



GUIDA UTENTE

Servizio di Gestione Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID)

STATO DELLE REVISIONI DELLA GUIDA UTENTE

REV.	CAP.	DESCRIZIONE MOTIVO	DATA
00	TUTTI	EMISSIONE GUIDA UTENTE	11/2015
01	TUTTI	AGGIORNAMENTO GUIDA UTENTE	04/2016
02	4, 6	MODIFICHE AL PROCESSO DI REGISTRAZIONE E GESTIONE DELL'IDENTITÀ DIGITALE	09/2016
03	6	AGGIUNTA DESCRIZIONE DELL'APP MYSIELTEID	03/2017
04	6	AGGIUNTO NUOVO PROFILO E SVILUPPO SU UNIVERSAL WINDOWS PLATFORM	05/2017
05	6, 7	SERVIZI ABILITATI A SPID; APP MYSIELTEID: OTP RICEVUTO VIA SMS, IMPRONTA DIGITALE SU ANDROID E RICHIESTA DI SUPPORTO	06/2017
06	4.1, 7, 8	MODIFICA DOCUMENTI IN REGISTRAZIONE; MODIFICA DATI DOMICILIAZIONE E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI; ACCESSI SPID E RESTYLING APP MYSIELTEID	10/2017
07	TUTTI	INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE DA PROFILO; INSERIMENTO OPERAZIONI PROFILO E DOCUMENTAZIONE SU APP MYSIELTEID; PROCEDURE DI RECUPERO PASSWORD E MODIFICA DOMANDA SEGRETA; GESTIONE IMPRESE E MULTI UTENZA SU APP MYSIELTEID; GESTIONE CREDENZIALI DI LIVELLO 1 E 2; REVISIONE GENERALE DEL DOCUMENTO	04/2018
08	4.1, 7.6, 7.3.1.11	REINGEGNERIZZAZIONE REGISTRAZIONE; RINNOVO IDENTITÀ, NOTIFICHE	10/2018
09	4.1.1.1 4.1.1.2	INSERIMENTO REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA E REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA CON MIGRAZIONE ASSISTITA	11/2018
09.1	TUTTI	MODIFICA NUMERO DEL CONTACT CENTER E PROCESSO RECUPERO PASSWORD	09/2019
09.2	7.6 9	REVISIONE PARAGRAFO RINNOVO IDENTITÀ REVISIONE PROCESSO RECUPERO PASSWORD	02/2020
10	4 7.3	INSERIMENTO NUOVA MODALITÀ DI RILASCIO IDENTITÀ DIGITALE CON CIE 3.0, INSERIMENTO SPID LIV 3, MODIFICHE AL CAPITOLO SU REGISTRAZIONE E IDENTIFICAZIONE SIELTEID	03/2020
11	7.3.2 4.4 7.3.1 8	INSERIMENTO PARAGRAFO SU SERVIZIO CREDITI SMS INSERIMENTO DESCRIZIONE NUOVA MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE MEDIANTE SPORTELLO PUBBLICO INSERIMENTO MODIFICHE ALL'APP MYSIELTEID E ALL' AUTENTICAZIONE DI SECONDO LIVELLO	12/2020

12	4.1.1 7.3.3 7.3.4	<p>AGGIORNAMENTO PARAGRAFO CON NUOVE PIATTAFORME DI CONTATTO, MESSAGING E VIDEO CALL</p> <p>AGGIORNAMENTO PARAGRAFO CON NUOVO SERVIZIO PRIORITY NELL'AMBITO DELL'IDENTIFICAZIONE WEBCAM</p> <p>INSERIMENTO PARAGRAFO GUIDA ALL'ACQUISTO PRIORITY WEBCAM</p> <p>INSERIMENTO PARAGRAFO RIMBORSI PRIORITY WEBCAM E PACCHETTO SMS PER SPID LIVELLO 2</p> <p>MODIFICA INTERFACCIA DI INSERIMENTO CODICI SPORTELLO PUBBLICO</p>	05/2021
12.1	4.1.1 5	<p>REVISIONE FIGURE 6,14 E 15 CON AGGIORNAMENTO PREZZO DI VENDITA PER IL SERVIZIO WEBCAM PRIORITY.</p> <p>AGGIORNAMENTO POLICY CREDENZIALI IN CONFORMITÀ ALL'ART. 15 DEL REGOLAMENTO DELLE MODALITÀ ATTUATIVE.</p>	08/2021
12.2	7.3.2.1 4.4 8	<p>AGGIORNAMENTO CAPITOLO SERVIZIO CREDITI SMS – SPID LIVELLO 2</p> <p>AGGIORNAMENTO CAPITOLO RILASCIO IDENTITÀ DIGITALE MEDIANTE RAO PUBBLICO</p> <p>MODIFICA PAGINA DI AUTORIZZAZIONE ACCESSO</p>	12/2021
13	TUTTI	<p>AGGIORNAMENTO MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE WEBCAM E DE VISU</p> <p>AGGIORNAMENTO PARAGRAFO CUSTOMER CARE</p> <p>DISMISSIONE APP MYSIELTEID PER WINDOWS</p> <p>AGGIORNAMENTO POLICY UTILIZZO SMS</p> <p>REVISIONE INTERO DOCUMENTO</p>	10/2022
13.1	7.5.5 11 7.3.1.3 7.3.6	<p>INSERIMENTO FORMATI IMMAGINE PNG E JPEG</p> <p>AGGIORNAMENTO CAPITOLO SUPPORTO DEDICATO</p> <p>AGGIORNAMENTO PARAGRAFI APP MYSIELTEID E AGGIUNGI SERVIZIO</p>	03/2023
14	4, 7, 8	<p>AGGIORNAMENTO CAPITOLO COME OTTENERE L'IDENTITÀ DIGITALE</p> <p>AGGIORNAMENTO CAPITOLO INTERFACCIA UTENTE</p> <p>INSERIMENTO CAPITOLO SU IDENTITÀ DIGITALE PER MINORENNI</p>	11/2023
15	4 4.1.1 7.1	<p>RIMOZIONE RIFERIMENTI IDENTIFICAZIONE TRAMITE RA E CATALOGO DEI SERVIZI</p>	01/2024
15.1	4.1.1	<p>AGGIORNAMENTO PARAGRAFO REGISTRAZIONE TRAMITE SITO ONLINE E IDENTIFICAZIONE TRAMITE CIE/CNS/TS-CNS</p>	07/2024

16	4.1.1	SCREEN PER L'IDENTIFICAZIONE TRAMITE CIE 3.0	10/2024
	4.4	INSERIMENTO SCREEN PER L'IDENTIFICAZIONE TRAMITE RAO PUBBLICO	
	7.2.2	DETTAGLIATO MAGGIORMENTE IL LIVELLO 3	
	7.3.1	MODIFICA SCREEN RELATIVI A WEBCAM ED SMS	

Sommario

1	Introduzione	7
1.1	Scopo del documento	7
1.2	Convenzioni di lettura	7
1.3	Definizioni ed acronimi	8
2	La tua identità digitale a portata di mano	10
2.1	Soggetti SPID	11
2.2	Livelli di sicurezza	12
3	Come funziona il servizio SPID	12
4	Come ottenere l'identità digitale	13
4.1	Registrazione SielteID	14
4.1.1	Registrazione tramite sito online	15
4.2	Identificazione SielteID	35
4.3	Ricezione ed Attivazione credenziali SPID	36
4.4	Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico	38
5	Utilizzo dell'identità digitale	46

6	<i>Come gestire l'identità digitale</i>	48
7	<i>Interfaccia utente</i>	50
7.1	Profilo	52
7.1.1	Il tuo profilo.....	52
7.1.2	Cambia password	53
7.1.3	Cambia cellulare.....	54
7.1.4	Cambio e-mail	54
7.1.5	Aggiorna documento.....	55
7.1.6	Domanda segreta	56
7.1.7	Accessi al profilo.....	57
7.2	Gestione SPID	58
7.2.1	App MySielteID- Spid LIV 2	58
7.2.2	Spid LIV 3	72
7.2.3	Sospensione e Revoca	74
7.2.4	Storici accessi	78
7.3	Opzioni	79
7.3.1	Acquista SMS.....	79
7.3.2	Cronologia degli Acquisti.....	82
7.3.3	Guida all'acquisto Servizio Priority Webcam	84
7.3.4	Procedura di rimborso servizi webcam e pacchetto SMS per SPID Livello 2	85
7.3.5	Servizio Crediti SMS- Spid Livello 2.....	87
7.4	Identità Minore	90
7.5	Documenti	91
7.6	Rinnovo identità	92
7.7	Assistenza	92
8	<i>Identità digitale per minorenni</i>	93
8.1	Rilascio spid Minori	93
8.1.1	Richiesta Identità da parte del Genitore/Tutore.....	94

8.1.2	Registrazione da parte del Minore.....	99
8.1.3	Verifica dati della richiesta e registrazione	101
8.1.4	Identificazione	102
8.1.5	Attivazione identità	103
8.2	Utilizzo spid minori	103
8.2.1	Accesso da parte del minore ai service provider	103
8.2.2	Gestione delle richieste di autorizzazione di accesso da parte del genitore/tutore.....	106
8.3	Gestione dell'identità digitale del minore	111
8.3.1	Gestione dell'identità digitale del minore da parte del genitore/tutore	111
8.3.2	Gestione dell'identità digitale del minore da parte del minore	113
8.4	Identità del genitore/tutore sospesa o revocata	114
8.5	Dissociazione dal genitore al compimento dei 18 anni	115
9	Autenticazione di livello 2.....	118
10	Recupero delle credenziali	121
10.1	Recupero password	121
10.2	Recupero password e cellulare	122
10.3	Recupero password ed e-mail	123
10.4	Recupero password, e-mail e cellulare.....	125
11	Recupero codici dispositivi	126
12	Supporto dedicato	126
12.1	Registrazione de visu (casi eccezionali)	127

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Questo documento, denominato “Guida Utente”, contiene le istruzioni per gli utenti che vogliono richiedere, attivare ed utilizzare il servizio SielteID per ricevere le credenziali SPID ed accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione.

Il servizio SielteID è fornito da Sielte S.p.A., in qualità di Identity Provider aderente al Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale, conforme ai sensi del DPCM del 24 ottobre 2014, del CAD e del DPR n. 445 e ai sensi del 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.

1.2 Convenzioni di lettura

Nel resto del documento, l’azienda Sielte S.p.A., erogatrice del servizio di gestore dell’identità digitale qui descritto e disciplinato, è indicata semplicemente con “Sielte”.

I riferimenti alla normativa e agli standard sono riportati tra parentesi quadre.

Affinché vengano rispettati i parametri RID previsti dalla norma UNI EN ISO 27001:2013, la distribuzione dei documenti prodotti da Sielte S.p.A. è controllata; i documenti e le loro successive emissioni vengono comunicate ai fruitori autorizzati, poiché direttamente coinvolti nelle attività oggetto dei documenti.

In questo specifico caso, essendo il documento classificato in ambito di riservatezza come “Pubblico”, esso deve essere reso disponibile a tutti. Nel momento in cui il presente documento viene distribuito al di fuori del contesto aziendale, Sielte S.p.A. non è più responsabile del monitoraggio delle copie distribuite.

1.3 Definizioni ed acronimi

AES	Advanced Encryption Standard
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CODICE/CODICE DELLA PRIVACY	Codice in materia di protezione dei dati personali
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
GDPR	General Data Protection Regulation- Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IAAS	Infrastructure As A Service
ICT	Information and Communications Technology
IDP	Identity Provider
IETF	Internet Engineering Task Force
ISO/OSI	International Standards Organization Open Systems Interconnection
LOA	Level of Assurance – Livello di Sicurezza
NFC	Near Field Communication
OASIS	Organization for the Advancement of Structured Information Standards

OTP	One Time Password
PDF	Portable Document Format
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIN	Personal Identification Number
RA	Registration Authority
RAO	Registration Authority Officer
REGOLAMENTO	Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID
RFC	Request For Comments
RSI	Responsabile della Sicurezza delle Informazioni Sielte
SAML	Security Assertion Markup Language
SMS	Short Message Service
SP	Service Provider
SP-IP	Service Provider Identità Pregresse
SSO	Single Sign-On
TOTP	Time-based One-Time Password
XML	eXtensible Markup Language
UE	Unione Europea
UWP	Universal Windows Platform

- **Dati Personali:** si intende "qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione

personale" (art. 4, lett. b, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003 ed a sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

- **Dati Particolari:** sono quei " dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona" (art. 9 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, GDPR).
- **Dati giudiziari:** sono "i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale" (art. 4, lett. e, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003).
- **Riservatezza:** garanzia che le informazioni siano accessibili solo da parte delle persone autorizzate.
- **Integrità:** salvaguardia dell'esattezza e della completezza dei dati e delle modalità di processo.
- **Disponibilità:** garanzia che le informazioni siano accessibili a coloro che le richiedono e ne hanno il diritto.
- **Autorizzazione:** atto che conferisce la capacità di esercitare un diritto.
- **Autenticazione:** garanzia della corretta identità dichiarata da un'entità.

2 La tua identità digitale a portata di mano

SIELTE ID è la piattaforma realizzata da Sielte per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione nel contesto del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

SPID è il sistema di autenticazione che consente agli utenti di essere riconosciuti e di ricevere credenziali con le quali accedere a tutti i servizi pubblici e privati, il cui livello di accesso sia compatibile con quello della credenziale presentata.



Figura 1 - Logo SPID

2.1 *Soggetti SPID*

In SPID sono presenti i seguenti soggetti:

- **Utenti** – tutti coloro che richiedono l'Identità Digitale, i quali devono fornire alcune informazioni identificative obbligatorie, come i propri dati anagrafici e codice fiscale.
- **Identity Provider** – i soggetti che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, attribuiscono l'identità digitale ai soggetti che la richiedono, fornendo la relativa credenziale e garantendo ai service provider la verifica della credenziale medesima.
- **Attribute Provider** – i soggetti titolati che, previo accreditamento AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.
- **Service Provider** – i soggetti pubblici (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, ecc.) e privati che utilizzano SPID per il controllo delle credenziali di accesso ai propri servizi.

- **AgID** – svolge il ruolo di vigilanza sui soggetti accreditati ed il ruolo di garante della federazione, gestendo il registro che rappresenta l’insieme dei soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

2.2 Livelli di sicurezza

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

3 Come funziona il servizio SPID

Il sistema SPID permette ai cittadini di utilizzare un unico meccanismo di autenticazione per accedere ai servizi della pubblica amministrazione. Di seguito cerchiamo di illustrare a grandi linee il principio di funzionamento alla base del sistema SPID.

