato in caso di danni è garantita per la perdita o la falsificazione di dati.

#### **Art. 26 Protezione giuridica**

Esistono motivi per cui una richiesta di apertura di un account elettronico può essere rifiutata. Per impedire un utilizzo abusivo dell'account elettronico può inoltre essere necessario adottare delle sanzioni nei confronti dell'utente (cfr. sopra art. 16). Spetterà all'autorità competente per il rapporto con gli utenti conformemente all'art. 22 decidere in merito a corrispondenti rifiuti o limitazioni dell'accesso al portale di e-government o in merito alla chiusura dell'account elettronico. Se un servizio desidera bloccare un account elettronico solo per impedire l'accesso a una determinata applicazione specifica, allora l'autorità competente per il portale decide su richiesta del servizio in questione. Siccome gli interessati possono avere senza dubbio un interesse degno di protezione all'esistenza del loro account elettronico, occorre prevedere la possibilità di una protezione giuridica contro il rifiuto di una richiesta o la limitazione

dell'accesso. Si parte dal presupposto che solo in pochi casi sarà necessario prendere una corrispondente decisione. Inoltre, di regola dovrebbe trattarsi di casi chiari (ad esempio interruzione dell'accesso a seguito di violazione delle condizioni di utilizzo). È perciò necessario prestare particolare attenzione al fatto che le varie decisioni vengano prese dalla stessa autorità e che possano essere valutate da punto di vista giuridico con un onere ridotto. A seguito della portata e dell'importanza ridotte delle corrispondenti decisioni è opportuno prevedere la possibilità di presentare opposizione entro dieci giorni dapprima all'autorità responsabile che ha la possibilità di verificare nuovamente la sua decisione. Contro decisioni su opposizione dell'autorità competente è data facoltà di ricorso entro 30 giorni al Tribunale amministrativo. La procedura si orienta inoltre alla LGA.

## **V. Modifiche di altri atti normativi**

### **1. Revisione parziale della legge sulla giustizia amministrativa (LGA; CSC 370.100)**

La LGA viene rivista in modo da permettere, a determinate condizioni, l'inoltro di istanze per via elettronica, la notificazione per via elettronica di decisioni e la presa in visione di atti in forma elettronica. In molti Cantoni, le istanze inoltrate per via elettronica sono ammesse solo con una firma elettronica qualificata ai sensi della legge federale sui servizi di certificazione nel campo della firma elettronica e di altre applicazioni di certificati digitali (FiEle; RS 943.03) mediante una piattaforma di trasmissione riconosciuta (IncaMail, PrivaSphere). Nella sessione di giugno 2010 il legislatore cantonale ha disciplinato a sua volta le norme relative alla comunicazione elettronica nella giustizia amministrativa le quali si basano su questo concetto (vedi messaggio quaderno 13/2009-2010, pag. 787 segg., 882 segg.). La firma elettronica si è a malapena affermata nella pratica, ragione per cui si è rinunciato a una messa in vigore delle disposizioni corrispondenti. Poiché anche i regolamenti procedurali di altri Cantoni rinunciano sempre più all'impiego della firma elettronica a favore di altri modelli, questo approccio meno promettente non deve essere proseguito nemmeno nel Cantone dei Grigioni, ciò che comporta il venire meno delle disposizioni originariamente decise. Nel Cantone dei Grigioni, lo scambio di atti giuridici per via elettronica deve avvenire in primo luogo con il supporto di un sistema di trasmissione al quale le persone possano accedere. In tale contesto, l'autenticazione nel sistema di trasmissione deve potere sostituire la firma (elettronica) e garantire l'identità e l'integrità delle istanze inoltrate per via elettronica nella stessa misura in cui è possibile farlo per le istanze presentate per via postale.

