



Città di Lugano  
Amministrazione generale

Risoluzione municipale  
03 luglio 2025

Supporto autorità  
Piazza della Riforma 1  
6901 Lugano  
Switzerland

t. +41 58 866 70 11  
cancelleria@lugano.ch  
www.lugano.ch

E-mail  
Città di Lugano, C.P. 1670, 6901 Lugano

Onorevole Signor  
Andrea Sanvido

Lugano, 4 luglio 2025

### **Interrogazione no. 1513 - "Punto città Pambio Noranco, una risposta veloce semplice ed efficiente"**

Onorevole Signor Sanvido,

in riferimento alla sua interpellanza no. 4344 del 27 maggio 2025, trasformata in interrogazione (no. 1513) il 1° luglio 2025, rispondiamo quanto segue.

Il Municipio ha esaminato l'atto parlamentare in oggetto nel quale si propone di installare, nei locali del Punto Città di Pambio-Noranco, uno sportello da remoto che consenta ai residenti di svolgere le principali pratiche amministrative senza recarsi in Centro. La richiesta nasce dal desiderio di ripristinare un servizio che registrava una media di appena otto-dieci operazioni giornaliere.

Dopo un'approfondita valutazione tecnica, organizzativa ed economica, riteniamo che la soluzione ipotizzata non risponda in modo sostenibile alle esigenze della cittadinanza e, anzi, introduca un insieme di rischi e di oneri che superano di gran lunga i benefici attesi.

Trasformare lo sportello fisico in un chiosco virtuale richiederebbe la messa in sicurezza degli spazi con accessi controllati e videosorvegliati, la predisposizione di connessioni di rete ridondanti e la protezione dei dati in conformità con la legge federale sulla protezione dei dati. La situazione imporrebbe inoltre l'adozione di procedure robuste di identificazione a distanza tramite documenti biometrici e firme digitali qualificate. Occorrerebbe poi curare la manutenzione periodica di apparecchiature delicate - terminale video, lettori di documenti, stampanti certificate e sistemi di "passacarte" - che, per funzionare correttamente, necessitano di personale specializzato e di contratti di assistenza continuativa.

A queste complessità si aggiunge l'effetto di "precedente" istituzionale: l'apertura di un chiosco in un quartiere determinerebbe inevitabilmente richieste analoghe in tutte le altre ventuno circoscrizioni cittadine, generando una proliferazione di presidi fisici che vanificherebbe l'obiettivo di razionalizzare le risorse.

Alla luce di tali considerazioni, la strategia che il Municipio ha già avviato da alcuni anni, e che continua a rivelarsi vincente, punta piuttosto a potenziare l'offerta digitale e a fornire un'assistenza multicanale inclusiva.



Il portale eGov Lugano consente oggi di inoltrare oltre centoventi richieste - tra cui notifiche di arrivo o partenza e rilascio di certificati - in qualsiasi momento e da qualunque dispositivo con autenticazione sicura. Il contact center comunale, potenziato di recente e ubicato presso la sede centrale di Via della Posta, affianca per via telefonica gli utenti meno esperti guidandoli nell'uso dei formulari online con la stessa cura che riceverebbero allo sportello. Infine, è attivo un front-office ottimizzato, accessibile su prenotazione, che coniuga la rapidità del servizio con la possibilità d'interazione faccia a faccia per i casi più complessi.

L'approccio digitale non esclude, ma integra il contatto umano. Chi si trova in difficoltà nell'utilizzo della tecnologia può usufruire del supporto telefonico o, in alternativa, fissare un appuntamento presso lo sportello centrale.

Per queste ragioni, il Municipio ritiene che la proposta di sperimentare uno sportello remoto a Pambio-Noranco non sia appropriata sotto il profilo della sicurezza, dell'economicità e dell'equità territoriale.

Voglia gradire, Onorevole Signor Sanvido, l'espressione dei nostri migliori saluti.

#### Per il Municipio

Il Sindaco

Michele Foletti



Il Segretario comunale

Robert Bregy