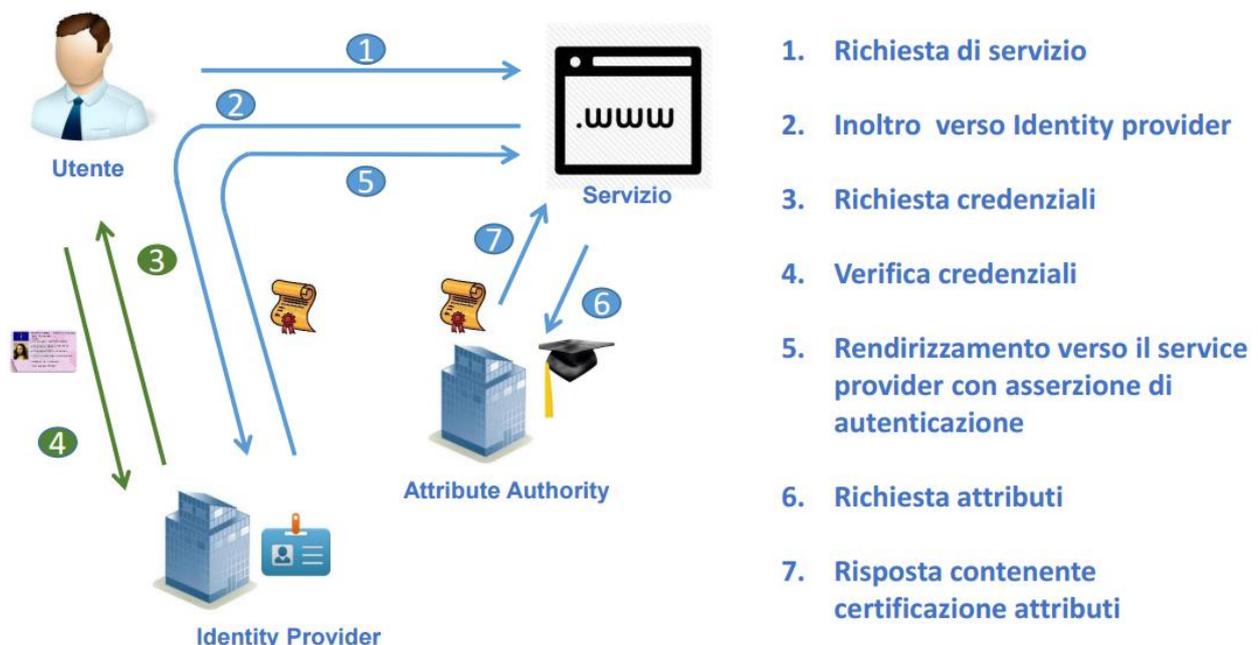


Figura 2 – Funzionamento base del sistema SPID

Un cittadino fa richiesta per l'identità digitale a SIELTE ID, ente accreditato presso l'AgID, e riceve le istruzioni su come utilizzare la propria identità nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

Successivamente, se il cittadino accede ad un servizio della Pubblica Amministrazione disponibile online viene guidato nella scelta di uno degli Identity Provider accreditati e tra questi sceglie quello da cui ha ricevuto l'identità digitale. Dopo la scelta viene re-indirizzato sulla pagina web dell'Identity Provider dove inserire le credenziali per potersi autenticare. Concluso in modo positivo il processo di autenticazione, tramite un processo automatizzato, il browser riporta il cittadino sul sito della pubblica amministrazione e, tramite meccanismi standard di interscambio di informazioni riservate, viene identificato sul sito della Pubblica Amministrazione.

4 Come ottenere l'identità digitale

Il cittadino che vuole ottenere l'identità digitale tramite SIELTE ID deve seguire la seguente procedura:

Registrazione

Identificazione

Ricezione ed attivazione credenziali

Ogni passo di questa procedura è obbligatorio per ottenere il rilascio dell'identità digitale. Di seguito viene illustrato nel dettaglio ogni singolo step da effettuare per ottenere la propria identità digitale utilizzando Sielte come Identity Provider.

4.1 Registrazione SielteID

Per richiedere l'identità digitale da utilizzare nell'ambito del servizio SPID il cittadino può connettersi al sito web <https://www.sielteid.it> ed effettuare la Registrazione tramite il Modulo di Adesione elettronico.

Il Richiedente si collega al sito <https://www.sielteid.it> e clicca sul pulsante *Registrati*.

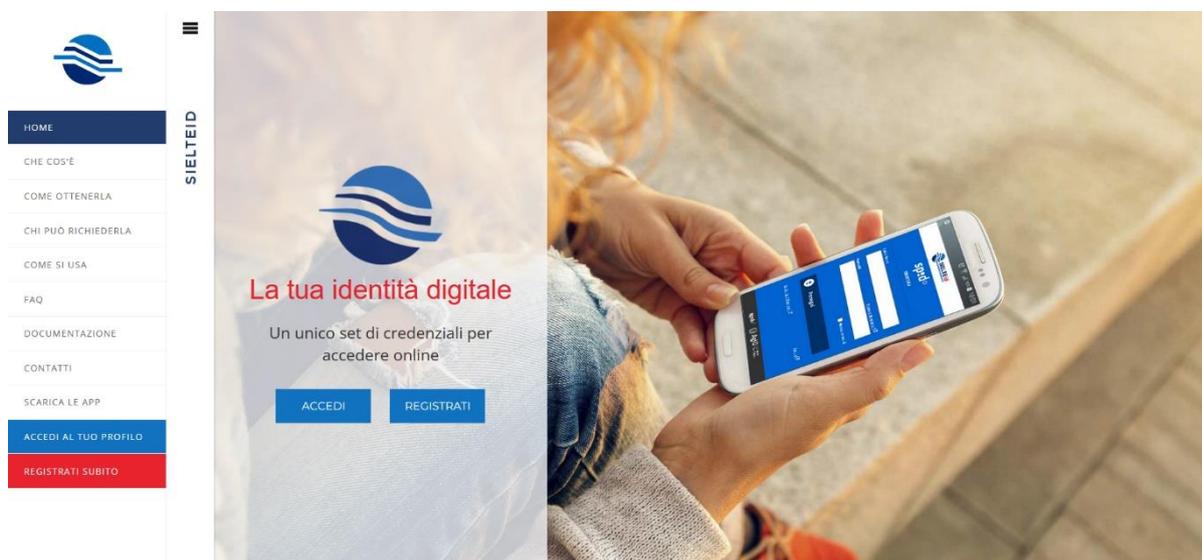


Figura 3 – Pagina SielteID

4.1.1 Registrazione tramite sito online

Il cittadino sceglie il tipo di profilo con cui registrarsi. In SPID vengono identificati tre tipologie di utente: persona fisica maggiorenne (CITTADINO O LIBERO PROFESSIONISTA), Cittadino minorenni, e persona giuridica (AZIENDA).

Il Richiedente può selezionare la tipologia d'interesse all'inizio della fase di registrazione.



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top left is the SIELTEid logo. To the right, there is a link "Hai una registrazione in sospeso?" and a button "Riprendi registrazione!". Below this is a heading "Registrati a SielteID" with the instruction "Seleziona una tra le seguenti opzioni". Three options are presented in blue rounded rectangles:

- CITTADINO O LIBERO PROFESSIONISTA**: Accompanied by an illustration of a woman. Text: "Con SielteID puoi controllare la tua posizione contributiva, richiedere i Bonus, iscriverti all'Università e hai l'accesso ad altri servizi della PA. Tutto con un unico set di credenziali."
- CITTADINO MINORENNE**: Accompanied by an illustration of two children. Text: "Con SielteID Minori, disponibile per ragazzi di età compresa tra 5 e 17 anni, puoi accedere ai servizi online erogati dagli Istituti Scolastici, ed altri servizi abilitati. SielteID Minori deve essere legato al SielteID del genitore/tutore."
- AZIENDA**: Accompanied by an illustration of three people at a laptop. Text: "Con SielteID la tua azienda è più vicina ai servizi dell'Agenzia delle Entrate, dell'Inps e dell'Inail. Un unico set di credenziali per accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione."

Figura 4 – Scelta della tipologia di profilo con cui registrarsi

Di seguito vengono riportati i dati obbligatori per la persona fisica maggiorenne e persona giuridica:

Persona Fisica

- Dati di contatto: Indirizzo mail e numero di cellulare
- Dati Personali/Anagrafici: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Sesso, Data e Luogo di nascita, Indirizzo di Residenza
- Estremi di un valido documento di identità: Tipo, Numero, Ente di Rilascio, Data di Rilascio, Data di Scadenza

Persona Giuridica

- Denominazione/ragione sociale
- Codice fiscale o P.IVA
- Sede legale
- Visura camerale attestante lo stato di Rappresentante Legale del soggetto richiedente l'identità per conto della società (in alternativa atto notarile di procura legale)
- I Dati Personali e gli estremi del documento di identità devono essere quelli del Rappresentante Legale

Per entrambi i profili il Richiedente ha facoltà di inserire anche altre informazioni aggiuntive così come l'indirizzo PEC, che saranno associate all'identità digitale ma non utilizzate nel contesto di erogazione dei servizi da parte di Sielte.

Qualora il Richiedente debba sospendere per qualunque motivo (mancanza di rete, mancanza di disponibilità, ecc.) la fase di Registrazione, può in ogni momento riprendere da dove aveva lasciato collegandosi al sito, cliccando su "Riprendi Registrazione" ed inserendo le credenziali: username (codice fiscale/P.IVA) e password temporanea, che riceve nella e-mail di benvenuto, dopo aver compilato i suoi dati.

Durante tutta la fase di Registrazione, in alto ad ogni pagina, vengono visualizzate le attività che verranno svolte; man mano che il Richiedente prosegue con la registrazione vedrà colorarsi le icone in corrispondenza dei passaggi completati.

Il processo si compone nelle fasi descritte qui di seguito:

1. L'utente sceglie la tipologia d'interesse per cui richiede la registrazione.
2. Se ha scelto il profilo "Cittadino o Libero Professionista", il Richiedente può scegliere tra una delle sei modalità descritte di seguito, per procedere con la fase di identificazione.

Altrimenti, se ha scelto un profilo di tipo "Azienda", la modalità di identificazione disponibile è "Firma digitale".

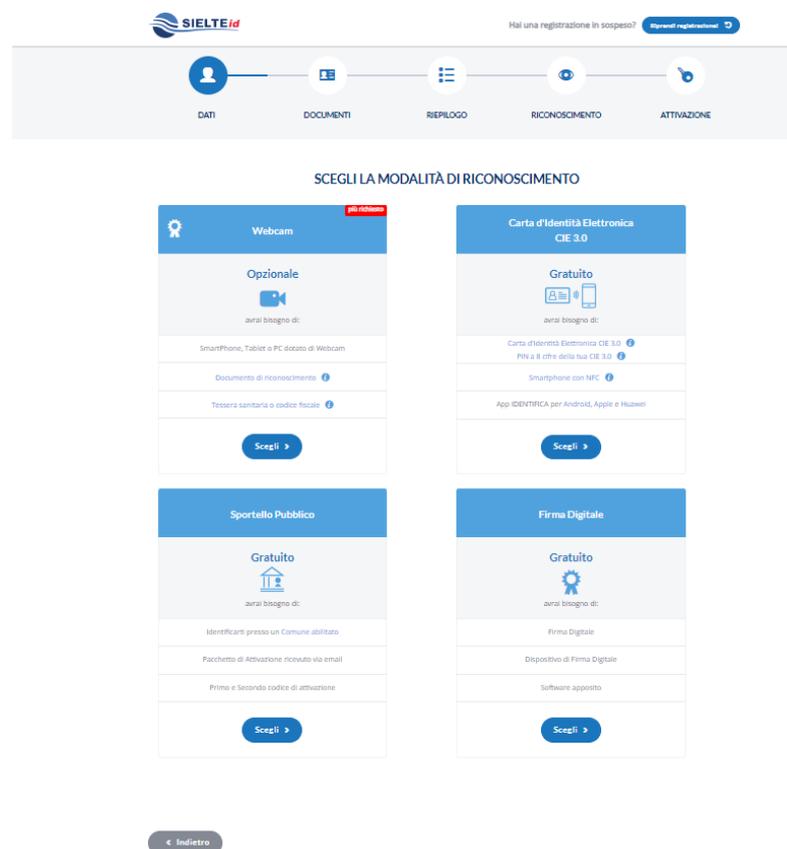


Figura 5 – Scelta della modalità di identificazione

Le modalità di identificazione vengono descritte di seguito:

- a. **Modalità Carta d'Identità Elettronica CIE 3.0:** il Richiedente che dispone di una Carta d'Identità Elettronica CIE 3.0 e di un PIN associato alla CIE può scegliere questa modalità, identificandosi mediante l'App Sielte Identifica disponibile negli store digitali per smartphone con tecnologia NFC attiva.
- b. **Modalità Webcam:** il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre di un PC, o di uno Smartphone o di un Tablet dotati di webcam. Il Richiedente può scegliere tra due opzioni descritte di seguito:
 - **Standard:** permette di ottenere un appuntamento entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta. In caso di esito negativo delle verifiche sui documenti caricati, il Richiedente ha tempo fino a 60 minuti prima dell'appuntamento per caricare i documenti corretti, altrimenti perderà lo slot pianificato e dovrà schedulare un nuovo appuntamento.
 - **Priority:** permette di ottenere un appuntamento con “precedenza assoluta” entro un **massimo di 4 ore lavorative** dalla richiesta. In caso di esito negativo delle verifiche sui documenti caricati, il Richiedente ha tempo fino al momento dell'appuntamento per caricare i documenti corretti o decidere di schedulare un nuovo appuntamento.

Il Richiedente dovrà scegliere una delle due opzioni disponibili. Su ognuna di esse saranno presenti i dettagli del primo appuntamento disponibile per effettuare la videochiamata di riconoscimento.

ⓘ Potrai modificare l'appuntamento nel corso della registrazione in base alla disponibilità dei nostri operatori

PRIORITY <small>più rapido</small>	STANDARD
14.99 € + IVA	9.99 € + IVA
	
Primo appuntamento disponibile: 29 Luglio 2024 alle ore 11:40	Primo appuntamento disponibile: 31 Luglio 2024 alle ore 15:20
Appuntamento entro 4 ore lavorative	Appuntamento entro 5 giorni lavorativi
ⓘ Per ottenere l'appuntamento proposto dovrai completare la procedura entro 15 minuti	ⓘ Per ottenere l'appuntamento proposto dovrai completare la procedura entro 15 minuti
Scegli >	Scegli >

[← Indietro](#)

Figura 6- Modulo di registrazione- Scelta Modalità Webcam

Il sistema riserva al Richiedente il primo appuntamento disponibile per l'opzione di identificazione webcam selezionato, e concede 15 minuti di tempo per completare l'inserimento dei dati richiesti e confermare l'appuntamento riservato; il Richiedente può in ogni caso modificare l'appuntamento riservato, in base alle sue esigenze, dopo aver caricato i documenti. Il pagamento relativo all'opzione scelta è eseguito tramite una piattaforma di pagamenti online semplice e sicura.

