



	TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL PORTALE MYCIVIS DELLA PIATTAFORMA «MYCIVIS»
	PREMESSE
	Art. 1 – Valore delle premesse
	Art. 2 – Modalità di accesso del portale myCIVIS e il relativo funzionamento
	Art. 3 – Soggetti coinvolti nel trattamento dei dati
	Art. 4 – servizi proattivi
	Art. 5 – Obblighi degli Utenti
	Art. 6 – Responsabilità derivanti dall’uso del portale myCIVIS
	Art. 7 – Sospensione e interruzione del portale myCIVIS e disattivazione delle utenze
	Art. 8 - Pubblicazione di aggiornamenti dei Termini e Condizioni
	Art. 9 - Diritti di proprietà intellettuale sul portale myCIVIS
	Art. 10 – Rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e intelligenza artificiale
	Art. 11 – Foro competente
	Art. 12 – Disposizioni finali
	PREMESSE
	Nel rispetto della Delibera della Giunta Provinciale del 21 novembre 2025, n. 948, la Provincia Autonoma di Bolzano (di



		seguito, anche « Provincia ») ha realizzato il nuovo portale myCIVIS della piattaforma myCivis, quale canale unico e trasversale per l'accesso alle informazioni ai servizi pubblici (di seguito, anche « Servizi Pubblici ») erogati dalle Ripartizioni della Provincia, nonché dagli Enti locali e dagli Enti strumentali.
		In particolare, il portale myCIVIS mira a:
		a) favorire l'accesso e l'usabilità dei Servizi Pubblici per le persone fisiche (di seguito, anche « Cittadini ») e per le persone giuridiche (di seguito, anche « Imprese ») (di seguito, complessivamente, anche « Interessati » o « Utenti »);
		b) semplificare i procedimenti amministrativi, ottimizzando i processi burocratici e contribuendo alla riduzione dei tempi di attesa e dei costi operativi;
		c) potenziare le interazioni tra le amministrazioni, i Cittadini e le Imprese, nell'ottica di offrire agli Utenti un'esperienza personalizzata e proattiva;
		d) rispondere in modo efficiente alle esigenze degli Utenti, offrendo servizi di assistenza multicanale, fruibili sia attraverso strumenti digitali sia tramite un supporto umano diretto.
		Nell'ambito del portale myCIVIS, la Provincia, la Società in house Informatica



		Alto Adige (di seguito, anche « SIAG »), le Ripartizioni competenti della Provincia, nonché gli Enti Locali e Strumentali, sono titolari autonomi del trattamento dei dati personali ciascuno per quanto di propria competenza (di seguito, anche « Titolari »).
		Al riguardo, si rimanda alle specifiche informative privacy, disponibili sul sito web del portale myCIVIS.
		Il presente documento (di seguito, anche « Termini e Condizioni » o « T&C ») disciplina i termini e le condizioni generali che regolano i rapporti tra la Provincia, in qualità di gestore del portale myCIVIS, e gli Utenti, nonché tra gli Utenti medesimi.
		L'utilizzo del portale myCIVIS è subordinato alla relativa accettazione.
		Art. 1
		(Valore delle premesse)
		1. Le premesse ai presenti Termini e Condizioni costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.
		Art. 2
		(Modalità di accesso al portale myCIVIS e il relativo funzionamento)
		1. Per promuovere una efficiente erogazione delle funzionalità del portale myCIVIS, all'interno dell'area pubblica della piattaforma CIVIS, qualsiasi soggetto interessato, senza



