



## **CONDICIONS PER A L'ACCÉS I ÚS DE LES UTILITATS DE LA CARPETA CIUTADANA A LA WEB DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET**

### **1. OBJECTE**

L'objecte és establir les condicions per a l'accés i utilització de forma personalitzada dels serveis i continguts del servei Carpeta Ciutadana, que, com a entorn de comunicació entre l'Ajuntament i els ciutadans de l'Hospitalet i/o les persones titulars de béns o activitats a la ciutat, permetrà a través de la web:

- a) l'accés i l'ús d'informació personal de la qual disposi l'Ajuntament de l'Hospitalet
- b) la realització de gestions i/o tràmits administratius que progressivament es vagin incorporant al servei

La prestació d'aquest servei té caràcter gratuït.

### **2. ACCÉS I SEGURETAT**

Per accedir i utilitzar la Carpeta Ciutadana és necessari que la persona interessada sol·liciti l'alta al servei a qualsevol de les oficines municipals indicades a la web a tal efecte. En el moment de donar-se d'alta es comprovarà la identitat de la persona interessada.

En la sol·licitud d'alta al servei es farà constar l'acceptació de les presents condicions i caldrà donar una adreça de correu electrònic a efectes de comunicació. Qualsevol modificació d'aquesta adreça s'haurà de comunicar a l'Ajuntament a través del procediment establert a la web.

Per accedir a la Carpeta Ciutadana caldrà un codi de l'usuari i una clau d'accés, els quals es facilitaran amb caràcter estrictament personal. Un cop formalitzada l'alta, l'usuari rebrà un correu electrònic a l'adreça facilitada en la sol·licitud amb les instruccions per obtenir aquestes claus d'identificació i autenticació.

L'usuari de la Carpeta Ciutadana s'obliga a conservar el codi d'usuari i la clau d'accés i a no facilitar-los a terceres persones. En cas d'incompliment d'aquests compromisos, l'usuari assumirà les possibles responsabilitats que se'n derivin.

Serà obligació de la persona usuària la comunicació immediata d'aquelles situacions o fets que puguin afectar la confidencialitat i la seguretat, com ara la pèrdua o robatori de les claus d'identificació i autenticació.

L'usuari autoritza l'Ajuntament a no executar les ordres o sol·licituds quan tingui dubtes raonables sobre la identitat de la persona que les emet. En el cas que es produeixin tres intents erronis d'accés a la Carpeta Ciutadana l'Ajuntament bloquejarà l'accés d'aquell usuari durant 24 hores.

L'Ajuntament de l'Hospitalet i l'usuari, d'acord amb allò que s'estableix a l'article 3.10 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, pacten que la utilització del nom d'usuari conjuntament amb la clau d'accés equivalen i tenen la mateixa validesa que la firma manuscrita de l'usuari.



### 3. REQUISITS DE CONNEXIÓ

Les persones que desitgin accedir al servei Carpeta Ciutadana hauran de reunir els següents requisits:

- a) ser major d'edat i gaudir de plena capacitat jurídica i d'obrar
- b) haver acceptat les presents condicions per a l'accés i ús d'aquest servei
- c) que el seu document d'identitat consti a les bases de dades municipals

Les sol·licituds o ordres trameses per l'usuari podran ser efectives a partir del moment en què hagin estat rebudes per l'Ajuntament, que queda autoritzat, però no obligat, a acceptar-les. Les ordres rebudes seran irrevocables un cop executades per l'Ajuntament.

Aniran a càrrec de l'usuari els elements necessaris per fer possible la comunicació amb l'Ajuntament i també el cost que comporti mantenir-los i utilitzar aquesta comunicació.

### 4. AMPLIACIONS DEL SERVEI

El servei podrà incorporar progressivament noves prestacions que ampliïn l'operativa entre l'usuari i l'Ajuntament.

### 5. OBLIGACIONS

L'Ajuntament es compromet a:

- Mantenir en secret el codi d'usuari i la clau d'accés facilitada a l'usuari.
- Comprovar el codi d'usuari i la clau d'accés per permetre accedir i utilitzar els serveis oferts a la Carpeta Ciutadana.