- c. Modalità Sportello Pubblico:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve recarsi presso un Comune abilitato e riceverà il pacchetto di attivazione via e-mail e il codice di attivazione suddiviso in due parti, una parte in modalità cartacea e l'altra all'indirizzo e-mail fornito dal Richiedente stesso. Tale modalità viene approfondita al par. 4.4.
- d. Modalità Firma Digitale:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di un dispositivo di Firma Digitale. Nel caso di persona giuridica, è disponibile soltanto questa modalità di identificazione. Confermando la modalità

gli vengono fornite le seguenti istruzioni: deve scaricare il Modulo di Richiesta ricevuto tramite mail, firmarlo digitalmente e caricarlo sul sistema.

- e. **Modalità Carta Nazionale dei Servizi (CNS) [Non operativo]:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Carta Nazionale dei Servizi (CNS), di un PIN, di un PC e di un lettore Smart Card.

3. Il Richiedente dichiara di:

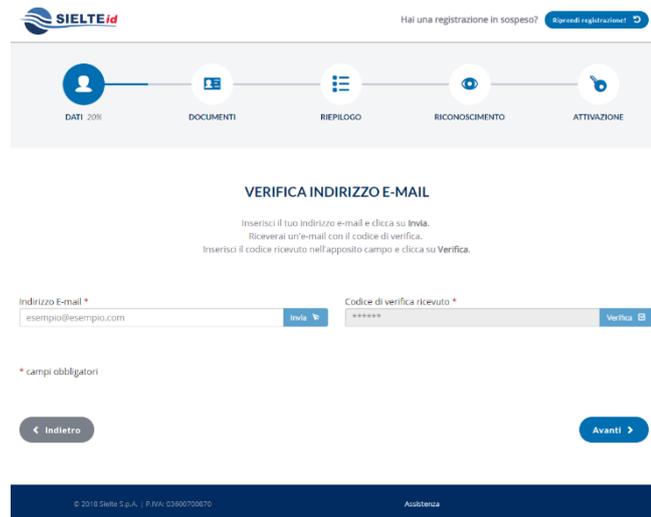
- prendere visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte.
- Prendere visione della documentazione contrattuale (Condizioni Generali Contrattuali, Manuale Operativo, Guida Utente e Guida alla sicurezza dell'identità).



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top, there is a progress bar with five steps: DATI (15%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The current step is 'CONSENSI E DOCUMENTAZIONE'. Below this, there is a section titled 'ACCETTAZIONE DOCUMENTI CONTRATTUALI E TRATTAMENTO DATI PERSONALI' containing five checkboxes with asterisks, indicating they are mandatory. The checkboxes are: 'Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei servizi Sielte *', 'Il sottoscritto prende visione del Condizioni Generali del Contratto *', 'Il sottoscritto prende visione del Manuale Operativo *', 'Il sottoscritto prende visione del Manuale Utente *', and 'Il sottoscritto prende visione del Guida alla sicurezza dell'identità *'. Below the checkboxes, there is a note '* campi obbligatori'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Indietro' (Back) and 'Avanti' (Next).

Figura 7 – Modulo di registrazione – consenso al trattamento dei dati

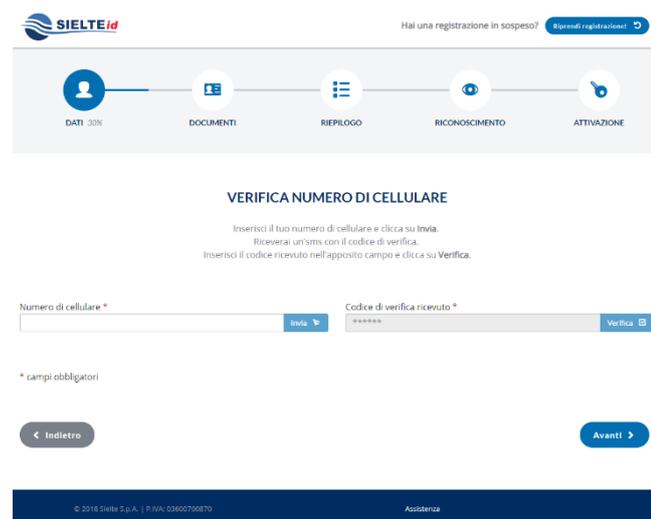
4. In seguito alla scelta della modalità di identificazione, il Richiedente passa alla verifica del proprio indirizzo e-mail; il sistema effettua una verifica della univocità dell'indirizzo inserito e invia un codice di verifica per verificarne la validità.



The screenshot shows the SIELTEid registration process. At the top, there is a progress bar with five steps: DATI (30%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The current step is RICONOSCIMENTO, which is highlighted. Below the progress bar, the title "VERIFICA INDIRIZZO E-MAIL" is displayed. The instructions state: "Inserisci il tuo indirizzo e-mail e clicca su Invia. Riceverai un'e-mail con il codice di verifica. Inserisci il codice ricevuto nell'apposito campo e clicca su Verifica." There are two input fields: "Indirizzo E-mail *" with the example "esempio@esempio.com" and "Codice di verifica ricevuto *" with "*****". Below the fields, there is a note "* campi obbligatori" and two buttons: "Indietro" and "Avanti". At the bottom, there is a footer with "© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03660750670" and "Assistenza".

Figura 8 – Interfaccia di verifica dell'indirizzo e-mail

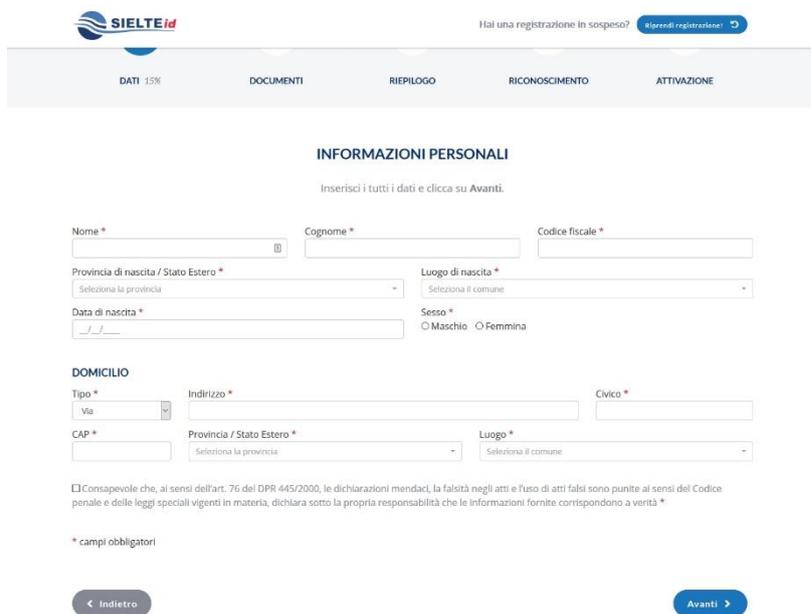
5. Dopo aver verificato il proprio indirizzo e-mail, inserendo il codice ricevuto via mail, il Richiedente passa all'inserimento del numero di cellulare per effettuarne la verifica e riceve un codice per verificarne la validità.



The screenshot shows the SIELTEid registration process. At the top, there is a progress bar with five steps: DATI (30%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The current step is RICONOSCIMENTO, which is highlighted. Below the progress bar, the title "VERIFICA NUMERO DI CELLULARE" is displayed. The instructions state: "Inserisci il tuo numero di cellulare e clicca su Invia. Riceverai un sms con il codice di verifica. Inserisci il codice ricevuto nell'apposito campo e clicca su Verifica." There are two input fields: "Numero di cellulare *" and "Codice di verifica ricevuto *" with "*****". Below the fields, there is a note "* campi obbligatori" and two buttons: "Indietro" and "Avanti". At the bottom, there is a footer with "© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03660750670" and "Assistenza".

Figura 9 – Interfaccia di verifica del numero di cellulare

6. A questo punto, il Richiedente compila il modulo di richiesta elettronico, inserendo i propri dati anagrafici e i dati del domicilio. Consapevole che la falsa dichiarazione delle proprie generalità è un reato penale, per cui saranno effettuati controlli anche successivi alla fase di identificazione, dichiara sotto la propria responsabilità che le informazioni fornite corrispondono a verità.



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top, there is a navigation bar with the SIELTEid logo, a link for suspended registrations, and a progress bar with five steps: DATI (15%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The main section is titled 'INFORMAZIONI PERSONALI' and contains the following fields:

- Nome *, Cognome *, Codice fiscale *
- Provincia di nascita / Stato Estero * (dropdown), Luogo di nascita * (dropdown)
- Data di nascita * (date picker), Sesso * (radio buttons for Maschio and Femmina)
- DOMICILIO section with:
 - Tipo * (dropdown), Indirizzo * (text), Civico * (text)
 - CAP * (text), Provincia / Stato Estero * (dropdown), Luogo * (dropdown)

Below the fields, there is a disclaimer: 'Consapevole che, ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono punite ai sensi del Codice penale e delle leggi speciali vigenti in materia, dichiara sotto la propria responsabilità che le informazioni fornite corrispondono a verità *'. At the bottom, there are 'Indietro' and 'Avanti' buttons.

Figura 10 – Modulo di registrazione - dati personali

Nel caso di persona giuridica saranno presenti anche le sezioni riguardanti le informazioni aziendali e la sede legale.

INFORMAZIONI AZIENDALI

Ragione o denominazione sociale *	<input type="text"/>		Partita IVA *	<input type="text"/>	
Tipologia *	<input type="text"/>				
SEDE LEGALE					
Tipo *	Indirizzo *		Civico *		
Via	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
CAP *	Provincia *		Luogo *		
<input type="text"/>	Seleziona la provincia		Seleziona il comune		

Figura 11 - Persona Giuridica: Informazioni Aziendali e Sede Legale

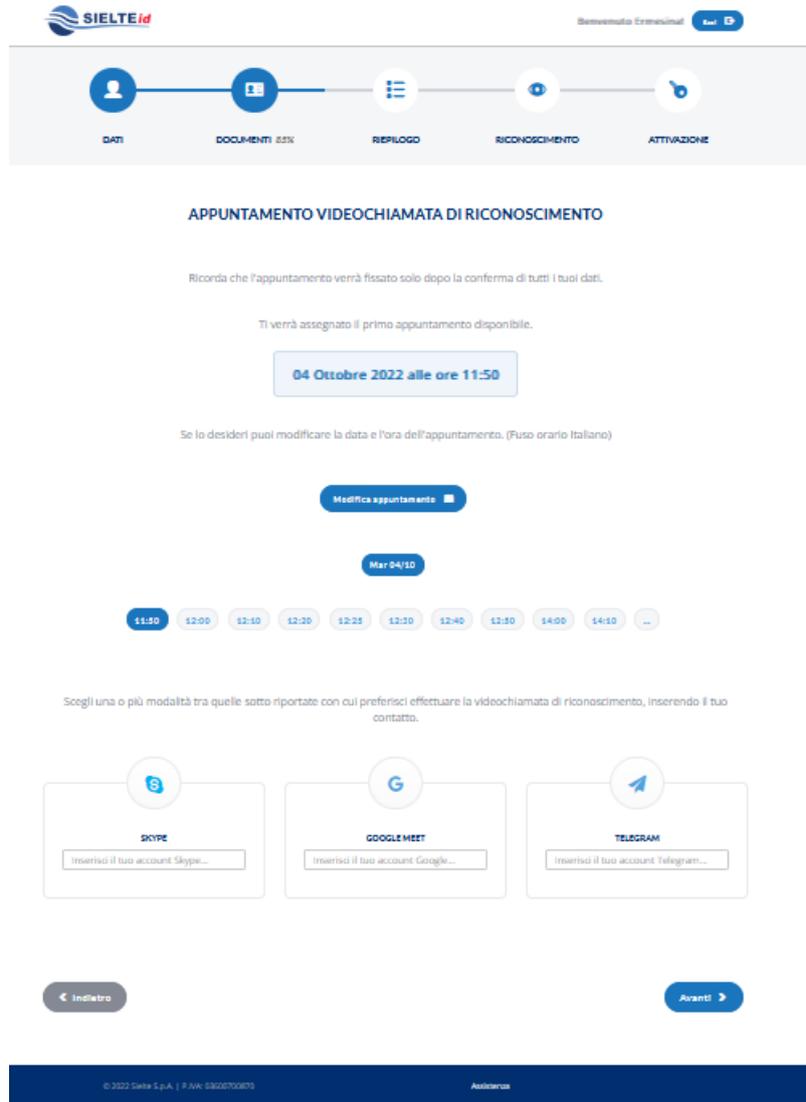
7. Successivamente, viene richiesto di inserire gli estremi del documento di identità prescelto per l'identificazione (i documenti di riconoscimento ammessi per l'identificazione sono: Carta d'identità, Patente versione tessera e Passaporto). Nel caso di identificazione "Webcam" e "Firma Digitale" il Richiedente deve allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale o equipollenti certificati sostitutivi.

Se persona giuridica, viene richiesto di caricare anche la Visura Camerale della società (o in alternativa atto notarile di procura legale) e i documenti di riconoscimento caricati corrispondono a quelli del Legale Rappresentante.



Figura 12 – Modulo di registrazione – caricamento documenti

- a. Se il Richiedente ha scelto la modalità di identificazione **Webcam**, trova in evidenza il primo appuntamento disponibile e, qualora lo desiderasse, la possibilità di poterlo modificare, decidendo la data e l'ora dell'appuntamento tra quelle disponibili e l'applicazione con cui effettuare la videochiamata. Può scegliere tra tre opzioni: Google Meet, Telegram o Skype. Dovrà inserire un recapito (e-mail / nome utente / numero di cellulare Telegram se associato al contatto social) per essere contattato e procedere con l'identificazione. Riceverà una mail di conferma che riepiloga la data, l'ora e la tecnologia prescelta per l'appuntamento della videochiamata. I dati correlati all'account verranno temporaneamente inseriti dall'Operatore IdP nell'elenco dei contatti, con la finalità di effettuare la videochiamata. Al termine della sessione audio/video, l'account dell'utente sarà eliminato dall'elenco dei contatti.



