

Condizioni Generali di Utilizzo del servizio SielteID

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO SIELTEID

1. Premesse

L'erogazione del servizio d'Identità Digitale è regolata 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.
- DPCM del 19 ottobre 2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 14/01/2021 n. 296, che modifica il DPCM del 24 ottobre 2014 nei seguenti articoli: 7,10,12,16.
- 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.
- Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello Spid (articolo 4, comma 2, DPCM 24 ottobre 2014).
- Determinazione AgID n.133 dell'11 maggio 2022.

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

- **SERVIZIO DI IDENTITY PROVIDER** (detto Servizio) consiste nella gestione e verifica dell'identità degli utenti che operano su siti web della Pubblica Amministrazione e di privati aderenti ai meccanismi di autenticazione e autorizzazione, progettati all'interno di SPID.
- **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:** 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.
In ipotesi di SPID Minori, coincide anche con il Genitore o il Richiedente.
- **GENITORE/TUTORE e/o RICHIEDENTE:** persona fisica che esercita la responsabilità genitoriale e/o la legale rappresentanza sulla persona fisica minorenni per la quale richiede l'attivazione del servizio SPID Minori e a cui è associata l'identità digitale del soggetto minore. Il Genitore/Tutore può gestire l'Identità Digitale del minore e le correlate autorizzazioni per l'accesso ai servizi, nei limiti previsti dalla Determinazione AgID relativa a SPID Minori. In ragione del servizio attivato o del quale richiede l'attivazione il Genitore e/o il Richiedente può coincidere con l'Utente.
- **UTENTE Minorenne:** persona fisica minorenne, di almeno 5 (cinque) anni di età, alla quale è attribuita una Identità Digitale. Resta inteso che, in caso di rilascio della identità digitale in favore dell'Utente minorenne, tutte le obbligazioni, dichiarazioni e responsabilità previste dalle presenti Condizioni sono riferite anche al Richiedente.
- **GENITORE/TUTORE NON RICHIEDENTE:** altra persona fisica che esercita la responsabilità genitoriale sulla persona fisica minorenne per la

quale viene richiesta, dal Genitore/Tutore, l'attivazione e l'erogazione del servizio SPID Minori.

- **NEOMAGGIORENNE:** persona fisica cui è attribuita, nell'ambito dello SPID Minori, una Identità Digitale e che, al compimento della maggiore età, deciderà se mantenere attiva la propria identità digitale mediante accettazione di apposita dichiarazione con la quale conferma di voler "mantenere attiva" la propria identità digitale. In tal caso, il Neomaggiorenne coinciderà con l'Utente.

3. Documenti contrattuali e Oggetto del servizio

Il Servizio è disciplinato in ordine di prevalenza:

- 1) dalle Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio SielteID;
- 2) dal Manuale Operativo;
- 3) dalla Guida Utente;
- 4) dall'Allegato Economico.

Tutta la documentazione sopra elencata è disponibile nella sezione "Documentazione" del sito www.sielteid.it

Il Servizio garantisce, secondo le modalità previste dall'apposita normativa, la gestione informatizzata degli attributi dichiarati dall'UTENTE (anche in ipotesi di SPID Minori) per la sua autenticazione e identificazione informatica.

Per quanto non espressamente indicato nelle presenti Condizioni si rinvia a quanto stabilito nella Manualistica di Servizio, disponibile al link: <https://www.sielteid.it/documentazione.html>

4. Modalità per accedere al servizio

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

La richiesta di attivazione del servizio SPID per un minore deve essere avviata da chi esercita la responsabilità genitoriale e/o la rappresentanza legale del minore ed è titolare di Identità Digitale attiva SielteID, tramite accesso al profilo personale come specificato nel Manuale Operativo. L'Identità digitale del minore si intende connessa a quella del Richiedente.

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 l'App MySielteID che assicura il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla normativa. All'occorrenza si può utilizzare OTP via SMS come servizio accessorio alternativo.

- **Livello 3:** tale livello corrisponde al LoA4 dell'ISO-IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali precedentemente associati sul profilo personale dell'utente attivo. I criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi devono soddisfare i requisiti dell'Allegato II del Regolamento 910/2014. Per accedere con questo livello l'utente, dopo aver inserito UserID e password, dovrà collegare il lettore digitale con CIE 3.0 al pc, precedentemente configurata sul profilo personale così come indicato nel Manuale Operativo.