L'usuari es compromet a:

- Realitzar un ús adequat i lícit dels continguts i dels serveis de la Carpeta Ciutadana i accepta la utilització del servei en les condicions establertes per l'Ajuntament.
- No transferir a tercers la clau d'accés i codi d'usuari, així com a custodiar-los.
- Facilitar les dades que li siguin sol·licitades per a la utilització del servei, les quals hauran de ser exactes, i confirmar, fins i tot per escrit, les ordres transmeses quan li sigui requerit per l'Ajuntament com a mesura de precaució, en defensa de la confidencialitat o seguretat del sistema, o per imperatiu legal.
- Informar immediatament l'Ajuntament en cas de pèrdua, robatori, ús o coneixement indegut per part de tercers del codi d'usuari i la clau d'accés.
- Respondre personalment, si escau, dels danys i perjudicis que pugui ocasionar per l'incompliment de les obligacions abans detallades.

### 6. DISPONIBILITAT DEL SERVEI I RESPONSABILITATS

L'Ajuntament no garanteix la disponibilitat i continuïtat del funcionament del servei i resta exonerat de qualsevol responsabilitat per danys i perjudicis que se'n puguin derivar. En aquests casos, i quan sigui possible, advertirà prèviament de les interrupcions en el funcionament del servei.

L'Ajuntament no es responsabilitza de les possibles omissions, pèrdues d'informació, errors, accessos indeguts o vulneració de la confidencialitat que tinguin origen en problemes tècnics, de comunicacions o omissions humanes, causats per tercers o no imputables a l'Ajuntament.



## **7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

Per a donar-se d'alta de la Carpeta Ciutadana, l'usuari haurà de proporcionar amb caràcter previ a l'Ajuntament una sèrie de dades de caràcter personal. D'acord amb el que s'estableix a la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal, aquestes dades seran incorporades a un fitxer per al seu tractament automatitzat. Les dades obtingudes seran utilitzades per oferir els serveis previstos a la Carpeta Ciutadana, així com per a la gestió, administració, prestació, ampliació, millora i informació dels serveis.

Els usuaris podran exercir els drets d'accés, cancel·lació, rectificació i oposició reconeguts per la normativa de protecció de dades, davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana, d'acord amb els procediments i models aprovats per aquest Ajuntament.

## **8. FINALITZACIÓ I MODIFICACIÓ DEL SERVEI**

Per sol·licitar la baixa d'aquest servei s'ha d'utilitzar la opció corresponent dintre la Carpeta Ciutadana. Les ordres que, prèviament a la comunicació de baixa, hagi donat l'usuari amb motiu de la realització de gestions i tràmits tindran valor legal i vigència fins a la seva total finalització.

L'Ajuntament podrà donar de baixa els usuaris que no utilitzin ni accedeixin al servei Carpeta Ciutadana durant un període continuat d'un any. Així mateix, es reserva el dret a interrompre el servei, temporal o definitivament, en cas que es produïssin modificacions rellevants en la situació de l'usuari o per incompliment de les condicions i normes d'utilització del servei que siguin d'aplicació.

L'Ajuntament es reserva el dret a modificar les condicions del servei i els procediments tècnics d'identificació i validació de les dades trameses, d'acord amb les noves necessitats. La no acceptació d'aquestes modificacions per parts dels usuaris suposarà la baixa del servei.

## **9. PROPIETAT INTEL·LECTUAL**

Són propietat de l'Ajuntament de l'Hospitalet o dels seus titulars legítims, tots els elements inclosos a la Carpeta Ciutadana: continguts, codis font, bases de dades, marques, logotips, imatges, dibuixos i qualsevol element susceptible de ser protegit per les normes nacionals i internacionals de propietat intel·lectual i industrial.

## **10. LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIÓ COMPETENT**

Aquestes condicions d'accés i ús al servei es regeixen i s'interpreten d'acord amb les lleis estatals i autonòmiques que els siguin d'aplicació.

La resolució dels conflictes o controvèrsies que es puguin generar en relació a les presents condicions d'ús de la Carpeta Ciutadana, podran ser sotmesos a mediació i/o arbitratge, a través de la Junta Arbitral de Consum de l'Hospitalet, o davant la jurisdicció contenciós-administrativa.