

Condizioni di Utilizzo del servizio di Identità Digitale

CONDIZIONI GENERALI PER L'USO DEI SERVIZI EROGATI DA SIELTE S.P.A.

1. Premesse

L'erogazione del servizio d'Identità Digitale è regolato da un'apposita normativa e da specifiche tecniche emanate da AgID – Agenzia per l'Italia Digitale:

- Decreto del Presidente della Repubblica (DPR) 28 dicembre 2000 n. 445, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", pubblicato sul Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001.
- Decreto del Presidente del Consiglio (DPCM) 24 ottobre 2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di azione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 9 dicembre 2014, n.285.
- Decreto Legislativo (DLGS 196) 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", pubblicato nel Supplemento Ordinario n. 123 della Gazzetta Ufficiale n. 174, 29 luglio 2003.
- Regolamento UE n. 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Decreto Legislativo (CAD) 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.112 del 16 maggio 2005.
- Decreto Legislativo (DLGS 69) 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge del 9 agosto 2013, n. 69 che "per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese".
- Regolamento UE n.910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea – serie L 257 del 28 agosto 2014.
- Regolamento recante le regole tecniche (articolo 4, comma 2, DPCM 24 ottobre 2014) per il gestore dell'identità digitale.

Il servizio di Identity Provider può essere fornito solamente da prestatori di Identità Digitali accreditati e iscritti al registro pubblico tenuto dall'AgID – Agenzia per l'Italia

Digitale, presso il quale SIELTE risulta iscritta in qualità di IdP (Identity Provider).

2. Definizioni

Il servizio di Identity Provider consiste nella gestione e verifica dell'identità degli utenti che operano su siti web della Pubblica Amministrazione aderenti ai meccanismi di autenticazione e autorizzazione, progettati all'interno di SPID.

Nell'ambito del sistema SPID vengono individuati i seguenti soggetti:

- **GESTORE IDENTITÀ DIGITALE** (detto Identity Provider): soggetto che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, attribuisce l'Identità Digitale ai soggetti che la richiedono, fornendo le relative credenziali e garantendo ai Service Provider la verifica delle medesime credenziali.
- **FORNITORE DEI SERVIZI** (detto Service Provider): soggetto pubblico e privato che utilizza SPID per l'accesso ai propri servizi messi a disposizione online, previo riconoscimento dell'utente da parte del gestore dell'Identità Digitale tramite la richiesta delle credenziali.
- **UTENTE** (detto User Agent): persona fisica o giuridica che può accedere all'applicazione web. Viene autenticato dal sistema fornendo alcune informazioni identificative, come i propri dati anagrafici e il codice fiscale.

3. Oggetto del servizio

Il servizio garantisce, secondo le modalità previste dall'apposita normativa, la gestione informatizzata degli attributi dichiarati dall'UTENTE per la sua autenticazione ed identificazione informatica.

4. Modalità per accedere al servizio

L'UTENTE richiede l'attivazione del servizio di Identità Digitale tramite il portale di SIELTE.

Lo SPID è basato su diversi livelli di sicurezza e di autenticazione informatica, adottati in funzione dei servizi erogati e della tipologia di informazioni rese disponibili:

- **Livello 1:** tale livello corrisponde al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password). A questo livello sono rilasciate all'UTENTE una UserID ed una password.
- **Livello 2:** tale livello corrisponde al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non necessariamente basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio. A questo livello sono rilasciate all'UTENTE una UserID, una password e delle OTP (One Time Password) gestite tramite

applicazioni che assicurino il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla normativa.

SIELTE, per ciascun livello di servizio garantito, si attiva mediante un referente tecnico aziendale (di seguito Identity Manager), che provvede al riconoscimento e all'identificazione dell'UTENTE attraverso procedure di indagine che ne verificano la corretta Identità.

5. Modalità di erogazione del servizio

Attraverso l'adozione di una metodologia standard, l'UTENTE sarà sottoposto a degli step per la corretta identificazione e per il rilascio delle credenziali associate all'Identità Digitale.

I singoli ed eventuali problemi segnalati dall'UTENTE vengono presi in carico dagli specialisti di SIELTE in base ad una pianificazione standardizzata delle attività di analisi e delivery.

SIELTE si riserva la facoltà di affidare, in tutto o in parte, le prestazioni di cui al presente servizio a ditte specializzate e da essa stessa autorizzate, interne e/o esterne alla propria organizzazione.

6. Limitazioni al servizio ed esclusioni

SIELTE può sospendere l'erogazione del servizio anche senza preavviso e con esclusione di ogni responsabilità in caso di guasti, modifiche e/o manutenzioni straordinarie ai sistemi e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori, e in ogni caso di forza maggiore. SIELTE non è responsabile verso l'UTENTE, verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi all'UTENTE stesso e/o a terzi per danni, perdite o costi subiti a seguito di sospensioni, interruzioni o limitazioni del servizio, fatta eccezione per ciò che è imputabile a dolo o colpa grave.