#### **Art. 6d Istanze**

Nella LGA il concetto di istanza viene menzionato quale termine generico per vari atti giuridici delle parti (ad es. art. 38 cpv. 3 LGA). Per quanto riguarda lo scambio di atti giuridici per via elettronica si deve definire cosa si intende per istanza. L'istanza comprende i provvedimenti delle parti nel quadro di una procedura dinanzi alle autorità nel campo d'applicazione della presente legge i quali puntano a un determinato effetto giuridico. Tra questi figurano provvedimenti che danno origine a una procedura nonché l'inoltro di un ricorso o di una presa di posizione. Secondo tale definizione, l'istanza comprende anche gli allegati che ad es. vengono inoltrati quali mezzi di prova in una procedura.

### **Art. 6e Sistema di trasmissione**

Lo scambio di atti giuridici per via elettronica deve innanzitutto avvenire tramite un sistema di trasmissione. L'art. 6e definisce questo termine e i requisiti che i sistemi di trasmissione devono soddisfare. Le modalità concrete per l'inoltro di istanze per via elettronica e la comunicazione di decisioni per via elettronica sono invece disciplinate negli art. 6g e 23a LGA nonché nelle disposizioni d'esecuzione dell'ordinanza. La trasmissione e la garanzia dell'identità e dell'integrità possono avvenire anche al di fuori del sistema di trasmissione, alle condizioni ivi previste.

I sistemi di trasmissione devono poter garantire che l'autore possa essere attribuito in modo sicuro a un'istanza e che il documento non possa essere modificato a posteriori. Inoltre, allo scopo di calcolare i termini in modo affidabile, l'orario dell'inoltro dell'istanza o della consultazione di una decisione deve potere essere stabilito con precisione. Le corrispondenti direttive vengono soddisfatte sia tramite la piattaforma cantonale di e-government sia tramite il portale svizzero per la comunicazione con la giustizia "justitia.swiss" previsto nel quadro della LPCEG. Attualmente, a seguito della presenza di diverse incertezze tecniche ed organizzative in relazione a entrambi questi portali non è tuttavia ancora possibile decidere quale di queste piattaforme dovrebbe essere utilizzata per inoltrare le istanze in quale fase della procedura. Pertanto la denominazione dei sistemi di trasmissione riconosciuti deve avvenire a livello di ordinanza. In questo modo si lascia anche aperta la possibilità di adottare soluzioni specifiche del settore, le quali ad esempio sono state sviluppate con altri Cantoni oppure di utilizzare applicazioni messe a disposizione dalla Confederazione tramite le quali vengono offerte prestazioni online delle autorità specifiche del settore.

### **Art. 6f Forma scritta**

Nella LGA, in diversi punti viene utilizzato il termine "forma scritta", che però non viene definito da nessuna parte. Proprio in vista dello scambio di atti giuridici in forma elettronica ciò comporta incertezza giuridica, in quanto non è del tutto chiaro se un'istanza inoltrata per via elettronica possa soddisfare questo requisito oppure se ad esempio sia necessaria una firma autografa. Pertanto, nel campo d'applicazione della presente legge la "forma scritta" deve significare in linea di principio che un'istanza deve essere firmata di proprio pugno. Se questa definizione fosse a sé stante, soprattutto per le autorità interpreterebbe il concetto di forma scritta in maniera più restrittiva rispetto alla dottrina vigente e alla prassi attuale nel Cantone dei Grigioni, che ammette, in caso di urgenza o se decisioni singole vengono emanate in gran numero, che la firma venga apposta con timbro fac-simile o con modello elettronico (cfr. art. 15 dell'ordinanza sull'organizzazione del Governo e dell'Amministrazione [OOGA; CSC 170.310]). Pertanto il Governo dovrebbe prevedere a livello di ordinanza eccezioni all'obbligo della firma per la notificazione di decisioni. Tali eccezioni dovrebbero orientarsi al contenuto dell'art. 15 OOGA vigente. Un'ulteriore agevolazione per le autorità e le parti è offerta dal cpv. 2 di recente introduzione, secondo il quale la forma elettronica è equiparata a quella scritta se avviene secondo le direttive della presente legge (cfr. art. 6g e art. 23a LGA). In questo contesto lo scambio di atti giuridici per via elettronica non viene inteso quale terza forma separata oltre alla forma orale e a quella scritta, bensì quale "sottocategoria" dello scambio di atti giuridici in forma scritta che viene reso possibile per via elettronica ai sensi dei

requisiti stabiliti dalla legge. Ciò significa che non è necessario adeguare o stralciare esplicitamente il requisito di forma scritta in tutti i punti in cui compare nella legge.<sup>5</sup>