The screenshot displays the SIELTEid user interface for scheduling a video call appointment. At the top, there is a navigation bar with the SIELTEid logo on the left and a user profile icon on the right. Below the navigation bar is a horizontal menu with five icons representing different sections: DATI, DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The main content area is titled "APPUNTAMENTO VIDEOCHIAMATA DI RICONOSCIMENTO". It contains the following elements:

- A reminder: "Ricorda che l'appuntamento verrà fissato solo dopo la conferma di tutti i tuoi dati."
- A note: "Ti verrà assegnato il primo appuntamento disponibile."
- A date and time selection box: "04 Ottobre 2022 alle ore 11:50".
- A note: "Se lo desideri puoi modificare la data e l'ora dell'appuntamento. (Fuso orario Italiano)".
- A "Modifica appuntamenti" button.
- A date selector: "Mar 04/10".
- A time selector showing slots from 11:30 to 14:10, with 11:50 selected.
- A note: "Scegli una o più modalità tra quelle sotto riportate con cui preferisci effettuare la videochiamata di riconoscimento, inserendo il tuo contatto."
- Three options for video call platforms: SKYPE, GOOGLE MEET, and TELEGRAM, each with a corresponding icon and a text input field for the account name.
- Navigation buttons: "Indietro" and "Avanti".
- Footer: "© 2022 Selta S.p.A. | P.IVA: 0360790076" and "Assistenza".

Figura 13 – Modulo di registrazione – scelta appuntamento Webcam

- i. Dopo aver selezionato l'appuntamento, il Richiedente dovrà procedere confermando il riepilogo ordine.

RIEPILOGO ORDINE

Verifica attentamente tutti i dati.

Per completare la tua richiesta clicca sul pulsante **Procedi al pagamento** in fondo alla pagina.

DATI ANAGRAFICI	PRODOTTO
PLMGPP66M01C351F Giuseppe Palombo via delle ginestre 50 Aci Castello, CT, 95021	Identificazione via Webcam priority Appuntamento: 29/07/2024 alle ore 15:50 Prezzo: 14,99 € Iva: 22% Totale: 18,29 €

DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Prendi visione della documentazione contrattuale prima di proseguire:

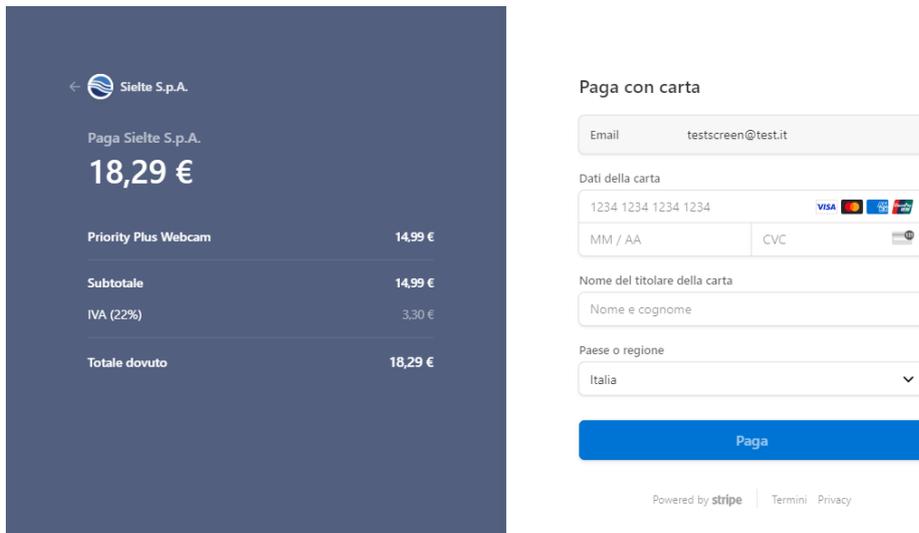
- Condizioni generali di uso e vendita *
- Termini di servizio di Stripe *
- Informativa sulla privacy globale *

Confermando le Condizioni generali di uso e vendita, potrai procedere con il pagamento dell'ordine. Clicca su "Procedi al pagamento" per proseguire.

[← Indietro](#) [Paga Ora →](#)

Figura 14 - Modulo di registrazione - conferma riepilogo

- ii. Dovrà successivamente procedere confermando l'ordine e saldando il corrispettivo dovuto (vedi figura sotto):



Paga Sielte S.p.A.	
18,29 €	
Priority Plus Webcam	14,99 €
Subtotale	14,99 €
IVA (22%)	3,30 €
Totale dovuto	18,29 €

Paga con carta

Email: testscreen@test.it

Dati della carta

1234 1234 1234 1234

MM / AA CVC

Nome del titolare della carta

Nome e cognome

Paese o regione

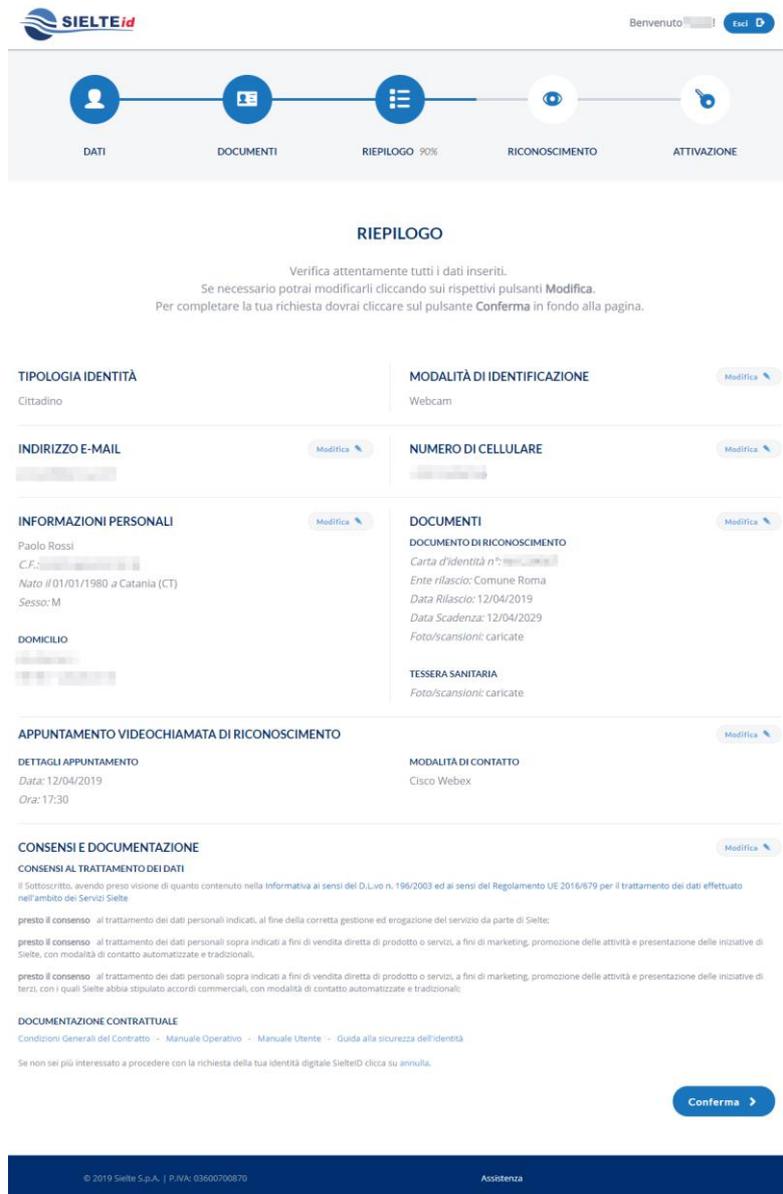
Italia

Paga

Powered by stripe | Termini | Privacy

Figura 15 - Modulo di registrazione - conferma ordine

- iii. A questo punto visualizza il Riepilogo dei dati inseriti dove può modificarli, cliccare sul pulsante *Conferma*, (vedi Figura 16 – Interfaccia riepilogo registrazione) o decidere di annullare la registrazione.



RIEPILOGO

Verifica attentamente tutti i dati inseriti.
Se necessario potrai modificarli cliccando sui rispettivi pulsanti **Modifica**.
Per completare la tua richiesta dovrai cliccare sul pulsante **Conferma** in fondo alla pagina.

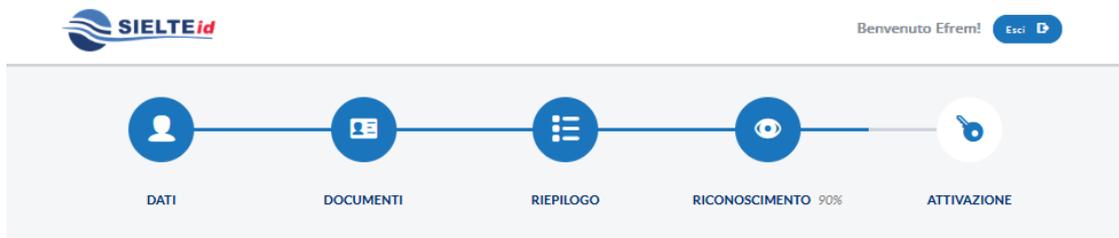
TIPOLOGIA IDENTITÀ Cittadino	MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE Webcam
INDIRIZZO E-MAIL	NUMERO DI CELLULARE
INFORMAZIONI PERSONALI Paolo Rossi C.F.: Nato il 01/01/1980 a Catania (CT) Sesso: M	DOCUMENTI DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO Carta d'identità n°: Ente rilascio: Comune Roma Data Rilascio: 12/04/2019 Data Scadenza: 12/04/2029 Foto/scansioni: caricate
DOMICILIO	TESSERA SANITARIA Foto/scansioni: caricate
APPUNTAMENTO VIDEOCHIAMATA DI RICONOSCIMENTO DETTAGLI APPUNTAMENTO Data: 12/04/2019 Ora: 17:30	MODALITÀ DI CONTATTO Cisco Webex
CONSENSI E DOCUMENTAZIONE	
CONSENSI AL TRATTAMENTO DEI DATI Il sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella Informativa ai sensi del D.Lvo n. 196/2003 ed ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi SIELTE presto il consenso al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di Sielte; presto il consenso al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di Sielte, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali; presto il consenso al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di terzi, con i quali Sielte abbia stipulato accordi commerciali, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali;	
DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE Condizioni Generali del Contratto - Manuale Operativo - Manuale Utente - Guida alla sicurezza dell'identità Se non sei più interessato a procedere con la richiesta della tua identità digitale SIELTEID clicca su annulla.	

Conferma

© 2019 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870 Assistenza

Figura 16 – Interfaccia riepilogo registrazione

- b. Se possiede una **Carta di Identità Elettronica 3.0**, può identificarsi tramite l'app *Identifica*.



Benvenuto Efreml! [Esci](#)

DATI DOCUMENTI RIEPILOGO RICONOSCIMENTO 90% ATTIVAZIONE

RICONOSCIMENTO TRAMITE CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA E APP IDENTIFICA

Segui i passi sottoindicati e tieni a portata di mano le **Credenziali Temporanee** che ti abbiamo inviato, uno **Smartphone con tecnologia NFC**, la tua **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** ed il relativo **PIN** personale ad 8 cifre.
Per maggiori informazioni segui la [guida](#) sottostante.

PASSO 1
Scarica l'App IDENTIFICA per **Android**, **Apple** o **Huawei**. Ricordati che funziona solo con uno Smartphone con NFC, anche in prestito.

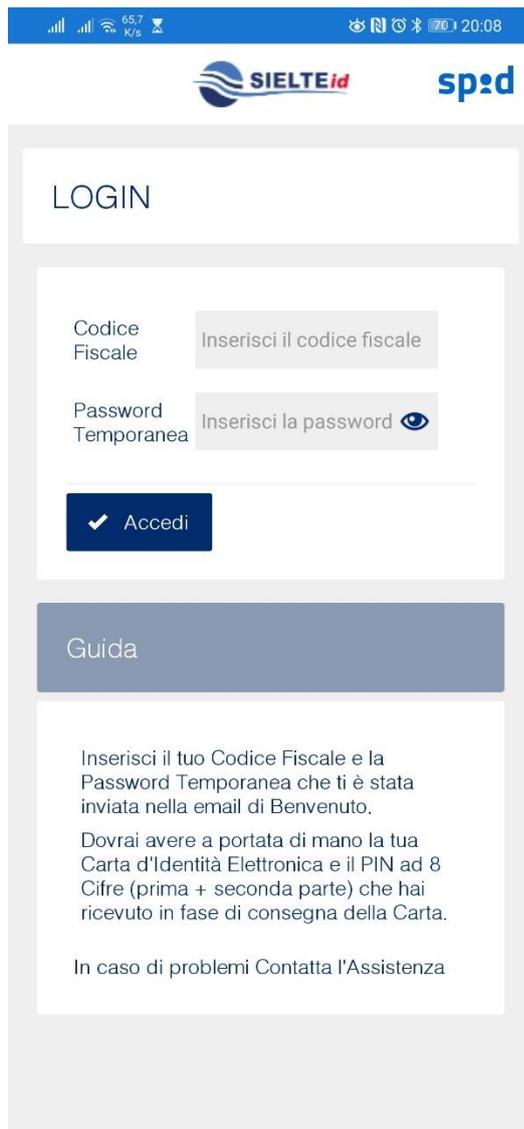
PASSO 2
Effettua il login nell'App IDENTIFICA con le **Credenziali Temporanee** (username e password) ricevute nelle email di Benvenuto.

PASSO 3
Segui la procedura d'identificazione guidata dall'app IDENTIFICA.

[← Indietro](#)

Figura 17 - Identificazione CIE 3.0

- i. Se l'utente sceglie di identificarsi con Carta d'Identità Elettronica 3.0 tramite app *Identifica*, deve scaricare l'app disponibile negli store digitali per dispositivi dotati di NFC. Successivamente, all'inizializzazione dell'app, deve accedere con le credenziali temporanee ricevute nella e-mail di Benvenuto.



The screenshot shows the login page of the app. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, 65.7 K/s, and a battery icon. Below the status bar, the SIELTEid and spod logos are displayed. The main content area is titled "LOGIN" and contains two input fields: "Codice Fiscale" with the placeholder "Inserisci il codice fiscale" and "Password Temporanea" with the placeholder "Inserisci la password" and an eye icon. Below the input fields is a blue button with a checkmark and the text "Accedi". Underneath the login form is a section titled "Guida" with the following text: "Inserisci il tuo Codice Fiscale e la Password Temporanea che ti è stata inviata nella email di Benvenuto. Dovrai avere a portata di mano la tua Carta d'Identità Elettronica e il PIN ad 8 Cifre (prima + seconda parte) che hai ricevuto in fase di consegna della Carta. In caso di problemi Contatta l'Assistenza".

Figura 18 - App pagina di login

- ii. Viene richiesto di inserire il PIN di 8 cifre della carta (il PIN è composto dalla prima parte di 4 cifre ricevute nel documento Riepilogo Dati per Accettazione e dalla seconda parte di 4 cifre recapitate mezzo posta insieme alla Carta).



Figura 19 - Inserimento PIN associato a CIE 3.0

- iii. Dopodiché il Richiedente deve avvicinare la carta di identità elettronica allo smartphone in prossimità del lettore NFC (alcuni dispositivi hanno il lettore sullo schermo, altri sul retro del dispositivo).