L'UTENTE assume esclusiva responsabilità per: **(a)** utilizzazione diretta o indiretta delle apparecchiature e del servizio; **(b)** manomissioni o interventi sugli apparati anche software, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del servizio, posti in essere da parte dell'UTENTE, ovvero da parte di terzi non autorizzati; **(c)** contenuto e tipologia dei dati dell'UTENTE per il tramite del servizio.

7. Obblighi e responsabilità di SIELTE

A SIELTE non possono essere attribuite responsabilità di danni derivati o provocati indirettamente.

L'UTENTE prende atto ed accetta che a SIELTE non può essere imputata la mancata fornitura del servizio laddove non siano rispettate le presenti condizioni.

Gli obblighi di Sielte S.p.A. sono solo quelli che derivano dagli impegni assunti nelle presenti condizioni di utilizzo. Salvo casi di dolo o colpa grave, SIELTE non assume responsabilità alcuna per danni diretti o indiretti, incidentali o consequenziali, eventualmente provocati dall'UTENTE, durante l'erogazione del servizio.

In ogni caso la responsabilità di SIELTE è sempre limitata ad un importo massimo pari a quello pagato dall'UTENTE per la specifica prestazione che ha provocato il fatto contestato.

8. Obblighi e responsabilità dell'UTENTE

L'UTENTE assume la responsabilità di custodire le proprie credenziali di accesso, di impedirne l'uso da parte di terzi non autorizzati, di informare immediatamente SIELTE nel

caso in cui terzi ne vengano a conoscenza, in modo da non provocare danni o malfunzionamenti dei sistemi informatici e telematici.

L'UTENTE inoltre si impegna a fornire dei dati che siano nella sua piena disponibilità e che non ledano diritti di terzi.

9. Revoca dell'Identità Digitale

L'Identità Digitale nell'ambito di SPID può essere revocata su richiesta dell'UTENTE nei casi di:

- smarrimento o furto delle credenziali di accesso;
- smarrimento o furto della SIM con il numero di telefono indicato per la ricezione degli SMS.

SIELTE revoca l'Identità Digitale all'UTENTE quando:

- l'Identità Digitale non è stata rilasciata secondo quanto previsto dalla vigente normativa e dal Manuale Operativo;
- in fase di identificazione viene a mancare almeno uno dei requisiti previsti;
- i dati immessi dall'UTENTE al momento della registrazione vengono modificati;

SIELTE, nel pieno rispetto della normativa vigente, si riserva la facoltà di procedere alla revoca dell'Identità Digitale in quei casi in cui, a proprio insindacabile giudizio, ritenesse venute meno le condizioni di sicurezza per l'espletamento dell'attività di Identity Provider.

10. Sospensione dell'Identità Digitale

La sospensione dell'Identità Digitale può essere richiesta in qualsiasi momento dall'UTENTE accedendo all'opportuno servizio disponibile tramite il portale di SIELTE. Optando per questa scelta, l'Identità Digitale e le credenziali ad essa associate vengono temporaneamente sospese. L'UTENTE può poi decidere di annullare la sospensione della sua Identità Digitale oppure può chiederne la revoca. Anche SIELTE, in via cautelativa, si riserva il diritto di sospendere l'Identità Digitale all'UTENTE, nelle stesse casistiche per cui può esserne predisposta la revoca.

11. Risoluzione del servizio

L'UTENTE nel caso in cui SIELTE rinunci ripetutamente a fornire il servizio secondo le modalità ed i termini descritti, può decidere per la risoluzione dello stesso, rinunciando a richiederne il risarcimento di eventuali ulteriori danni.

12. Gestione reclami

Per avere supporto o richiedere informazioni è possibile scegliere modalità di contatto differenti, a seconda delle esigenze:

- Attraverso il portale <http://www.sielteid.it> si possono inoltrare reclami o richiedere informazioni o modifiche rispetto ai dati inseriti per la richiesta dell'Identità Digitale, compilando l'apposito form **Scrivici un messaggio** oppure seguendo la procedura per la compilazione del reclamo al link <https://www.sielte.it>.
- Per ricevere informazioni sul mondo dell'Identità Digitale SPID con SielteID è possibile contattare la pagina **SielteCloud** su **Facebook**.
- È a disposizione di tutti gli utenti un servizio di Call Center gratuito con operatori disponibili dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al sabato (festivi esclusi), accessibile tramite il numero verde +8000113322.

13. Forza Maggiore

SIELTE non assume la responsabilità riguardo alla mancata osservanza di propri obblighi o di ritardi laddove imputabili a cause di forza maggiore, intese come cause fuori dal proprio ragionevole potere di controllo.

14. Foro Competente

Per le controversie riguardanti le suddette condizioni generali si rimanda alla competenza esclusiva del foro di Roma.