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 rimborso

5.1 Webcam

L'UTENTE può richiedere il rimborso del costo del servizio di identificazione tramite videochiamata con webcam nei seguenti casi:

- Mancato appuntamento da parte dell'operatore (opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla data dell'appuntamento);
- Impossibilità ad effettuare il riconoscimento tramite webcam per motivi imputabili al Cliente stesso¹ (opzione selezionabile entro e non oltre le 48 ore successive alla data dell'appuntamento);
- Ripensamento (opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla data di acquisto);
- Malfunzionamento del sistema di registrazione e gestione degli appuntamenti di SielteID² (opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla rilevazione del disservizio inviata al Supporto SielteID per segnalare il malfunzionamento).

L'UTENTE che vuole richiedere il rimborso dovrà recarsi sul sito istituzionale www.sielteid.it, nell'area documentazione, e scaricare il [modulo di rimborso](#). Lo stesso modulo è possibile trovarlo anche nell'area documenti del proprio profilo personale. Una volta compilato e firmato, lo stesso dovrà essere inviato via e-mail all'indirizzo spid@sielte.it. È importante, inoltre, che il modulo venga inviato tramite l'indirizzo e-mail utilizzato per registrarsi a SielteID.

Conclusasi le verifiche da parte del customer care, se lo scenario di rimborso relativo alla richiesta dell'utente dovesse essere conforme alle politiche di rimborso

¹ Ad esempio, per mancata presentazione di valido documento di riconoscimento e/o di videochiamata in presenza di soggetti terzi oltre al Cliente

² In caso di richiesta di rimborso per malfunzionamento del sistema di registrazione e gestione degli appuntamenti

esplicitate nel presente documento e nel modulo di rimborso, l'utente riceverà il rimborso.

5.2 SMS

L'UTENTE può richiedere il rimborso del costo del servizio pacchetto SMS per SPID secondo livello soltanto nel caso di ripensamento. L'opzione è selezionabile solamente se nessun SMS facente parte del pacchetto acquistato è stato utilizzato.

Le modalità di rimborso rimangono le medesime già esplicitate all'art. 5.1.

Per maggiori dettagli circa il rimborso per i servizi webcam e SMS si rimanda all'allegato economico a pagina 5.

6. 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.

Nell'ambito dello SPID Minori, l'accesso ai servizi da parte dell'UTENTE Minorenne può essere vincolato a preventiva autorizzazione del Richiedente.

Il Richiedente ha a disposizione funzionalità, accessibili mediante credenziali SPID almeno di livello 2, per:

- la gestione delle identità digitali dei minori associate con possibilità di sospensione e revoca di tali identità digitali;
- la gestione delle autorizzazioni di accesso ai servizi richieste dall'UTENTE Minorenne con possibilità di sospensione e revoca di tali autorizzazioni.

L'UTENTE Minorenne ultraquattordicenne ha a disposizione funzionalità accessibili mediante credenziali SPID almeno di livello 2, per:

- la gestione, in autonomia, della propria identità digitale per la possibilità di sospensione e revoca di tale identità;
- la consultazione, in autonomia, degli accessi effettuati presso i Service Provider.

Essendo l'Identità digitale del minore connessa a quella del Richiedente si evidenzia che:

- nel caso in cui l'identità digitale del Richiedente sia sospesa, questi non potrà più gestire l'identità dell'UTENTE Minorenne associato né autorizzare nuove richieste di accesso; le richieste di accesso precedentemente autorizzate ed ancora valide saranno sospese. L'UTENTE Minorenne può continuare ad utilizzare i soli servizi che non richiedono l'autorizzazione del GENITORE e/o TUTORE.
- nel caso in cui l'identità digitale del Richiedente sia revocata tutte le autorizzazioni all'accesso concesse all'UTENTE Minorenne decadono. Se l'UTENTE Minorenne non ha indicato un numero di cellulare

proprio, la sua identità viene inoltre sospesa fino a quando non sostituisce il numero di cellulare corrente con un nuovo numero personale. In ogni caso l'UTENTE Minorenne può continuare ad utilizzare i soli servizi che non richiedono l'autorizzazione del GENITORE e/o TUTORE.