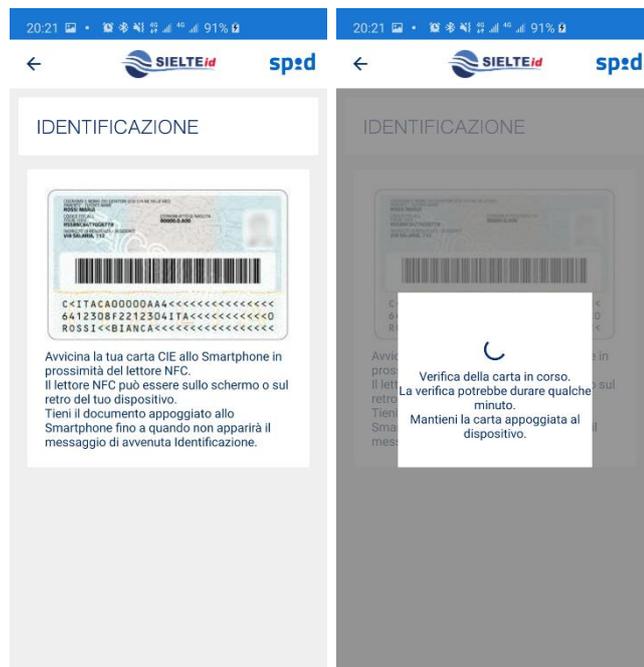


Figura 20 – Verifica della carta di identità

Se il PIN inserito è corretto e la carta viene riconosciuta, viene eseguita una verifica sui dati. Nel caso di verifica positiva l'utente riceverà via e-mail un link per attivare l'identità digitale.

Diversamente, se la verifica dati richiede ulteriori controlli, l'app presenterà il seguente messaggio:

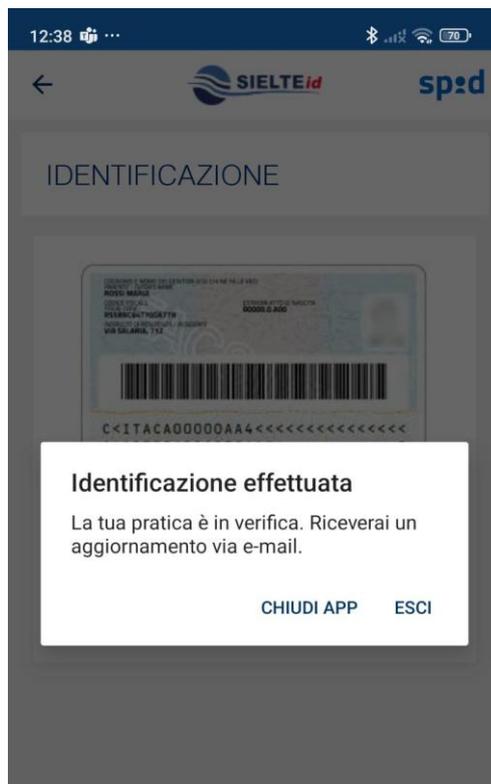


Figura 21 - messaggio di cortesia

Il Richiedente, quindi, dovrà attendere aggiornamenti sullo stato della pratica tramite e-mail.

- c. Dopo aver confermato i dati, se ha scelto la modalità **Firma digitale**, l'utente firma digitalmente con un software di firma digitale il Modulo di adesione e lo carica sul sistema. L'Operatore Sielte IdP effettuerà la verifica sulla validità della firma digitale apposta sul documento; in caso di verifica positiva, l'utente riceve la mail di conferma di avvenuta identificazione e può procedere all'attivazione della sua identità digitale.

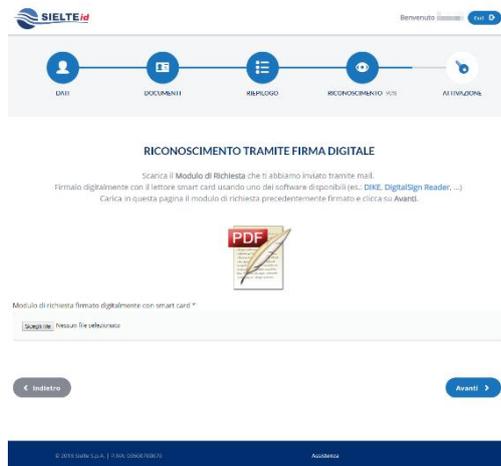


Figura 22 – Modulo di registrazione – identificazione firma digitale

- i. Il sistema informa il Richiedente che il documento è stato caricato con successo e di attendere una mail di conferma circa l'avvenuta identificazione (che riceverà dopo la verifica del documento da parte di un Operatore IdP).

4.1.1.1 REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA CON MIGRAZIONE ASSISTITA

Il Richiedente ha la possibilità di ottenere la sua identità digitale tramite l'SP-Id presso cui ha un account; il profilo viene trasferito presso l'Identity Provider scelto dal titolare, in cui dovrà completare la registrazione.

Lo scenario prevede che l'utente, obbligatoriamente autenticato, possa essere reindirizzato su sua richiesta verso un IdP, in cui troverà la maschera di registrazione precompilata con i dati forniti obbligatoriamente dall'SP-Id: Nome, Cognome e Codice Fiscale.

L'utente può effettuare la procedura di richiesta dell'Identità Digitale completando la registrazione secondo quanto descritto nel paragrafo 4.1 e la fase di identificazione secondo quanto descritto nel paragrafo 4.2

4.1.1.2 REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA

Il Richiedente ha la possibilità di ottenere la sua Identità Digitale tramite l'SP presso cui ha un'identità; il profilo viene trasferito presso l'IdP scelto dal titolare che dovrà completare la registrazione con le altre informazioni necessarie per ottenere l'Identità Digitale SPID. L'utente, dopo aver effettuato l'autenticazione sul servizio del SP, con un livello SPID 2 (LoA3), clicca sul pulsante "Ottieni SPID"; a quel punto l'SP trasmette i dati obbligatori all'IdP scelto dall'utente, cioè Nome, Cognome e Codice Fiscale, e completa la registrazione secondo quanto descritto nel paragrafo 4.1 dal punto 3 in poi, con le sole differenze che non occorrerà caricare i documenti come in Figura 12 e che dopo il riepilogo l'utente verrà identificato automaticamente.

Una volta attivato, sarà compito dell'IdP comunicare all'SP da cui proviene l'utente l'avvenuta attivazione.

4.2 *Identificazione SielteID*

L'operatore Idp effettua le verifiche necessarie a validare i documenti e a verificare la stessa identità del Richiedente attraverso l'accesso alle fonti autoritative

Inoltre, l'Operatore IdP verifica che il documento di riconoscimento caricato per le modalità di identificazione "Webcam" o "Di Persona" sia integro ed in corso di validità, rilasciato da un'Amministrazione dello Stato, munito di fotografia e firma autografa dello stesso e controlla la validità della tessera sanitaria attestante il codice fiscale o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale o equipollenti certificati sostitutivi.

Sielte è responsabile della valutazione in merito alla veridicità delle informazioni relative all'identità, quindi l'operatore preposto all'attività, in caso di verifiche negative o per mancanza parziale o totale della documentazione richiesta, non avvia la fase di identificazione e quindi di attivazione dell'ID, bensì contatta il Richiedente tramite mail chiedendo di caricare la documentazione valida in sostituzione a quella presentata, piuttosto che caricare quella mancante.

La fase di identificazione si differenzia in base alla Modalità prescelta in fase di Registrazione dal Richiedente, come già descritto all'interno del paragrafo 4.1 Registrazione SielteID.

4.3 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID

La consegna dell'identità digitale e delle credenziali al cittadino che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato, viene eseguita per via telematica tramite processo innescato dal Gestore di Identità Sielte. Nella fase di rilascio dell'identità digitale l'utente riceve, all'indirizzo mail inserito in fase di registrazione, il **Link di attivazione** – è il link su cui l'utente deve cliccare, o se preferisce copiare e incollare nel browser, per procedere con l'attivazione del suo profilo.

Quindi, l'Utente attiva la propria identità digitale cliccando sul link "Attiva il tuo profilo", inserisce all'interno della schermata che visualizza, nel campo "Vecchia password", la Password temporanea ricevuta all'interno della "Mail di Benvenuto" in fase di Registrazione e la modifica inserendone una nuova, rispettando i criteri di sicurezza descritti a fianco, e infine sceglie la domanda segreta.



ATTIVA LA TUA IDENTITÀ

Per completare l'attivazione della tua identità digitale SielteID è necessario modificare la password temporanea che ti abbiamo inviato in fase di registrazione.

<p>Vecchia Password *</p> <input type="password" value="Inserisci la vecchia password..."/>	<p>LA NUOVA PASSWORD DEVE RISPETTARE I SEGUENTI CRITERI DI SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none">⊙ Lunghezza minima di 8 caratteri⊙ Lunghezza massima di 16 caratteri⊙ Uso di caratteri maiuscoli e minuscoli⊙ Almeno un carattere numerico e almeno uno fra i seguenti caratteri speciali: - ! @ # \$ % ^ & * () _ - + = { } [] \ : ; " ' < > . , ? /⊙ Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi
<p>Nuova Password *</p> <input type="password" value="Inserisci la nuova password..."/>	
<p>Conferma Nuova Password *</p> <input type="password" value="...conferma la nuova password!"/>	
<p>Scegli la domanda segreta *</p> <input type="text" value="-----"/>	<p>SCEGLI LA TUA DOMANDA SEGRETA</p> <p>Imposta una domanda segreta. Ti potrebbe servire per recuperare la tua password.</p>
<p>Risposta *</p> <input type="text" value="Inserisci la risposta alla domanda segreta..."/>	
<p>Ripeti la risposta *</p> <input type="text" value="Ripeti la risposta alla domanda segreta..."/>	

* campi obbligatori

Procedi >

Figura 23 - Interfaccia di attivazione identità

L'Identità adesso è attiva e l'Utente ha attive le credenziali di Livello 1 SPID. L'utente riceverà una mail di "Avvenuta attivazione" contenente i **Codici dispositivi** – i codici dispositivi sono il codice di sospensione, il codice di sblocco ed il codice di revoca, utili per la gestione dell'identità digitale e delle credenziali nel loro intero ciclo di vita.

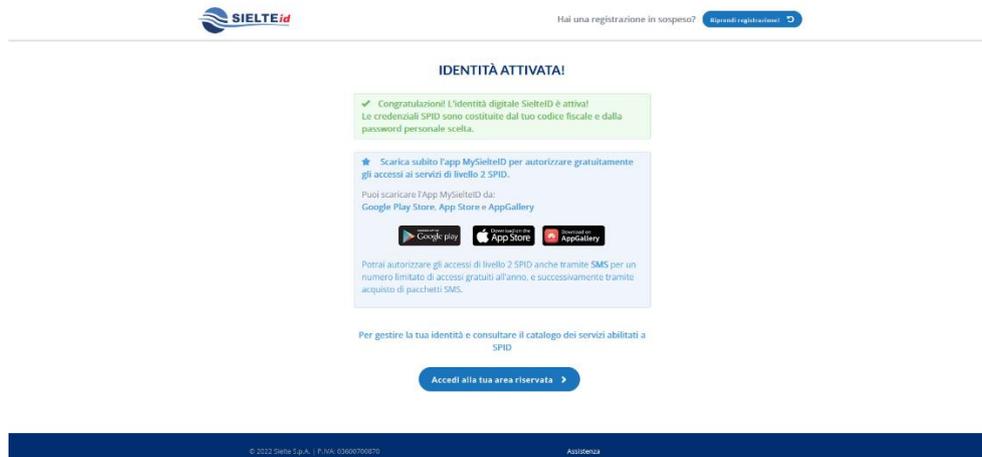


Figura 24 - Interfaccia di conferma identità attivata

Per accedere a determinati servizi della Pubblica Amministrazione ed operazioni del proprio profilo, l'utente potrà attivare le credenziali di livello 2 installando l'app MySielteID su un dispositivo smartphone tablet alla sua identità digitale, (vedi paragrafo 7.3.1) disponibile su App Store, Google Play Store e AppGallery, oppure ricorrere al servizio a pagamento *Crediti SMS*.

4.4 Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico

Il Richiedente che intende avvalersi dell'Identità Digitale per essere identificato deve recarsi presso un Comune abilitato alla modalità di identificazione mediante "Sportello Pubblico", dove un operatore incaricato RAO (Registration Authority Officer) Pubblico accerta la sua identità mediante la verifica di un documento di riconoscimento integro e in corso di validità, munito di fotografia e firma autografa dello stesso, e controlla la validità del codice fiscale, verificando che anche la tessera sanitaria sia in corso di validità.

Se i documenti presentati dal Richiedente risultano carenti delle caratteristiche di cui sopra, il processo di identificazione viene sospeso fino all'esibizione di documenti validi ed integri.

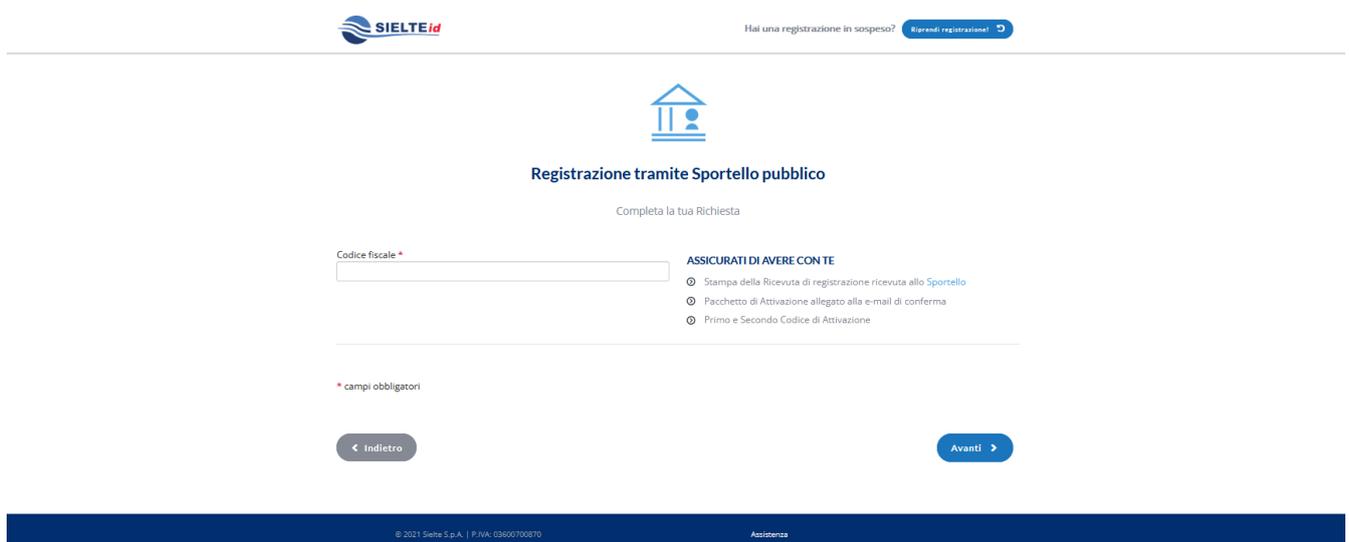
L'operatore, effettuato il riconoscimento, compila a sistema la scheda anagrafica con i dati del Richiedente e gli consegna metà del codice di attivazione in modalità cartacea e l'altra metà viene inviata all'indirizzo e-mail fornito, unitamente al token (pacchetto di attivazione).