		necessità di preventiva autenticazione informatica, può conoscere le informazioni generali relative alla piattaforma medesima e al relativo portale myCIVIS, nonché ai Servizi Pubblici disponibili nell'ambito degli stessi e può beneficiare di (i) un servizio di digital human, in grado di generare istantaneamente risposte alle domande poste dagli utenti in merito alla piattaforma, al portale e ai Servizi Pubblici ivi disponibili, senza prevedere il trattamento di dati personali; (ii) un servizio di assistenza, anche tramite web form, in cui possono essere oggetto di trattamento i dati personali comuni degli utenti.
		2. L'accesso al portale myCIVIS avviene, sia per i Cittadini che per le Imprese, mediante SPID, CIE, eIDAS, nonché credenziali e-Gov. Le persone fisiche extracomunitarie non residenti e i cittadini di Paesi dell'Unione europea in cui non è previsto l'utilizzo di eIDAS accedono tramite account eGov.
		3. Nell'ambito del portale myCIVIS, agli Utenti è consentito di: (i) fruire delle funzionalità base del portale; (ii) fruire dei servizi di assistenza; (iii) accedere direttamente a uno o più dei Servizi Pubblici; (iv) previo esplicito consenso rilasciato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), del Regolamento (UE) 2016/679, accedere ai servizi proattivi.



		4. Il portale myCIVIS mette a disposizione degli Interessati, a titolo esemplificativo, le seguenti funzionalità: (i) gestione delle deleghe; (ii) gestione del profilo utente; (iii) gestione dei consensi; (iv) personalizzazione delle modalità di ricezione delle notifiche (ad es., e-mail, SMS) e delle preferenze tematiche e linguistiche; (v) consultazione e gestione dei Servizi Pubblici preferiti; (vi) gestione delle pratiche in bozza; (vii) personalizzazione dell'interfaccia utente (ad es., tema, font, contrasto, lingua) e visualizzazione delle informazioni generali relative al contesto provinciale (notizie, meteo, traffico).
		5. I servizi di assistenza del portale myCIVIS sono organizzati in modo strutturato e multilivello, con l'obiettivo di gestire in modo efficiente le segnalazioni e le richieste degli Interessati. Il servizio è altresì strutturato su canali digitali (mail, form, chat), telefonici (call center) e sportelli fisici e virtuali (videocall).
		6. Nell'ambito del portale myCIVIS, sono trattati i soli dati comuni degli Utenti e non è richiesto il conferimento di dati riconducibili alle categorie di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento (UE) 2016/679. L'eventuale conferimento di dati, da parte degli Utenti, può avvenire esclusivamente su base volontaria.



		7. I dati personali oggetto di trattamento nell'ambito del portale myCIVIS sono caricati direttamente dagli utenti o acquisiti da banche dati interne ed esterne alla Provincia.
		Art. 3
		(Soggetti coinvolti nel trattamento dei dati)
		1. Nel rispetto della Delibera della Giunta Provinciale del 2 febbraio 2024, n. 30, SIAG opera in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (i) nell'ambito delle procedure di identificazione e autenticazione informatica al portale myCIVIS e (ii) per le attività connesse alle procedure di erogazione delle funzioni del portale myCIVIS, ivi compresi i servizi proattivi.
		2. La Provincia è titolare dei trattamenti dei dati personali eseguiti ai fini della messa a disposizione e manutenzione del portale myCIVIS, dell'erogazione dei servizi di assistenza, nonché del monitoraggio e della verifica del livello di soddisfazione dell'utenza.
		3. Restano impregiudicate le titolarità dei trattamenti dei dati personali effettuati, ai fini dell'erogazione dei servizi pubblici, da parte delle Ripartizioni della Provincia, nonché degli Enti locali e degli Enti strumentali, ciascuno in relazione alle proprie competenze e finalità istituzionali.



		4. Per l'utilizzo delle funzioni infrastrutturali del portale myCIVIS sono stipulate apposite convenzioni tra la Provincia e gli Enti locali e strumentali.
		5. SIAG opera in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, per le attività connesse ai trattamenti di cui al precedente comma 2.
		6. I Servizi Pubblici non sono parte integrante del portale myCIVIS, seppur risultino associati allo stesso e ne utilizzino le relative funzioni infrastrutturali, quali, in particolare, la procedura di intermediazione e autenticazione per l'accesso al portale myCIVIS. Per la disciplina relativa all'utilizzo delle funzioni infrastrutturali del portale sono stipulate apposite convenzioni tra la Provincia e gli Enti Locali e Strumentali.
		Art. 4
		(servizi proattivi)
		1. I servizi proattivi sono resi disponibili, in via facoltativa, esclusivamente agli Utenti che abbiano espresso il proprio consenso esplicito al trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), del Regolamento (UE) 2016/679, all'interno di una specifica sezione