Al compimento del diciottesimo anno di età saranno rimosse dall'identità digitale del Neomaggiorenne le limitazioni precedentemente imposte in qualità di UTENTE Minorenne saranno eliminati i legami con l'identità digitale del Richiedente e non saranno più rese disponibili al Richiedente le informazioni relative all'utilizzo dell'identità digitale del Neomaggiorenne. L'identità digitale del Neomaggiorenne viene sospesa automaticamente e questi avrà a sua disposizione un servizio per dichiarare, previa autenticazione con credenziali SPID di livello 2, di voler riattivare o revocare la propria identità digitale: in mancanza di una esplicita azione da parte del Neomaggiorenne, mediante tale servizio, la fruizione dei servizi SPID è totalmente preclusa.

Decorsi due anni dall'ultimo utilizzo dell'identità digitale, questa è automaticamente revocata, in ossequio alla regolamentazione SPID.

7. Limitazioni al servizio ed esclusioni

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;
- non veridicità o correttezza di tutti i dati comunicati sia in occasione della richiesta di rilascio dell'Identità Digitale che successivamente;
- manomissioni o interventi sugli apparati anche software, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del servizio, posti in essere dall'UTENTE, ovvero da parte di terzi non autorizzati.

SIELTE si riserva altresì la facoltà di escludere l'UTENTE dall'accesso al servizio o di prendere le misure che riterrà opportune nel caso in cui l'UTENTE non osservi le norme definite e le condizioni standard di utilizzo del servizio stesso.

8. Obblighi e responsabilità di SIELTE

Gli obblighi di Sielte S.p.A. sono solo quelli che derivano dagli impegni assunti nelle presenti condizioni di utilizzo e in conformità con la normativa vigente. Altresì SIELTE si attiene alle misure di sicurezza previste ai sensi del Regolamento 2016/679 UE (GDPR), nonché alle indicazioni fornite nell'Informativa Privacy. Salvo casi di dolo o colpa, SIELTE non assume responsabilità alcuna per danni diretti o indiretti, incidentali o consequenziali, eventualmente provocati all'UTENTE, durante l'erogazione del servizio.

9. Obblighi e responsabilità dell'UTENTE

L'UTENTE assume la responsabilità di:

- fornire dati che siano nella sua piena disponibilità e che non ledano i diritti di terzi;
- accertarsi della correttezza dei dati registrati e segnalare quanto prima eventuali inesattezze;
- custodire le proprie credenziali di accesso e informare immediatamente SIELTE nel caso in cui terzi ne vengano a conoscenza, in modo da non provocare danni o malfunzionamenti dei sistemi informatici o telematici;

- accertarsi dell'autenticità del Service Provider quando si utilizza l'Identità Digitale;
- non ricorrere al servizio allo scopo di trasmettere o condividere informazioni sensibili che violino i diritti di proprietà intellettuale o di proprietà di terzi.

Nell'ambito dello SPID Minori, il Richiedente:

- si impegna ad istruire l'UTENTE Minorenne sul servizio SPID Minori, sulle finalità e sull'utilizzo, nonché sulle implicazioni che possono derivare dalla fruizione del servizio stesso;
- garantisce e assume i medesimi impegni relativamente a tutto quanto previsto nel presente articolo anche rispetto alla richiesta di attivazione di SPID Minori e/o all'Identità SPID Minori ad esso associata.
- si impegna alla regolare fruizione del servizio SPID Minori in conformità alla regolamentazione e alle Linee Guida AgID
- si impegna ad istruire il minore sul servizio SPID Minori, sulle finalità e sull'utilizzo, nonché sulle implicazioni che possono derivare dalla fruizione dello stesso Servizio
- si obbliga altresì a dichiarare solamente dati, informazioni e documenti corretti, veritieri e completi, assumendosi le responsabilità previste dalla legislazione vigente in caso di dichiarazioni infedeli, inesatte o mendaci
- con l'accettazione del Contratto e con la richiesta di rilascio dello SPID Minori acconsente e si impegna affinché l'Utente minorenne possa fruire autonomamente, nei limiti consentiti, dei servizi online mediante la propria Identità Digitale (fermo restando la possibilità di poter autorizzare e/o verificare in casi specifici la medesima fruizione).