### **Art. 6g Inoltro di istanze per via elettronica**

Conformemente all'art. 6g, l'inoltro di istanze per via elettronica può in primo luogo avvenire tramite un sistema di trasmissione. I requisiti che un tale sistema di trasmissione deve soddisfare sono disciplinati nell'art. 6e. Se viene utilizzato un sistema di trasmissione riconosciuto, l'accesso degli utenti sulla relativa piattaforma sostituisce la firma e serve quale accertamento dell'identità. L'impossibilità di modificare l'istanza viene garantita da un sigillo apposto dalla piattaforma che impedisce una modifica a posteriori. In caso di istanze da inoltrare entro un termine prestabilito, una ricevuta di ricezione e di consultazione generata automaticamente permette di rilevare in maniera affidabile quando un termine inizia a decorrere e se la parte lo rispetta. Lo scambio di atti giuridici per via elettronica si svilupperà solo per gradi, in quanto i corrispondenti processi devono essere digitalizzati e integrati nei sistemi di trasmissione. Pertanto, l'inoltro di istanze per via elettronica è possibile solo se l'autorità è già collegata a un sistema di trasmissione. Attualmente come sistemi di trasmissione sono previsti in primo luogo il portale cantonale di e-government e la piattaforma "justitia.swiss". Tuttavia, si intende autorizzare ulteriori sistemi di trasmissione, ad esempio quelli specifici del settore (cfr. art. 6e). La definizione riguardo a quale sistema di trasmissione possa essere utilizzato in quale procedura deve avvenire nell'ordinanza. Tramite il portale cantonale di e-government si intende inizialmente offrire online in via prioritaria le prestazioni delle autorità richieste dalla popolazione con maggiore frequenza (ad es. dichiarazione d'imposta). L'offerta di prestazioni digitali delle autorità deve tuttavia essere ampliata costantemente e deve essere integrata ad esempio una piattaforma di trasmissione tramite la quale privati e autorità possano scambiarsi documenti elettronici in maniera sicura e autenticata. La piattaforma "justitia.swiss" sarà dotata di una corrispondente piattaforma di trasmissione sin dal suo lancio. Nelle procedure che possono essere gestite tramite questa piattaforma conformemente alle disposizioni pertinenti dell'ordinanza, l'inoltro delle istanze è pertanto ammissibile non appena l'autorità in questione è iscritta nel registro degli indirizzi di questa piattaforma. L'utilizzo della piattaforma "justitia.swiss" non è in ogni caso possibile per le procedure di prima istanza.

In linea di principio, le istanze devono essere inoltrate tramite un sistema di trasmissione in quanto in questo modo è possibile soddisfare i requisiti posti all'identificazione della persona e all'integrità dell'istanza. Esistono prestazioni delle autorità, proprio nelle procedure di prima istanza, le quali devono soddisfare requisiti formali meno severi e che già oggi possono essere fornite in parte per via elettronica tramite moduli online (ad es. la domanda di proroga del termine per la dichiarazione d'imposta). Questi moduli rispondono a una necessità pratica e non sarebbe opportuno consentire il loro utilizzo esclusivamente tramite un sistema di trasmissione. Il cpv. 2 prevede che l'inoltro di istanze in procedure di prima istanza per le quali non è prevista la forma scritta siano ammesse anche al di fuori di un sistema di trasmissione se l'identità e l'integrità vengono garantite in maniera adeguata (ad es. tramite l'indicazione del