		del portale myCIVIS, previa presa visione di un'apposita informativa resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679.
		2. Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, è garantito agli Utenti il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso di cui al comma 1. Il mancato conferimento del consenso, ovvero la successiva revoca, non pregiudica in alcun modo l'accesso e la fruizione delle funzionalità ordinarie del portale myCIVIS, né l'accesso ai Servizi Pubblici. Tuttavia, in assenza del predetto consenso, l'Utente non può beneficiare dei servizi proattivi.
		3. In particolare, il portale myCIVIS consente agli Utenti di accedere ai seguenti servizi proattivi:
1.		a) comunicazioni personalizzate e proattive, elaborate sulla base dei dati personali e delle informazioni raccolti nell'ambito delle interazioni degli Utenti con il portale myCIVIS;
		b) servizi di assistenza, che garantiscono un supporto continuativo e multilivello, in grado di fornire risposte rapide e accurate agli Utenti, nonché una gestione proattiva ed efficiente delle richieste da parte degli operatori del servizio di assistenza.



		4. Le comunicazioni di cui alla precedente lettera a) sono finalizzate a offrire agli Utenti le seguenti funzionalità: (i) la trasmissione di comunicazioni proattive riguardanti scadenze imminenti, aggiornamenti successivi a cambi di stato dei servizi; (ii) l'invio di suggerimenti personalizzati su Servizi Pubblici e funzionalità potenzialmente rilevanti.
		5. Il servizio di assistenza è finalizzato a garantire le finalità di cui al precedente comma 3, lettera b). Il predetto servizio è operativo sette giorni su sette ed è dotato di infrastrutture fisiche e digitali, multicanali (i.e., sportello fisico e digitale, call center, assistente virtuale).
		6. In caso di adesione ai servizi proattivi, l'assistente virtuale è in grado di fornire risposte immediate basate sui dati personali e sulle informazioni di cui al successivo comma 7 del presente articolo, nonché di suggerire servizi potenzialmente di interesse, disponibili sul portale myCIVIS o offerti dalle Ripartizioni competenti della Provincia, nonché dagli Enti Locali e dagli Enti Strumentali.
		7. Ai fini del corretto funzionamento dei servizi proattivi sono oggetto di trattamento i seguenti dati personali e le informazioni degli Utenti:
		a) i dati personali comuni di cui all'articolo 4, paragrafo 1, numero 1,



		del Regolamento (UE) 2016/679. Non è richiesto il conferimento di dati riconducibili alle categorie di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento medesimo, che può avvenire unicamente su base volontaria;
		b) i dati personali e le informazioni raccolti nell'ambito delle interazioni effettuate dagli Utenti con i Servizi Pubblici associati al portale myCIVIS;
		c) i dati personali e le informazioni raccolti nell'ambito delle interazioni effettuate dagli Utenti con i servizi di assistenza, salvo le registrazioni delle chiamate con il servizio di call center.
		8. Qualora l'assistente virtuale non sia in grado di fornire una risposta specifica all'Utente, la richiesta viene automaticamente trasferita a un operatore del servizio di assistenza. il funzionamento dell'assistente virtuale è costantemente monitorato da personale umano, previamente autorizzato, al fine di correggere eventuali malfunzionamenti del sistema.
		Art. 5
		(Obblighi degli Utenti)
		1. Nell'utilizzo del portale myCIVIS, gli Utenti hanno l'obbligo di astenersi da:
		a) diffamare, offendere, molestare, minacciare o realizzare azioni volte a violare i diritti altrui;