10. Condizioni Economiche

Le condizioni economiche del servizio SielteID sono dettagliate all'interno dell'Allegato Economico.

SIELTE, nel rispetto dei regolamenti cogenti e degli impegni assunti con AgID, si riserva di modificare le condizioni economiche e di comunicarle all'UTENTE nelle modalità stabilite nel successivo art. 16.

11. Rinnovo e recesso

Il servizio ha durata biennale con rinnovo automatico gratuito a ciascuna scadenza per ulteriori periodi biennali. È fatta in ogni caso salva la facoltà di recesso mediante preavviso di almeno 30 giorni, che l'UTENTE (o il Richiedente in caso di UTENTE Minorenne) può esercitare mediante comunicazione scritta indirizzata alla Sielte S.p.A. a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo Via Cerza 4 95027 San Gregorio Di Catania, oppure a mezzo PEC all'indirizzo sistemi.sielte@legalmail.it, fermo restando che eventuali corrispettivi dovuti per il mese nel quale sarà effettuato il recesso saranno addebitati all'Utente per l'intero. L'UTENTE (o il Richiedente in caso di UTENTE Minorenne) dovrà allegare alla comunicazione di recesso, copia di documento di riconoscimento. Resta inteso che alla data di efficacia del recesso verrà revocata l'identità digitale. È in ogni caso fatta salva la facoltà di recesso per l'UTENTE

(o il Richiedente in caso di UTENTE Minorenne) nei casi di modifica unilaterale alle condizioni contrattuali e/o di servizio ai sensi di quanto previsto dal successivo articolo 16.

12. Revoca dell'Identità Digitale

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

- Recesso dal servizio per esigenze personali oppure a seguito della perdita della disponibilità del numero di cellulare o della e-mail di contatto;
- sospetto utilizzo abusivo/fraudolento/non autorizzato da parte di un soggetto terzo;
- furto/smarimento credenziali o strumento di autenticazione associato (ad es. smartphone) o altri danni/compromissioni;
- decesso del Titolare³.

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.

L'Identità Digitale va inoltre revocata se viene riscontrata l'inattività per un periodo superiore ai 24 mesi o in caso di decesso della persona fisica o di estinzione della persona giuridica.

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.

In ogni caso, qualora l'utente volesse usufruire del servizio SPID, dopo la revoca, potrà effettuare una nuova registrazione e procedere ad una nuova identificazione.

12.1 Richiesta di revoca

La richiesta di revoca dell'utente può essere inoltrata:

- In autonomia, attraverso il profilo personale, così come descritto all'interno del paragrafo "Sospensione e revoca dell'identità Digitale" del Manuale Operativo.
- All'indirizzo sistemi.sielte@legalmail.it per mezzo PEC e deve contenere il Modulo Richiesta Revoca (comprensivo dei documenti richiesti dal modulo) – scaricabile dal sito istituzionale www.sielteid.it, sezione *Documentazione*, o dal profilo personale dell'UTENTE, sezione *Documenti* – debitamente compilato in tutte le sue parti e firmato tramite firma autografa o digitale. Nel caso di firma digitale, non sarà necessario inviare la richiesta tramite una casella PEC, potrà quindi essere inoltrata tramite una normale casella e-mail all'indirizzo sistemi.sielte@legalmail.it.

Nell'ambito Spid Minori.

il Richiedente può revocare l'Identità Digitale del Minore dal proprio profilo personale secondo la procedura indicata nel Manuale Operativo.

L'UTENTE Minorenne ultraquattordicenne può revocare la propria Identità Digitale in autonomia dal proprio profilo

³ In caso di decesso del Titolare dell'Identità Digitale, tale dichiarazione dovrà essere resa da un erede e il modulo potrà essere inviato tramite e-mail insieme al documento di

riconoscimento dell'erede e al certificato di morte dell'utente deceduto. Soltanto in questo specifico scenario è possibile ottenere la revoca anche senza essere in possesso di una PEC o di una firma digitale

personale secondo la procedura indicata nel Manuale Operativo.