I RAO Pubblici si assumono la responsabilità della corretta verifica dell'identità personale dell'utente e sono tenuti a mantenere le evidenze per individuare il singolo operatore che ha effettuato il riconoscimento.

Il token ha validità di 30 giorni, periodo in cui l'utente, a cui fanno riferimento le informazioni contenute nel token, può utilizzarlo per ottenere l'Identità Digitale.

Il Richiedente si collega al sito <https://www.sielteid.it> e seleziona la modalità "Sportello Pubblico".

Per completare la "Registrazione RAO" deve innanzitutto inserire il proprio codice fiscale:



The screenshot shows the SIELTEid website interface for public counter registration. At the top left is the SIELTEid logo. At the top right, there is a link "Hai una registrazione in sospeso? [Riprendi registrazione](#)". The main heading is "Registrazione tramite Sportello pubblico" with a sub-heading "Completa la tua Richiesta". Below this is a text input field labeled "Codice fiscale*" with an asterisk indicating it is mandatory. To the right of the input field, under the heading "ASSICURATI DI AVERE CON TE", there are three radio button options: "Stampa della Ricevuta di registrazione ricevuta allo Sportello", "Pacchetto di Attivazione allegato alla e-mail di conferma", and "Primo e Secondo Codice di Attivazione". Below the input field, there is a note "* campi obbligatori". At the bottom of the form area, there are two buttons: "Indietro" (Back) and "Avanti" (Next). At the very bottom of the page, there is a dark blue footer bar containing the text "© 2021 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870" and "Assistenza".

Figura 25 - Inserimento Codice Fiscale

Il Richiedente esegue quindi l'upload del proprio token e inserisce sia il codice di attivazione ricevuto al momento della registrazione presso il RAO che quello ricevuto via e-mail, composti da 6 caratteri ciascuno:

COMPLETA LA REGISTRAZIONE

Inserisci il Pacchetto di Attivazione ed il Codice Attivazione che hai ricevuto al tuo indirizzo E-mail, e riscrivi il Codice Attivazione Cartaceo consegnato dall'ente

Pacchetto di Attivazione * Nessun file selezionato.**GUIDA PACCHETTO DI ATTIVAZIONE**

- 🕒 Scarica il file del token dall'e-mail che hai ricevuto
- 🕒 Carica il file nel campo a sinistra

Codice Attivazione Cartaceo ***GUIDA CODICE ATTIVAZIONE CARTACEO**

- 🕒 Individua il codice nel modulo cartaceo
- 🕒 Scrivi il codice nel campo a sinistra

Codice Attivazione E-Mail ***GUIDA CODICE ATTIVAZIONE E-MAIL**

- 🕒 Copia il codice ricevuto nella tua E-mail
- 🕒 Incolla il codice copiato nel campo a sinistra

* campi obbligatori

[← Indietro](#)[Avanti >](#)*Figura 26 - Inserimento File Token e Codice di Attivazione*

Superati i 5 tentativi errati di inserimento del codice di attivazione (numero massimo di tentativi concessi), il token non viene più accettato dall'IdP e il Richiedente deve necessariamente recarsi allo Sportello Pubblico per ripetere la procedura.



Hai una registrazione in sospeso?

[Riprendi registrazione!](#)

COMPLETA LA REGISTRAZIONE

Inserisci il Pacchetto di Attivazione ed il Codice Attivazione che hai ricevuto al tuo indirizzo E-mail, e riscrivi il Codice Attivazione Cartaceo consegnato dall'ente

X Spiacenti, è stato superato il numero massimo di tentativi di inserimento del Codice di Attivazione. È necessario ripetere la procedura presso lo sportello

Pacchetto di Attivazione *

 Nessun file selezionato

GUIDA PACCHETTO DI ATTIVAZIONE

- 🕒 Scarica il file del token dall'e-mail che hai ricevuto
- 🕒 Carica il file nel campo a sinistra

Codice Attivazione E-Mail *

GUIDA CODICE ATTIVAZIONE E-MAIL

- 🕒 Copia il codice ricevuto nella tua E-mail
- 🕒 Incolla il codice copiato nel campo a sinistra

Codice Attivazione Cartaceo *

GUIDA CODICE ATTIVAZIONE CARTACEO

- 🕒 Individua il codice nel modulo cartaceo
- 🕒 Scrivi il codice nel campo a sinistra

* campi obbligatori

[Procedi >](#)

Figura 27 - Superamento numero massimo di tentativi di inserimento del codice di attivazione

Se la procedura di caricamento del token e di inserimento del codice di attivazione va a buon fine, il Richiedente per proseguire prende visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali e della documentazione contrattuale:



 Hai una registrazione in sospeso? [Riprendi registrazione!](#)

DATI 15% DOCUMENTI RIEPILOGO RICONOSCIMENTO ATTIVAZIONE

CONSENSI E DOCUMENTAZIONE

ACCETTAZIONE DOCUMENTI CONTRATTUALI E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

- Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) sul trattamento dei dati personali resa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei servizi Sielte *
- Il sottoscritto prende visione del [Condizioni Generali del Contratto](#) *
- Il sottoscritto prende visione del [Manuale Operativo](#) *
- Il sottoscritto prende visione del [Manuale Utente](#) *
- Il sottoscritto prende visione del [Guida alla sicurezza dell'identità](#) *

* campi obbligatori

[< Indietro](#) [Avanti >](#)

Figura 28 - Consensi e Documentazione

Il Richiedente accede quindi alla verifica dell'indirizzo di posta elettronica comunicato precedentemente all'Operatore Pubblico. Il sistema effettua una verifica della univocità dell'indirizzo inserito e invia un codice di verifica per verificarne la validità.

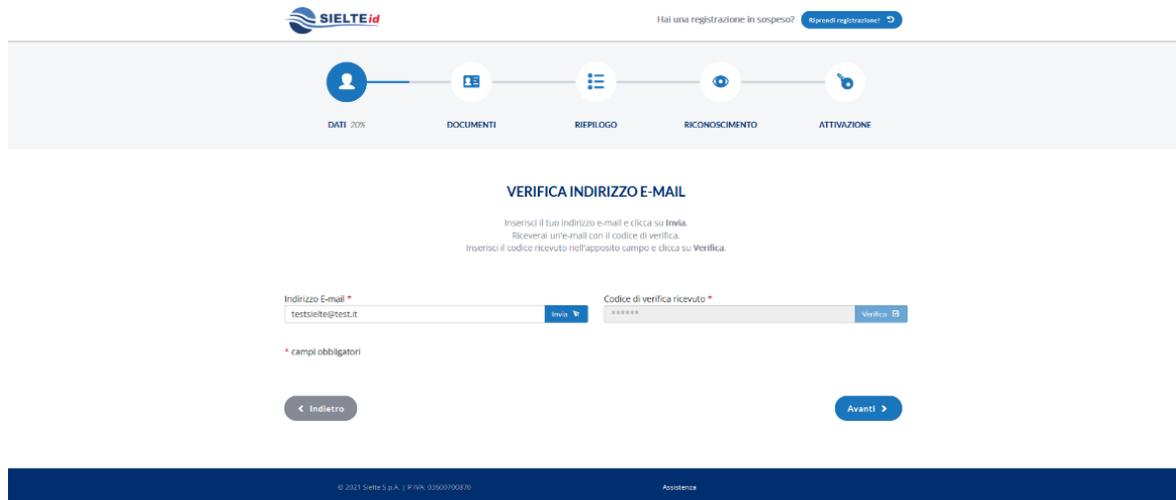


Figura 29 - Verifica dell'indirizzo mail

Dopo aver verificato il proprio indirizzo e-mail, inserendo il codice ricevuto via mail, il Richiedente passa alla verifica del numero di cellulare e riceve un codice per verificarne la validità.

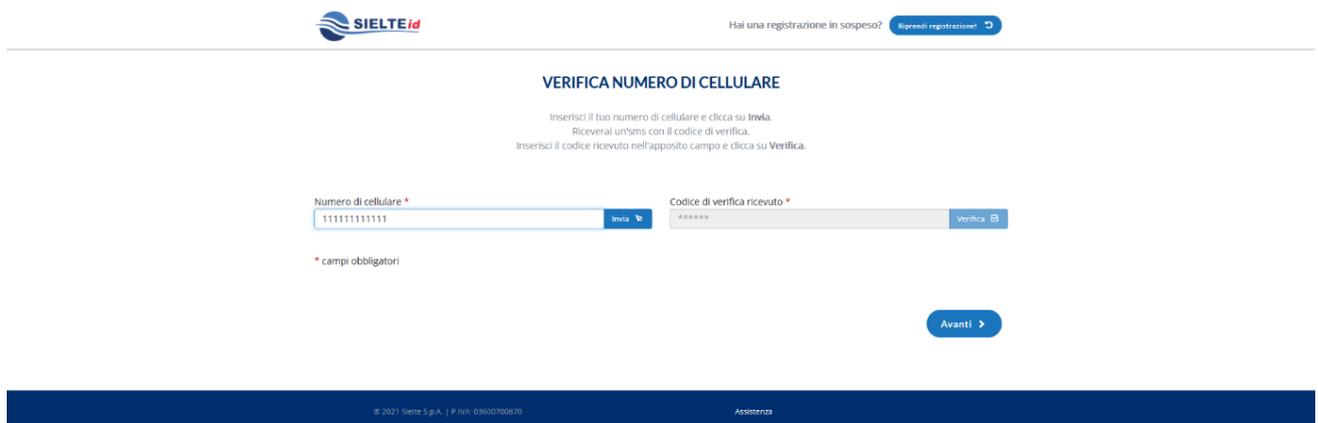


Figura 30 - Verifica del numero di cellulare

Per completare la Registrazione RAO, il Richiedente accede al Riepilogo dei dati estratti dal token e se sono corretti clicca su *Conferma*:



Hai una registrazione in sospeso?

[Riprendi registrazione!](#)**COMPLETA LA REGISTRAZIONE**

Verifica attentamente tutti i dati inseriti.
Per completare la tua richiesta dovrai cliccare sul pulsante **Conferma** in fondo alla pagina.

INDIRIZZO E-MAIL

testsielte@test.it

NUMERO DI CELLULARE

+3911111111111111

INFORMAZIONI PERSONALI

Metella Agostini
C.F.: GSTMLL90T55C351L
Nato il 15/12/1990 a Catania (Catania)
Sesso: F

DOMICILIO

Via roma 10
95100 Carassai (AP)

DOCUMENTI**DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**

Carta d'identità n°: AX1234567
Ente rilascio: Comune Roma
Data Rilascio: 10/10/2020
Data Scadenza: 26/12/2021

IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA

Tessera Sanitaria: 80380001900149235466

[Conferma](#)*Figura 31 - Riepilogo dei dati inseriti*

Il sistema esegue una verifica dei dati inseriti.

Se la verifica è positiva, il Richiedente procede a completare l'attivazione dell'Identità Digitale, scegliendo una password di accesso che rispetti i criteri di sicurezza e inserisce la domanda segreta:

ATTIVA LA TUA IDENTITÀ

Per completare l'attivazione della tua identità digitale SielteID è necessario scegliere una password ed una domanda segreta.

Nuova Password *
Inserisci la nuova password...

Conferma Nuova Password *
...conferma la nuova password!

Scegli la domanda segreta *

Risposta *
Inserisci la risposta alla domanda segreta...

Ripeti la risposta *
Ripeti la risposta alla domanda segreta...

* campi obbligatori

LA PASSWORD DEVE RISPETTARE I SEGUENTI CRITERI DI SICUREZZA

- ⊙ Lunghezza minima di 8 caratteri
- ⊙ Lunghezza massima di 16 caratteri
- ⊙ Uso di caratteri maiuscoli e minuscoli
- ⊙ Almeno un carattere numerico e almeno uno fra i seguenti caratteri speciali:
- [@ # \$ % ^ & * () _ . + = { } [] \ | ; : " ' < > , . ? / -
- ⊙ Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi

SCEGLI LA TUA DOMANDA SEGRETA
Imposta una domanda segreta. Ti potrebbe servire per recuperare la tua password.

[Procedi >](#)

Figura 32 - Inserimento password e domanda segreta

L'iscrizione è completata, l'Identità Digitale è attiva e per utilizzare i servizi che richiedono un accesso con credenziali di Livello 2 di sicurezza il Richiedente viene invitato ad attivarle, installando l'App MySielteID disponibile in tutti gli store digitali:

IDENTITÀ ATTIVATA!

✓ **Congratulazioni!** L'identità digitale SielteID è attiva!
Le credenziali SPID sono costituite dal tuo codice fiscale e dalla password personale scelta.

★ Scarica subito l'app MySielteID per autorizzare gratuitamente gli accessi ai servizi di livello 2 SPID.
Puoi scaricare l'App MySielteID da:
[Google Play Store](#), [App Store](#) e [AppGallery](#)

Potrà autorizzare gli accessi di livello 2 SPID anche tramite SMS per un numero limitato di accessi gratuiti all'anno, e successivamente tramite acquisto di pacchetti SMS.

Per gestire la tua identità e consultare il catalogo dei servizi abilitati a SPID

[Accedi alla tua area riservata >](#)

Figura 33 - Identità Digitale Attiva

Se la verifica dei dati richiede ulteriori controlli, appare la seguente schermata:



Figura 34 - pagina di cortesia

Il Richiedente dovrà attendere aggiornamenti sullo stato della pratica tramite e-mail.

5 Utilizzo dell'identità digitale

L'utente, tramite la propria identità digitale, può accedere online ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione, scegliendo l'Identity Provider SielteID ed immettendo le proprie credenziali SPID (come in Figura 34).