		b) caricare materiale illegale, osceno, offensivo, inappropriato, fraudolento;
		c) inserire dati personali non strettamente necessari ai fini della fruizione delle funzionalità, dei servizi di assistenza, dei servizi proattivi;
		d) utilizzare marchi loghi, materiale protetto da copyright o comunque da proprietà intellettuale, senza l'autorizzazione da parte del Titolare;
		e) compiere attività volte a trarre in inganno gli amministratori del portale myCIVIS e/o gli Utenti in merito alla propria identità e/o alle proprie esperienze e/o competenze e/o professionalità;
		f) svolgere pubblicità commerciale relativamente a beni e/o prestazioni proprie e/o di terzi, anche mediante spamming;
		g) commercializzare, anche in via indiretta e/o implicita, beni e/o prestazioni proprie e/o di terzi;
		h) inserire materiale che possa danneggiare il funzionamento di un computer (ad esempio, virus, worm o trojan);
		i) inserire dati personali di soggetti terzi senza l'acquisizione del previo consenso da parte degli stessi, nel rispetto delle disposizioni di cui al



		Regolamento (UE) 2016/679, nonché del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196;
		j) svolgere attività di propaganda politica o di altra tipologia;
		k) porre in essere qualsiasi atto, attività o comportamento contrario alla normativa vigente.
		2. Gli Utenti dovranno, inoltre, astenersi da:
		a) compiere azioni volte a interferire con il corretto funzionamento del portale myCIVIS e/o con le misure di sicurezza del portale e/o dei suoi licenziatari;
		b) concedere sublicenza, vendere, noleggiare o trarre altrimenti profitto dal portale myCIVIS;
		c) compiere azioni volte a individuare il codice sorgente del portale myCIVIS (ad es., reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio);
		d) copiare, duplicare, vendere, sfruttare, conservare, modificare, riprodurre, riadattare, rielaborare, anche solo in parte, qualsiasi elemento costituente parte del portale myCIVIS o che sia nello stesso riprodotto, anche nell'ambito delle prestazioni offerte



		dagli Utenti, di carattere sia grafico che contenutistico;
		e) utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca e/o di reperimento di siti, ovvero qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione del portale myCIVIS o dei suoi contenuti;
		f) condividere con terzi o autorizzarli all'utilizzo delle proprie credenziali di accesso.
		3. L'Utente dovrà segnalare ai Titolari del trattamento l'eventuale presenza nel portale myCIVIS di comportamenti e azioni contrarie alla normativa e ai presenti Termini e Condizioni.
		4. L'Utente dovrà adottare sui propri dispositivi informatici e di connettività tutte le misure necessarie (i.e., antivirus) a garantire la prevenzione di incidenti o comunque problemi di sicurezza nell'utilizzo del portale myCIVIS.
		Art. 6
		(Responsabilità derivanti dall'uso del portale myCIVIS)
		1. Gli Utenti sono responsabili per eventuali danni, di qualunque tipo e genere, diretti e/o indiretti, derivanti o comunque connessi ad azioni e



		comportamenti contrari alla normativa vigente e ai presenti T&C, tenuti nell'ambito del portale myCIVIS.
		1. L'Utente prende atto che la Provincia può eseguire controlli, di tipo preventivo o successivo, in merito alla veridicità di dati e informazioni inseriti o caricati all'interno del portale myCIVIS.
		2. L'Utente avrà l'obbligo di manlevare integralmente la Provincia da qualsiasi richiesta e/o istanza, giudiziaria e non, di carattere civile, penale o amministrativo, che dovesse essere trasmessa alla medesima da soggetti terzi e/o da altri Utenti che si ritengano danneggiati, a livello patrimoniale, morale o di immagine, dalla condotta posta in essere dall'Utente medesimo.
		3. In nessun caso la Provincia può essere ritenuta responsabile per ritardi o malfunzionamenti del portale myCIVIS e, nei limiti delle normative vigenti, per un'eventuale interruzione, sospensione o limitazione del servizio dovuta a qualsivoglia intervento di manutenzione ordinaria o di riparazione, nonché ad altre cause, quali perdita, appropriazione, furto di dati causati dall'Internet Service Provider di cui si avvale ovvero per la mancata esecuzione del servizio per cause esterne alla Provincia. È esclusa la responsabilità della