La richiesta di revoca dell'identità dell'UTENTE Minorenne può essere inoltre inviata dal Richiedente o dal secondo Genitore/Tutore non richiedente compilando ed inviando il modulo di Revoca tramite raccomandata o pec (vedasi procedura 12.1 Richiesta di Revoca, secondo comma) ed includendo copia di un documento d'identità proprio e del minore, e documento che attesti la responsabilità genitoriale.

Resta inteso che in caso di revoca dell'identità digitale il contratto si intende terminato ed eventuali corrispettivi dovuti per il mese nel quale è stata comunicata la revoca saranno addebitati all'Utente per l'intero.

13. 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.

Nell'ambito Spid Minori,

il Richiedente può sospendere l'Identità Digitale del Minore dal proprio profilo personale secondo la procedura indicata nel Manuale Operativo

l'UTENTE Minorenne ultraquattordicenne può sospendere la propria Identità Digitale in autonomia dal proprio profilo personale secondo la procedura indicata nel Manuale Operativo.

14. Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali comunicati dall'UTENTE a SIELTE ai fini dell'esecuzione del Servizio, avviene in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). SIELTE in qualità di Titolare del trattamento, per le fasi di raccolta e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione del Servizio ha il compito di svolgere tutte le azioni necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia, nonché di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni relative al trattamento dei dati personali. I dati personali raccolti durante la fase di registrazione vengono conservati in modalità protetta per vent'anni dalla revoca dell'Identità Digitale. Se l'UTENTE non porta a termine la procedura di registrazione entro 30 giorni, essa viene annullata, i dati personali dell'UTENTE vengono conservati in questo caso per ulteriori 30 giorni, con la finalità di garantirgli la possibilità di riprendere la registrazione. Decorso questo periodo, SIELTE procede alla cancellazione dei dati in via definitiva. Una volta eliminati, i dati non potranno più essere ripristinati, pertanto, l'UTENTE dovrà procedere ad effettuare una nuova registrazione. Le modalità di trattamento dei dati personali da parte di SIELTE sono più dettagliatamente illustrate all'interno dell'Informativa

Privacy ai sensi del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali.

15. Gestione reclami

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

- Attraverso il portale <http://www.sielteid.it>, alla sezione **Contatti**, è possibile inoltrare reclami oppure richiedere informazioni compilando l'apposito form "Scrivici un messaggio".
- Attraverso il servizio di call center messo a disposizione da SielteID. Per informazioni riguardanti gli orari e il numero del contact center è possibile visitare la pagina <https://www.sielteid.it/contact.php>.

16. Modalità di comunicazione delle modifiche alle condizioni contrattuali e di servizio

Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali e/o di servizio vengono comunicate con anticipo all'utente, tramite e-mail e/o tramite sistema di avvisi presenti sui portali web di accesso al servizio, salvo diverse disposizioni stabilite a livello contrattuale. In caso di modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali e di Servizio, l'UTENTE ha facoltà di comunicare alla SIELTE la propria volontà di recedere, ai sensi dell'articolo sul recesso, entro i successivi 30 giorni dalla pubblicazione. Trascorso tale periodo si intenderà che l'UTENTE abbia accettato le condizioni contrattuali come modificate.

17. 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.

18. Foro Competente

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

19. Sicurezza delle Informazioni

L'UTENTE prende atto che SIELTE è dotata della certificazione ISO 27001 e di altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la Sicurezza delle Informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa) e si impegna a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione all'esecuzione e/o applicazione del Contratto.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., l'UTENTE, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

Art. 7 "Limitazioni al servizio ed esclusioni"

Art. 8 "Obblighi e responsabilità di SIELTE"

Art. 9 "Obblighi e responsabilità dell'UTENTE"

Art. 10 "Condizioni Economiche"

Art. 11 "Rinnovo e recesso"

Art. 12 "Revoca dell'Identità Digitale"

Art. 13 "Sospensione dell'Identità Digitale"

Art. 14 "Trattamento dati personali"

Art. 16 "Modalità di comunicazione delle modifiche alle condizioni contrattuali e di servizio"

Art. 17 "Forza Maggiore"

Art. 18 "Foro Competente"

Allegato Economico SielteID

SIELTE si riserva la facoltà di modificare le condizioni economiche riportate all'art.10 delle Condizioni Generali di Utilizzo del servizio SielteID, secondo le modalità stabilite all'art. 16 delle succitate Condizioni, ferma restando la possibilità di recesso da parte dell'UTENTE. Nella tabella sottostante, si dettagliano le condizioni economiche applicate da SIELTE.