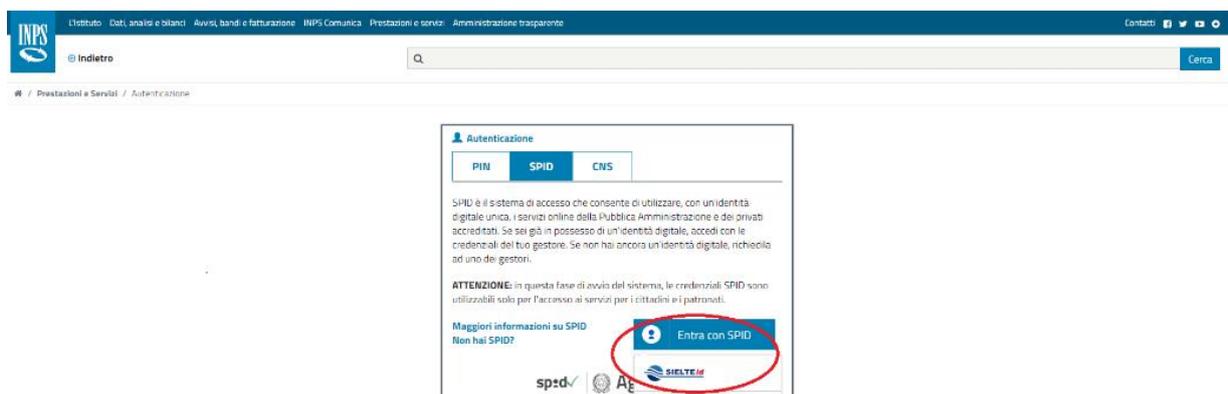


Figura 35 - Esempio di utilizzo accesso SielteID

Sielte mette a disposizione dell'utente tre livelli di funzionalità per l'autenticazione dell'identità digitale:

- Autenticazione di Livello 1 SPID
- Autenticazione di Livello 2 SPID
- Autenticazione di Livello 3 SPID

Il Livello di sicurezza 1 SPID permette all'utente l'autenticazione ad un fattore tramite l'utilizzo della coppia UserID e Password.

Il livello di sicurezza per questo tipo di autenticazione si basa sulla complessità della password. Le policy definite dall'Identity Provider sono conformi a quanto stabilito dall'AgID per il sistema SPID all'interno dell'art. 15 del Regolamento delle Modalità Attuative:

le password hanno una durata massima non superiore a 180 giorni (6 mesi) e non possono essere riutilizzate prima di cinque variazioni e comunque non prima di 15 mesi, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo 2016/679- GDPR).

Se invece l'utente inserisce più volte la password errata, il sistema prevede il blocco temporaneo delle credenziali.

Il Livello di sicurezza 2 SPID permette all'utente l'autenticazione a due fattori, tramite l'utilizzo della coppia UserID e Password e di un codice OTP generato tramite l'app MySielteID oppure ricevuto tramite SMS.

La consegna delle credenziali può avvenire nelle seguenti modalità:

- Credenziali con sicurezza di Livello 1 SPID – in questo caso viene creata una password temporanea, che viene inviata all'utente via posta elettronica, durante la fase di registrazione nella mail di Benvenuto. Successivamente, l'utente dovrà necessariamente impostare una nuova password con i seguenti criteri di protezione: lunghezza minima di 8 caratteri e lunghezza massima di 16 caratteri, che contiene caratteri maiuscoli e minuscoli, contiene almeno un carattere numerico, non contiene più di due caratteri

identici consecutivi e contiene almeno un carattere speciale (#, \$, %, ecc.). Effettuato il cambio della password, l'utente può impostare la domanda segreta e quindi visualizzare i propri dati.

- **Credenziali con sicurezza di Livello 2 SPID** – in questo caso viene utilizzato lo stesso meccanismo per il rilascio delle credenziali di Livello 1 SPID. In aggiunta, in fase di autenticazione, viene utilizzato un codice numerico temporaneo da utilizzare in accoppiata alle credenziali di Livello 1; il codice è disponibile tramite l'app MySielteID e, a pagamento, tramite SMS.

Il Livello di sicurezza 3 SPID permette all'utente l'autenticazione a due fattori, tramite l'utilizzo della coppia (UserID, Password) e di un dispositivo smartcard con all'interno il certificato di autenticazione contenuto nelle CIE/CNS e TS-CNS in corso di validità.

L'operazione per attivare le credenziali di Livello 3 è disponibile dalla pagina del proprio profilo SielteID, su "Gestione Servizi" nella sezione Spid Liv3, oppure nella sezione "Aggiungi Credenziale" (vedi par.7.2.3).

6 Come gestire l'identità digitale

Sielte mette a disposizione dell'utente un'interfaccia web, alla quale l'utente può accedere tramite le credenziali SPID e grazie alla quale può gestire le informazioni relative al proprio profilo e può usufruire delle funzioni che garantiscono il corretto ciclo di vita dell'identità digitale e delle credenziali associate ad essa.

La gestione del ciclo di vita dell'identità digitale si articola nei processi illustrati in Figura 35:



Figura 36 - Ciclo di vita dell'identità digitale

Successivamente vengono descritte le funzionalità del proprio profilo utente.

7 Interfaccia utente

Gli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale tramite il servizio SIELTE ID hanno a disposizione un'area riservata, accessibile tramite il sito web <https://www.sielteid.it>, cliccando su "Accedi", oppure su "Accedi al tuo profilo".

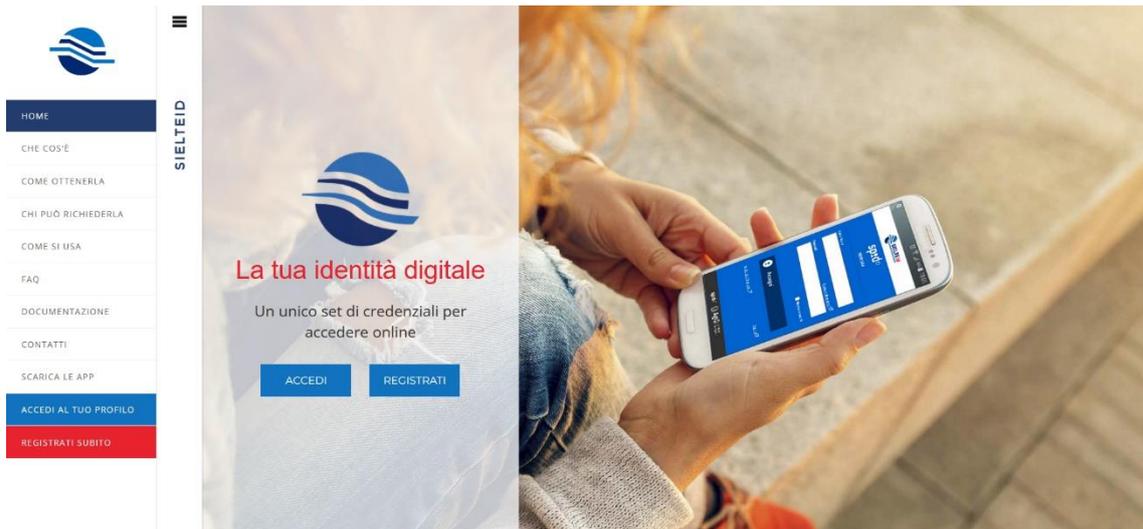


Figura 37 - Pagina SielteID

Autenticandosi con le proprie credenziali SPID, cioè Codice Fiscale e Password, l'utente ha accesso al proprio profilo SielteID.



Figura 38 - Login di SielteID

Nel caso in cui venga dimenticata la propria Password, cliccando sulla funzione “Recupero Password” è possibile richiedere una nuova password, come successivamente spiegato al capitolo 9.

Una volta effettuato correttamente l’accesso alla pagina del proprio profilo SielteID, l’utente può visualizzare i servizi abilitati a SPID (vedi paragrafo 7.1); nella pagina in alto a destra, l’utente visualizza lo stato dell’identità SPID, tramite l’etichetta **Attivo**, e ha la possibilità di effettuare il logout, tramite la voce “Esci”.

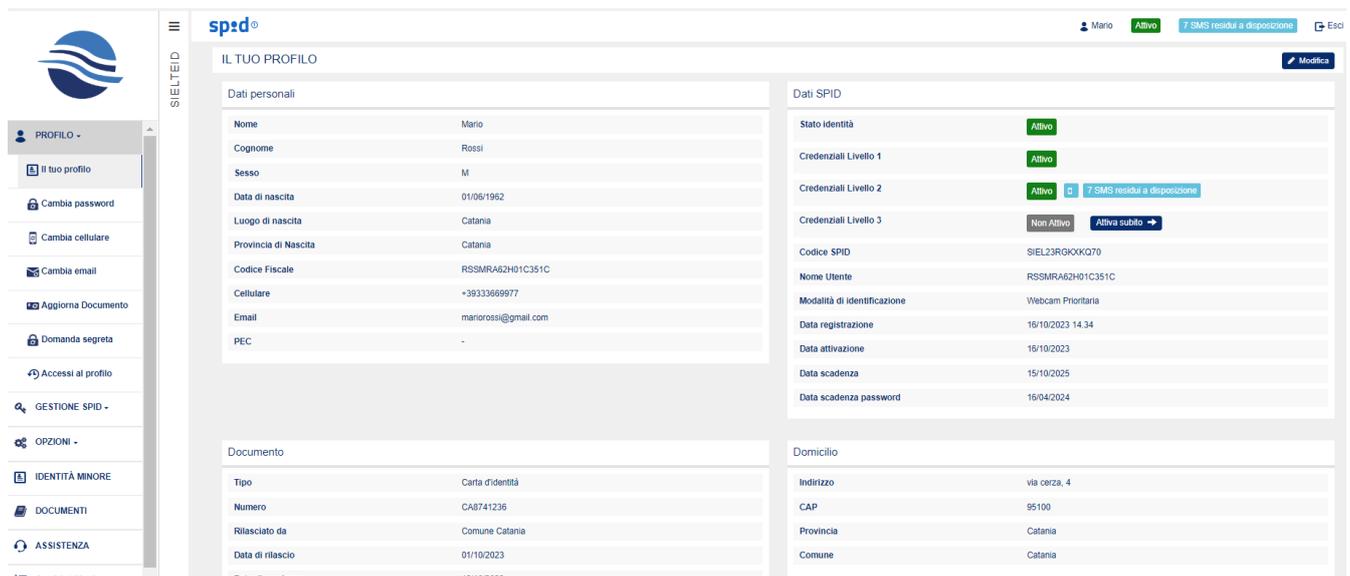
L’utente può gestire il proprio account ed effettuare (sotto la voce “Operazioni”, vedi paragrafo 7.5) cambio password, cambio numero di cellulare, cambio dell’indirizzo mail, aggiornare il proprio documento, sospendere la propria identità digitale o revocarla.

Tali operazioni, però, richiedono un accesso di livello 2, come spiegato nel capitolo 8.

7.1 Profilo

7.1.1 Il tuo profilo

Nella sezione “Il tuo profilo”, all’interno di “Profilo”, è possibile visualizzare le informazioni personali inserite in fase di registrazione dall’utente, gli attributi identificativi e non identificativi.



Dati personali		Dati SPID	
Nome	Mario	Stato identità	Attivo
Cognome	Rossi	Credenziali Livello 1	Attivo
Sesso	M	Credenziali Livello 2	Attivo 7 SMS residui a disposizione
Data di nascita	01/06/1962	Credenziali Livello 3	Non Attivo Attiva subito
Luogo di nascita	Catania	Codice SPID	SIEL23RGKXK070
Provincia di Nascita	Catania	Nome Utente	RSSMRA62H01C351C
Codice Fiscale	RSSMRA62H01C351C	Modalità di identificazione	Webcam Prioritaria
Cellulare	+39333669977	Data registrazione	16/10/2023 14.34
Email	mariorossi@gmail.com	Data attivazione	16/10/2023
PEC	-	Data scadenza	15/10/2025
		Data scadenza password	16/04/2024
Documento		Domicilio	
Tipo	Carta d'identità	Indirizzo	via cerza, 4
Numero	CA8741236	CAP	95100
Rilasciato da	Comune Catania	Provincia	Catania
Data di rilascio	01/10/2023	Comune	Catania
Data di scadenza	16/10/2023		

Figura 39 - Interfaccia dei dati personali del profilo SielteID

All’interno del riquadro “Dati Personali” sono visibili le informazioni personali dell’utente.

All’interno del riquadro “Dati SPID” l’utente può visualizzare lo stato della propria identità, lo stato di attivazione delle credenziali, il proprio codice identificativo SPID, il proprio nome utente, la modalità di identificazione scelta ed effettuata, la data di registrazione, la data di attivazione e la data di scadenza delle credenziali.

All’interno del riquadro “Documento” è descritto il tipo di documento caricato ed il suo numero identificativo, il comune che lo ha rilasciato e le relative date di rilascio e scadenza.

All'interno del riquadro "Domicilio" sono presenti i dati domiciliari relativi al cittadino, inseriti in fase di registrazione, tra i quali: indirizzo, comune di domicilio, provincia e CAP.

Nel caso di persona giuridica saranno visibili le sezioni aggiuntive: "Dati azienda" e "Sede legale".

Infine, tramite il pulsante , in alto a destra, è possibile modificare i dati relativi al "Domicilio" e i "Consensi al trattamento dei dati personali". Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2 (vedi capitolo 11).

7.1.2 Cambia password

Per effettuare il cambio password, l'utente accede alla sezione *Cambia Password*, all'interno di *Profilo*, ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 43) la vecchia password, la nuova password e la conferma della nuova password per verificarne il corretto inserimento. La nuova password dovrà rispettare i criteri di sicurezza descritti nella guida a fianco. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su *Cambia password*, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso di verifica positiva, ne notifica l'esito.

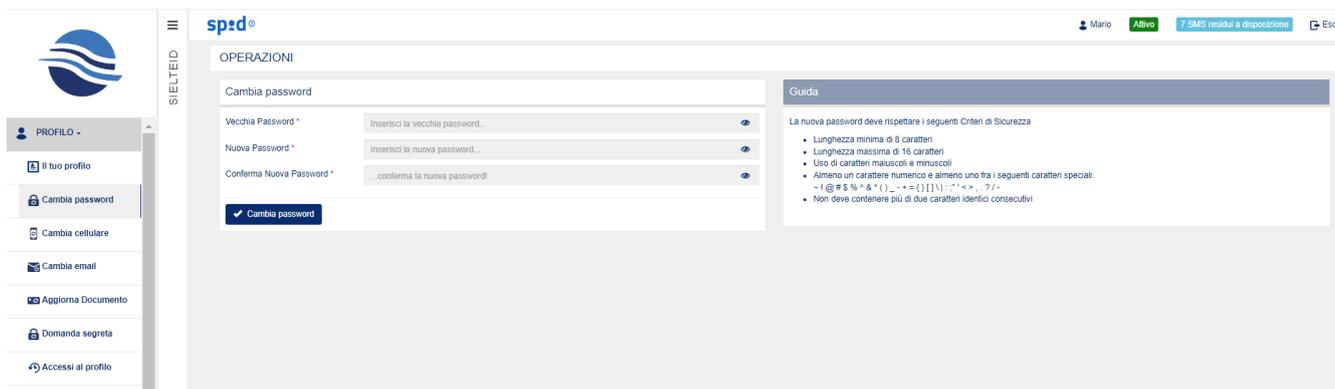


Figura 40 - Interfaccia cambio password

Inoltre, la password ha una scadenza; l'utente viene avvisato preventivamente di ciò ed ha la possibilità di rinnovarla direttamente dalla propria area personale. Nel caso di scadenza della password questa non potrà più essere utilizzata e quindi l'utente dovrà eseguire il rilascio di nuove credenziali.