---

<sup>5</sup> La Confederazione segue un approccio simile ad esempio nella legge federale sulla procedura amministrativa (PA; RS 172.021).

numero di registro presente sulla dichiarazione d'imposta in caso di proroga del termine). Se le istanze sono soggette a un termine è inoltre necessario poter stabilire se il suddetto termine è stato rispettato. Le prestazioni delle autorità che vengono offerte tramite corrispondenti moduli online possono essere integrate anche nel portale di e-government, dove possono offrire ulteriori funzioni pratiche quali la compilazione automatica dei dati dell'account salvati. In linea di principio, gli uffici cantonali sono addirittura obbligati a offrire le proprie prestazioni delle autorità elettroniche come minimo anche sul portale di e-government (cfr. sopra art. 10 LEGov).

Oltre ai sistemi di trasmissione riconosciuti, nell'ordinanza devono essere disciplinati anche i dettagli tecnici della trasmissione elettronica a livello di ordinanza. Tra questi si pone anche la questione relativa ai formati nei quali possono essere trasmesse le istanze inoltrate per via elettronica o le decisioni (ad es. .pdf). Inoltre si deve disciplinare a quali condizioni gli allegati alle istanze inoltrate per via elettronica possono essere inoltrati in via eccezionale in formato cartaceo, perché a seguito della loro natura non è possibile digitalizzarli. Le parti devono poter vedere in quali procedure è ammesso lo scambio di atti giuridici per via elettronica e in che modo. Le corrispondenti informazioni devono essere pubblicate pertanto nel portale di e-government oppure sul sito web dell'unità amministrativa in questione.

## **Art. 7 Termini**

L'art. 7 disciplina il computo dei termini conformemente a questa legge. In linea di principio, i termini iniziano a decorrere dal giorno seguente la comunicazione, la pubblicazione ufficiale o il verificarsi di un evento. Con lo scambio di atti giuridici per via elettronica diventa possibile comunicare la decisione per via elettronica (cfr. art. 23a). Anche in questi casi ci si deve attenere alla concezione che i termini iniziano a decorrere dal giorno seguente la comunicazione. In caso di recapito elettronico, la comunicazione viene considerata avvenuta nel momento in cui il destinatario o la rappresentanza consulta per la prima volta il documento in questione nel sistema di trasmissione. Per il computo dei termini è necessario poter stabilire esattamente il momento in cui questo avviene. Ciò viene garantito con una ricevuta generata dal sistema alla prima consultazione del documento nella quale è riportata l'ora di ricezione e che viene inviata sia all'autorità sia alla persona che ha avviato la consultazione. Viene rilasciata una sola ricevuta di consultazione per ciascun destinatario. Più consultazioni del documento da parte di un destinatario non comportano il rilascio di ulteriori ricevute. Per la piattaforma della Confederazione, la ricevuta di consultazione è già disciplinata nell'art. 21 cpv. 6 dell'avamprogetto della LPCEG. Per il sistema di trasmissione cantonale, il corrispondente processo tecnico dovrà essere definito più precisamente nell'ordinanza. Come nel caso della notificazione per via postale, bisogna prestare attenzione al fatto che una persona non può sottrarsi all'effetto di una decisione se non la riceve. A questo proposito la regolamentazione si dovrebbe orientare alla giurisprudenza relativa alla notificazione fittizia di lettere raccomandate (cfr. tra tanti DTF 127 I 31, consid. 2a/aa). Conformemente a questo approccio, una comunicazione che viene consegnata dietro firma del destinatario o di un'altra persona autorizzata viene considerata avvenuta al più tardi il settimo giorno dopo il primo tentativo infruttuoso di notificazione. Analogamente, ai sensi del cpv. 1<sup>bis</sup> la notificazione è considerata

avvenuta in ogni caso al più tardi il settimo giorno dopo la trasmissione. Questo momento deve a sua volta essere determinato tramite una ricevuta generata automaticamente.