Servizi SielteID	Corrispettivo	Modalità e termini di pagamento
Identificazione tramite webcam standard	Il corrispettivo per la richiesta di identificazione standard tramite videochiamata con webcam viene determinato sulla base delle esigenze commerciali e di mercato del momento. È utilizzabile per completare la fase di identificazione con tempistiche entro 5 gg dalla richiesta di registrazione.	Il pagamento dell'importo per ciascuna richiesta di identificazione tramite videochiamata con webcam avverrà con carta di credito e/o carta prepagata attraverso piattaforma di pagamento Stripe cui si verrà reindirizzati automaticamente dalla funzione "Acquista Webcam standard/Priority" durante la richiesta di registrazione a SIELTEID per ciascun nuovo UTENTE. Il sistema rilascerà ricevuta o fattura a seconda delle esigenze dell'UTENTE. Nel caso in cui il servizio d'identificazione webcam è rivolto all'identificazione di un cittadino minorenne, l'acquisto viene eseguito dal Genitore/Tutore che ne fa richiesta. L'UTENTE può richiedere il rimborso del costo del servizio di identificazione tramite videochiamata con webcam nei casi disciplinati dall'art. 5.1 del presente documento e previsti all'interno dell'apposito "Modulo di Richiesta Rimborso", scaricabile dal sito www.sielteid.it , area documentazione, o disponibile sul profilo personale dell'UTENTE.
Identificazione tramite webcam prioritaria	Il corrispettivo per la richiesta di identificazione prioritaria tramite videochiamata con webcam viene determinato sulla base delle esigenze commerciali e di mercato del momento. È utilizzabile per completare la fase di identificazione con tempistiche entro un massimo di 4 ore lavorative dalla richiesta di registrazione.	
Identificazione tramite CIE 3.0 e App IDENTIFICA	Gratis	
Identificazione di persona	Gratis	
Identificazione tramite Sportello Pubblico	Gratis	
Identificazione tramite Firma Digitale	Gratis	
SPID Livello 1	Gratis	
SPID Livello 2 con App MySielteID	Gratis	

SPID Livello 2 con invio di OTP (One Time Password) attraverso SMS	Ogni utente ha a disposizione un bonus gratuito di 7 accessi SPID livello 2 tramite SMS l'anno che ad ogni accesso vengono decrementati. Ogni utente può in ogni caso acquistare dei pacchetti di accessi SPID Livello 2 tramite SMS per siti web della Pubblica Amministrazione e di privati aderenti ai meccanismi di autenticazione e autorizzazione, progettati all'interno di SPID, utilizzabili entro 60 giorni dalla data di acquisto al prezzo indicato nella schermata di acquisto. I pacchetti di accessi SPID Livello 2 tramite SMS acquistati prima del 23/03/2026, potranno essere utilizzati entro 90 giorni da tale data. Il contatore con il numero residuo di accessi SPID tramite SMS è a disposizione dell'Utente nel proprio profilo personale SielteID	Il pagamento dell'importo per ciascun pacchetto di accessi SPID Livello 2 con OTP tramite SMS, avverrà con carta di credito e/o carta prepagata attraverso piattaforma di pagamento Stripe cui si verrà reindirizzati automaticamente dalla funzione "Acquista Pacchetto SMS per usare SPID Livello 2" nel profilo personale SielteID di ciascun UTENTE. Il sistema rilascerà ricevuta o fattura a seconda delle esigenze dell'UTENTE. Nel caso di UTENTE Minorenne infraquattordicenne sarà il richiedente ad effettuare l'acquisto per il minorenne. L'UTENTE può richiedere il rimborso del costo del servizio pacchetto SMS per SPID secondo livello nei casi disciplinati dall'art. 5.2 del presente documento e previsti all'interno dell'apposito "Modulo di Richiesta Rimborso", scaricabile dal sito www.sielteid.it o disponibile sul profilo personale dell'UTENTE.
SPID Livello 3 con CIE 3.0	Gratis	