		Provincia in caso di inadempimento dei rispettivi obblighi derivanti da caso fortuito o forza maggiore.
		4. È esclusa la responsabilità dei Titolari in caso di inadempimento dei rispettivi obblighi derivante da caso fortuito o forza maggiore
		Art. 7
		(Sospensione e interruzione del portale myCIVIS e disattivazione delle utenze)
		1. La Provincia si riserva il diritto insindacabile di aggiungere, rimuovere funzionalità o caratteristiche ovvero sospendere e interrompere, in tutto o in parte, il funzionamento del portale myCIVIS, sia in via temporanea che in via definitiva. Nei casi di cui al presente comma, la Provincia fornirà agli Utenti apposita comunicazione motivata, con congruo preavviso, salvi i casi di urgenza.
		2. La Provincia si riserva, altresì, il diritto insindacabile di bloccare, sospendere, revocare, a tempo determinato o indeterminato, l'accesso al portale myCIVIS ad account di Utenti, nel caso in cui venga a conoscenza di fatti, atti o circostanze relative alla violazione dei presenti T&C o della normativa vigente.
		3. In relazione e/o in conseguenza degli eventi di cui ai commi 1 e 2, i Titolari



		garantiscono agli Utenti l'esercizio dei diritti espressamente previsti dalla normativa in materia di data protection, secondo le modalità indicate nelle specifiche informative rese ai soggetti interessati dal trattamento.
		4. Al di fuori di quanto previsto nel comma precedente, l'Utente è consapevole ed accetta che i Titolari non avranno alcun obbligo nei confronti dell'Utente medesimo, in relazione e/o in conseguenza degli eventi di cui ai commi 1 e 2.
		Art. 8
		(Pubblicazione di aggiornamenti dei Termini e Condizioni)
		1. La Provincia si riserva il diritto di modificare unilateralmente, in qualsiasi momento, i Termini e Condizioni.
		2. Le nuove condizioni dovranno essere accettate dagli Utenti al loro primo accesso al portale myCIVIS successivo all'aggiornamento, con le forme e le modalità che saranno indicate in fase di rilascio delle nuove condizioni.
		Art. 9
		(Diritti di proprietà intellettuale sul portale myCIVIS)
		1. Gli Utenti riconoscono che il portale myCIVIS costituisce proprietà



		esclusiva della Ripartizione e che gli stessi non acquisiscono diritti di alcuna natura rispetto allo stesso.
		2. Gli Utenti non acquisiscono diritto alcuno nei confronti di marchi di qualsiasi tipologia che appaiono nel portale myCIVIS, caricati o inseriti dai Titolari, i quali resteranno protetti dalle leggi vigenti in materia di diritto d'autore e proprietà intellettuale.
		Art. 10
		(Rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali)
		1. I dati personali degli Utenti sono trattati in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento (UE) 2016/679, nonché del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.
		2. I Titolari del trattamento, ciascuno per quanto di propria competenza, forniscono adeguate informative agli Interessati, in conformità agli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, e delle previsioni di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, e garantiscono agli Interessati medesimi l'esercizio dei diritti riconosciutigli ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali.
		Art. 11
		(Foro competente)



		1. Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o esecuzione del presente documento è attribuita alla competenza del Foro di Bolzano o, a scelta dell'Utente, del Foro di residenza dello stesso.
		Art. 12
		(Disposizioni finali)
		1. Il presente documento è regolato dalla Legge Italiana.
		2. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alla normativa applicabile in materia.
		3. L'eventuale invalidità o inefficacia di una delle clausole del presente documento sarà confinata alla sola invalida o inefficace e non comporterà l'invalidità o l'inefficacia in estensione all'intero documento.