#### **Art. 8a Osservanza in caso di inoltro per via elettronica**

L'art. 8a definisce a quali condizioni un termine viene osservato in caso di inoltro di istanze per via elettronica e si orienta all'art. 8 esistente. In caso di inoltro per via elettronica, i termini sono osservati se l'istanza viene inoltrata tramite il sistema informatico dell'autorità in questione al più tardi l'ultimo giorno del termine. Con sistema informatico si intende in primo luogo un sistema di trasmissione ai sensi dell'art. 6e LGA. Affinché sia possibile determinare l'ora dell'inoltro dell'istanza, al momento della ricezione di un'istanza nel sistema di trasmissione viene rilasciata una ricevuta che viene inviata per via elettronica al mittente e al destinatario. L'ora del rilascio (automatico) di questa ricevuta fa fede per l'osservanza dei termini. Nelle procedure di prima istanza, ai sensi delle condizioni dell'art. 6g cpv. 2 è tuttavia possibile inoltrare istanze anche al di fuori di sistemi di trasmissione, ciò che si intende rappresentare con l'utilizzo del termine sistema informatico. Per l'osservanza dei termini non è rilevante quando un'istanza è stata consegnata al sistema.

Come illustrato precedentemente, in qualità di gestore il Cantone non può e non deve garantire una raggiungibilità permanente della piattaforma. Una corrispondente mancata raggiungibilità può essere sfavorevole per le parti interessate, in particolare nel caso di istanze da inoltrare entro un termine prestabilito. Di norma, le parti hanno la possibilità di organizzarsi diversamente per inoltrare un'istanza entro il termine stabilito, ad es. per posta. Ciononostante la regolamentazione relativa all'osservanza dei termini deve essere attenuata a favore delle parti interessate prevedendo che un termine che scade in un giorno nel quale il sistema di trasmissione non è raggiungibile venga prorogato fino al primo giorno feriale successivo al momento in cui la piattaforma è nuovamente raggiungibile. La regolamentazione riprende il proprio contenuto delle disposizioni della Confederazione (cfr. art. 25 avamprogetto LPCEG). La comprova che il sistema di trasmissione non ha funzionato deve essere fornita da chi non ha inoltrato un'istanza entro il termine stabilito. A tal proposito è sufficiente rendere plausibile che la piattaforma non era raggiungibile. La proroga del termine rappresenta un caso speciale della restituzione dei termini conformemente all'art. 10 cpv. 2 LGA e prevale su questa disposizione.

#### **Art. 8b Inoltro successivo in formato cartaceo**

Se i documenti vengono inoltrati per via elettronica, è possibile che l'autorità destinataria non possa rielaborarli per motivi tecnici (ad es. perché il file è danneggiato oppure a seguito del suo volume è stato possibile trasmetterlo solo in un formato fortemente compresso). È altresì possibile che sia necessario il documento originale, ad esempio per verificare l'autenticità di un documento. Pertanto, in questi casi l'autorità deve poter richiedere l'inoltro successivo in formato cartaceo. A tal fine, l'autorità impone al mittente un termine adeguato per l'inoltro successivo entro il quale è possibile procedere al nuovo inoltro nell'osservanza del termine. Quale caso speciale, la disposizione si aggiunge alla regolamentazione degli art. 33 cpv. 3 e art. 38 cpv. 3 LGA. Non sarà invece possibile inviare di proposito un file danneggiato al fine di ottenere una proroga del termine, in quanto ciò rappresenterebbe un comportamento abusivo.

### **Art. 17 Presa in visione degli atti**

Finora, l'art. 17 LGA non prevede direttive relative al formato in cui gli interessati alla procedura possono prendere visione degli atti. Pertanto deve essere stabilito che in futuro sarà possibile prendere visione degli atti sia in formato cartaceo sia in formato elettronico. Nel caso ideale, la presa in visione degli atti avviene nel formato in cui gli atti vengono gestiti e archiviati. Se la parte che richiede la presa in visione degli atti o una sua rappresentanza è registrata in un sistema di trasmissione, gli atti disponibili in formato elettronico devono essere trasmessi o condivisi tramite questa piattaforma qualora l'applicazione specifica disponga di un'interfaccia con il sistema di trasmissione. Per le persone non registrate nel sistema di trasmissione la presa in visione degli atti elettronici può avvenire sul posto su uno schermo presso l'autorità oppure può essere resa possibile in formato elettronico in un altro modo (in caso di recapito tramite e-mail, per motivi di protezione dei dati è tuttavia necessario garantire una sufficiente codifica della tecnologia in questione). Anche la presa in visione degli atti in forma elettronica può essere limitata per salvaguardare importanti interessi pubblici o privati tutelabili conformemente al cpv. 2. L'ordinanza può concretizzare ulteriormente le modalità di presa in visione degli atti.

### **Art. 23 Comunicazione della decisione**

Conformemente all'art. 23 cpv. 2 le parti interessate a una procedura possono essere obbligate ad indicare un recapito comune già secondo il diritto vigente. Si deve chiarire che a questo proposito può trattarsi sia di un recapito postale sia di un recapito elettronico. Il recapito elettronico deve essere indicato su un sistema di trasmissione conformemente all'art. 6e. Conformemente all'art. 23 cpv. 3 LGA, qualora le parti non siano domiciliate in Svizzera possono essere obbligate ad indicare un domiciliatario in Svizzera. A titolo di novità, in alternativa si deve concedere a queste parti la possibilità di registrarsi nel sistema di trasmissione e di ricevere comunicazioni tramite quest'ultimo. Dall'art. 11b cpv. 2 dell'avamprogetto dell'11 novembre 2020 relativo alla legge federale sulla procedura amministrativa (avamprogetto PA; RS 172.021), che prevede una regolamentazione analoga a livello federale, si può concludere che la Confederazione ritiene conforme al diritto internazionale il recapito all'indirizzo elettronico in caso di parti con sede o domicilio all'estero.

### **Art. 23a Comunicazione per via elettronica**

Con l'art. 23a LGA si intende creare la base giuridica affinché sia possibile notificare le decisioni per via elettronica. Ciò si deve applicare anche alle decisioni incidentali e alle disposizioni determinanti il corso della procedura. La comunicazione per via elettronica deve avvenire tramite un sistema di trasmissione. In questo modo si intende consentire alle autorità di notificare le decisioni direttamente dalle applicazioni specifiche. A questo scopo devono tuttavia essere presenti le interfacce tecniche tra l'applicazione specifica in questione e il portale di e-government, ciò che in vari settori di diritto avverrà solo dopo l'entrata in vigore della legge. Pertanto l'art. 23a non deve stabilire nessun diritto degli utenti alla trasmissione per via elettronica e questa deve essere possibile solo laddove l'autorità la offre a sua volta. Affinché l'autorità possa trasmettere elettronicamente la decisione, la persona deve inoltre essere registrata nel sistema di trasmissione in questione conformemente all'art. 6e e aver acconsentito alla trasmissione. I requisiti per il consenso alla notificazione per via elettronica

devono essere stabiliti nell'ordinanza. In tale contesto, la sola registrazione al sistema di trasmissione non dovrebbe essere sufficiente quale consenso alla notificazione per via elettronica, in quanto a determinate condizioni gli utenti potrebbero non essere al corrente del fatto che il loro consenso vale per tutte le procedure e potrebbero venire sorpresi da una comunicazione nel quadro di un'altra procedura. Si può interpretare quale dichiarazione di volontà affermativa se l'utente inoltra un'istanza tramite il sistema di trasmissione poiché dall'esperienza generale si prevede che la risposta avvenga tramite lo stesso canale. Se è realizzabile dal punto di vista tecnico, è possibile esprimere il consenso anche esplicitamente per più procedure o per tutte le procedure che interessano una parte. Deve essere possibile revocare il consenso in qualsiasi momento fino alla conclusione della procedura. La revoca di un consenso, tuttavia, non ha alcuna conseguenza sulle decisioni già pronte per essere scaricate.

Per motivi di sicurezza giuridica, le decisioni devono poter essere attribuite in modo sicuro all'autorità e devono essere immodificabili. I dettagli tecnici vengono disciplinati a livello di ordinanza. In linea di principio deve essere sufficiente se l'autorità appone un sigillo elettronico regolamentato conformemente all'art. 2 lett. d FiEle. Questo sigillo consente al destinatario di verificare che un documento trasmesso è stato emesso dall'autorità e non è più stato modificato.<sup>6</sup> Il fatto che il sigillo elettronico regolamentato non sia personale fa sì che le persone interessate alla procedura non siano visibili, ciò che può essere rilevante ad esempio nel caso in cui si intenda far valere motivi di riconsiderazione. Pertanto le decisioni notificate per via elettronica devono contenere i nomi delle persone che decidono. Questa direttiva vale anche per il formato cartaceo, dove in linea di principio viene automaticamente mantenuta tramite la firma autografa. L'utilizzo del sigillo elettronico è un requisito minimo, è possibile utilizzare in alternativa anche una firma elettronica avanzata o qualificata emessa per la persona in questione conformemente all'art. 2 lett. b oppure lett. e FiEle. I sistemi di trasmissione previsti devono essere concepiti in modo tale da supportare le funzionalità corrispondenti.

### **Art. 33 Memorie di ricorsi amministrativi**

L'art. 33 LGA stabilisce le direttive per le istanze nelle procedure di ricorso amministrativo. In tale contesto, non tutte le direttive sono sensate in relazione all'inoltro di istanze per via elettronica (ad es. l'inoltro in duplice copia). Pertanto nel cpv. 1 devono essere definite le direttive applicabili all'inoltro in formato cartaceo nonché all'inoltro di istanze per via elettronica. Conformemente al diritto vigente, le memorie devono essere redatte in una lingua ufficiale e devono contenere una richiesta e una motivazione. Devono essere inoltrate allegando la decisione impugnata e gli eventuali mezzi di prova. Devono essere indicati i mezzi di prova supplementari. La firma e l'inoltro in duplice copia sono prescritti solo in caso di istanze inoltrate in formato cartaceo. L'inoltro di istanze per via elettronica nel quadro di procedure di ricorso amministrativo deve al contrario avvenire tramite un sistema di trasmissione, dove l'autenticazione nel sistema sostituisce la firma autografa.

---

<sup>6</sup> Come all'art. 21 cpv. 2 dell'avamprogetto LPCEG, art. 4 dell'avamprogetto dell'ordinanza sulla comunicazione per via elettronica nelle procedure delle autorità amministrative del Cantone di Lucerna del 24 febbraio 2021 (Verordnung über den elektronischen Verkehr in Verfahren vor Verwaltungsbehörden; VeV-VVb).

**Art. 38 Memorie del Tribunale amministrativo**

L'art. 38 disciplina le direttive per le memorie a destinazione del Tribunale amministrativo. Al riguardo si può rimandare alle spiegazioni relative all'art. 33 LGA.

## **2. Revisione parziale della legge sulla gestione degli atti e sull'archiviazione (LGAA; CSC 490.000)**

### **Art. 5a Cambio del supporto**

La strategia di e-government prevede quale obiettivo un'amministrazione con uso ridotto di carta. La gestione digitale di atti, in aggiunta al formato cartaceo e mista, è già ammessa nel Cantone dei Grigioni secondo il diritto vigente (cfr. art. 3 cpv. 1 dell'ordinanza relativa alla legge sulla gestione degli atti e sull'archiviazione [OGAA; CSC 490.010]). Una trasmissione digitale di atti coerente fallisce spesso perché gli enti pubblici utilizzano sistemi informatici diversi e non compatibili tra loro tramite interfacce. Al contrario di altri Cantoni e della Confederazione<sup>7</sup> attualmente non si intende prevedere un obbligo generale di gestione e trasmissione elettroniche per ragioni di autonomia dei comuni. Per il momento un'uniformazione specifica del settore deve essere raggiunta nel quadro di progetti del piano di attuazione trasversali agli enti pubblici. Inoltre, attualmente in un progetto interdipartimentale vengono stabilite le direttive per il passaggio dai documenti fisici ai documenti elettronici (cosiddetto cambio del supporto). Conformemente a queste direttive, tramite il presente adeguamento della LGAA è possibile equiparare il valore probatorio dei documenti scansionati a quello dei documenti in formato cartaceo, affinché in linea di principio si possa rinunciare a una gestione ibrida degli atti. Una procedura di digitalizzazione disciplinata in modo uniforme per tutte le autorità soggette alla legge contribuisce alla sicurezza giuridica. A seguito del loro carattere tecnico, le direttive devono essere elaborate a livello di ordinanza. A tale proposito, il Governo dovrà disciplinare in particolare i requisiti tecnici posti ai documenti digitalizzati (risoluzione, bianco/nero, scala di grigi o colore, OCR/riconoscimento del testo ecc.) nonché il requisito in termini di garanzia della qualità.

## **VI. Conseguenze a livello finanziario e di personale**

### **1. Per il Cantone**

Complessivamente, il presente atto normativo non ha alcuna conseguenza rilevante a livello finanziario e in termini di personale. Nel quadro del preventivo 2020, il 3 dicembre 2019 il Gran Consiglio ha autorizzato la creazione di un credito d'impegno quadro "sviluppo delle basi e presupposto per l'attuazione della strategia di e-government" pari a 9 milioni di franchi. Questo credito intende accelerare l'attuazione della strategia e-government tramite il finanziamento delle basi tecniche e dei presupposti interni all'Amministrazione. Il credito è finalizzato allo sviluppo delle basi, in particolare dei servizi di base conformemente alla presente legge. Il credito viene adoperato per finanziare le prestazioni di terzi e gli acquisti (per lo più di strumenti informatici) nonché nuovi impieghi a tempo determinato (ad es. direzioni di progetto). Ciò dovrebbe consentire che nel medio-lungo periodo i compiti vengano soddisfatti nonché che i processi interni all'Amministrazione vengano organizzati per essere più efficienti e snelli.

I progetti di e-government concreti che non servono all'infrastruttura di base vengono gestiti al di fuori del presente credito d'impegno e inseriti a preventivo dai rispettivi servizi o dipartimenti.

---

<sup>7</sup> Cfr. art. 6 avamprogetto PA, art. 6 cpv. 1 lett. a dell'avamprogetto della legge sull'amministrazione digitale del Cantone di Berna (Entwurf des Gesetzes über die digitale Verwaltung Bern; E-DVG), in cui le autorità vengono obbligate all'invio tramite il rispettivo sistema di trasmissione.

Neanche le spese d'esercizio ordinarie in seguito all'introduzione e alla diminuzione dei prodotti fanno parte del credito d'impegno. Al momento non è però possibile stabilire l'entità esatta di queste spese.

## **2. Per i comuni e le regioni**

Il presente progetto non prevede obblighi per i comuni e per le regioni di introdurre lo scambio di atti giuridici per via elettronica, di offrire prestazioni digitali o di gestire gli atti in formato digitale. Pertanto non sono da attendersi conseguenze inevitabili relative al personale o finanziarie né per i comuni patriziali, né per i comuni politici né per le regioni. Tuttavia, si intende mettere i comuni nelle condizioni di usufruire dei servizi di base previsti nella legge per l'offerta delle proprie prestazioni digitali. Se lo fanno, devono partecipare alle relative spese. L'ammontare della partecipazione ai costi si calcola in base al tipo e all'entità dei servizi utilizzati.

## **VII. Buona legislazione**

Il progetto rispetta i principi della "buona legislazione" conformemente alle direttive del Governo (cfr. decreto governativo del 16 novembre 2010, prot. n. 1070/2010).