7.1.3 Cambia cellulare

Per effettuare il cambio del numero di telefono è disponibile la funzione *Cambia cellulare*, all'interno dell'area riservata. Per effettuare la sostituzione del numero di telefono è necessario eseguire la procedura di verifica del nuovo numero.

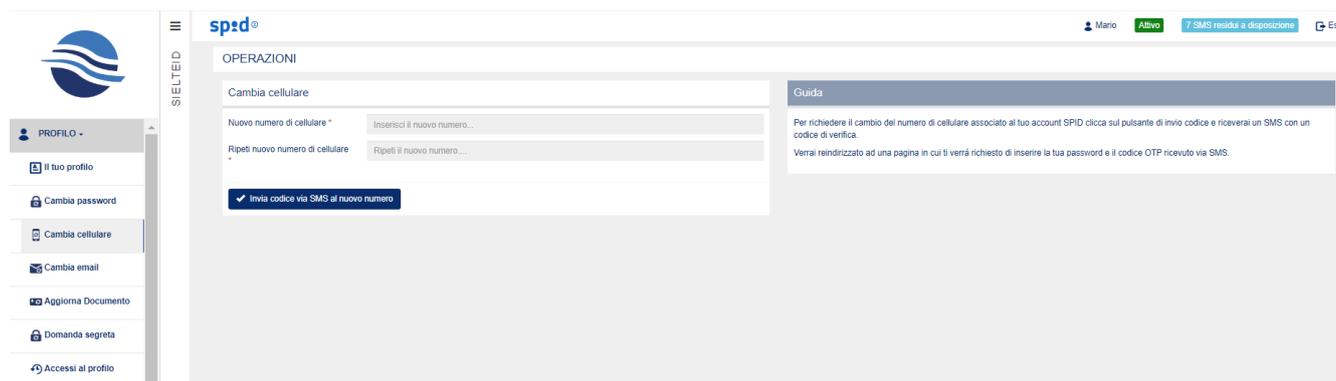


Figura 41 - Interfaccia di cambio numero di cellulare

7.1.4 Cambio e-mail

Per effettuare la modifica dell'indirizzo di posta elettronica, l'utente accede alla sezione *Cambia e-mail* ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 45) il nuovo indirizzo. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su *Invia mail di conferma*, il sistema invia una mail con tale richiesta di modifica al nuovo indirizzo di posta elettronica dell'utente contenente un link di conferma.

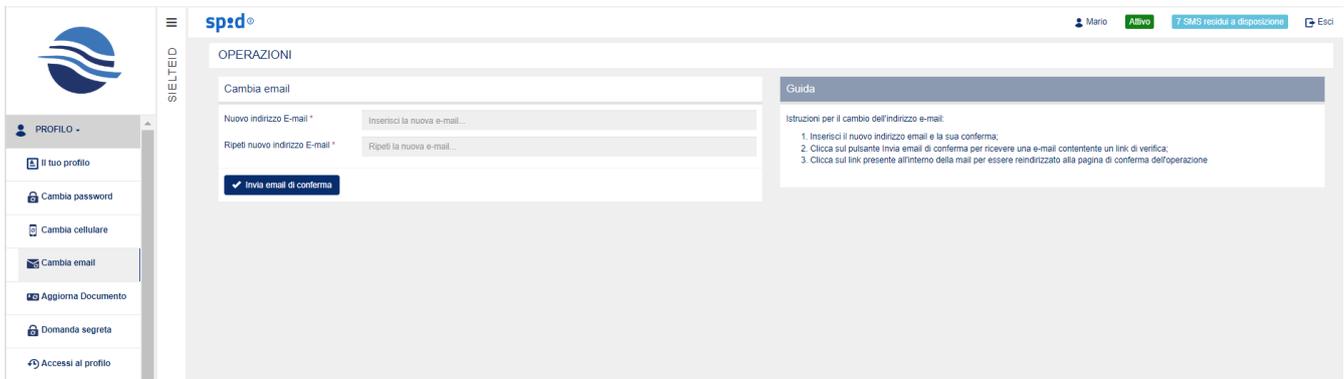


Figura 42 - Interfaccia di cambio indirizzo e-mail

7.1.5 Aggiorna documento

Per effettuare l'aggiornamento del proprio documento di riconoscimento scaduto, è possibile accedere alla voce di menu *Aggiorna Documento* presente sul proprio profilo.

Viene richiesto l'inserimento dei dati associati al nuovo documento di identità e viene richiesto di allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento. Il documento deve essere in corso di validità ed in formato PDF, JPG, JPEG o PNG.

Successivamente, viene effettuata la validazione da parte del personale SielteID e, laddove i documenti siano in corso di validità, vengono approvati.

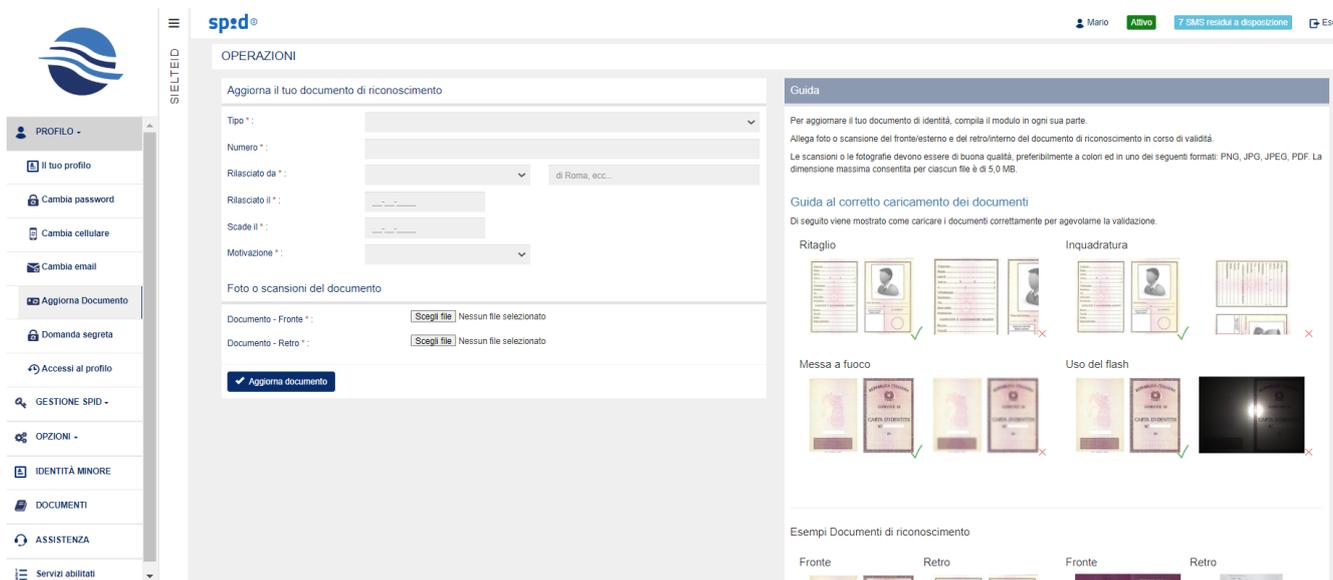


Figura 43 - Interfaccia di aggiornamento documento

7.1.6 Domanda segreta

Alla voce di menu *Domanda Segreta* presente sul proprio profilo, l'utente ha la possibilità di modificare la domanda segreta precedentemente impostata.

Per modificarla, basta cliccare sul menu a tendina che appare, scegliere una domanda dalla lista di quelle disponibili, inserire la risposta e confermarla.

A questo punto, cliccando su *Salva*, viene impostata correttamente una nuova domanda segreta.

È importante per l'utente memorizzare con cura la risposta alla domanda segreta, perché è necessaria per recuperare le credenziali SPID in caso di smarrimento.



Figura 44 - Interfaccia di modifica domanda segreta

7.1.7 Accessi al profilo

Cliccando su “Accessi al profilo”, all’interno della voce “Profilo”, l’utente può visualizzare in forma tabellare l’elenco di tutti gli accessi effettuati al profilo SielteID, filtrandoli tramite opportune opzioni, tra le quali ad esempio l’intervallo di tempo desiderato e il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

Questa operazione richiede un’autenticazione di livello 2, vedi capitolo 11.

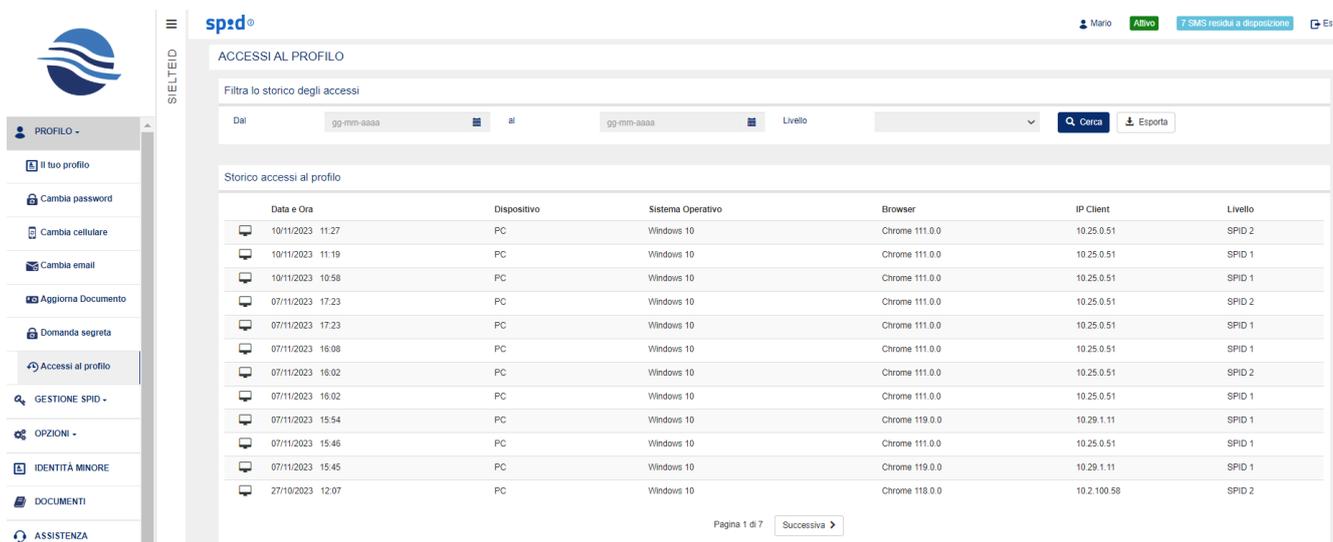


Figura 45 – Interfaccia dello storico accesso al profilo

Nell'elenco presente in Figura 48 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il dispositivo utilizzato, il sistema operativo, il browser, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente ed il livello di sicurezza. L'utente, inoltre, tramite il tasto "Esporta", può memorizzare tali informazioni, esportandole in un file .xls.

7.2 Gestione SPID

Nella sezione "Gestione SPID" è possibile aggiungere i Servizi SPID Livello 2 e Livello 3, sospendere o revocare il profilo e visualizzare lo storico degli accessi.

Di seguito illustriamo come:

7.2.1 App MySielteID- Spid LIV 2

Sielte mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale con SielteID l'applicazione MySielteID, scaricabile gratuitamente da Google Play per dispositivi mobili Android, AppGallery per dispositivi Huawei e App Store per dispositivi Apple (vedi i requisiti necessari al paragrafo 7.3.1.1).

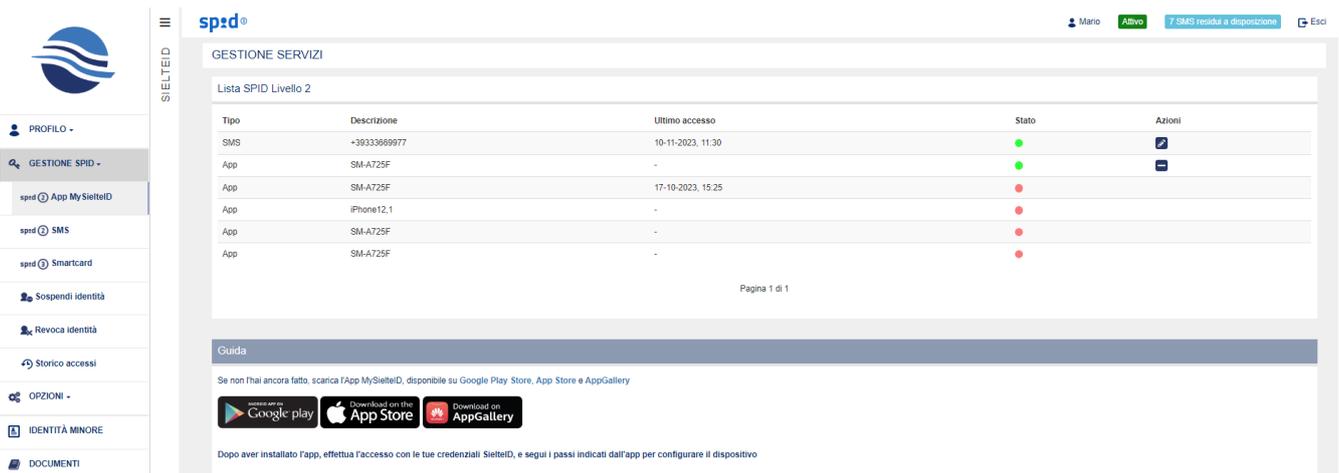
L'applicazione consente di utilizzare l'accesso di Livello 2 SPID con un codice OTP a scadenza generato sul proprio dispositivo.

Prima di utilizzare l'applicazione, è necessario effettuare una fase di inizializzazione con la propria identità digitale. Questa fase prevede l'interazione tra l'applicazione e la sezione del proprio profilo SielteID, disponibile tramite l'indirizzo <https://profilo.sielteid.it> (paragrafo 7.3.1.2).

L'App, all'avvio, effettua una serie di verifiche, che risultano essere indispensabili per il suo funzionamento. Viene verificato, inizialmente, che la connessione ad Internet del dispositivo risulti attiva; in caso contrario, appare un messaggio di errore, indicante l'impossibilità di utilizzo ed avvio dell'app. Questa verifica avviene nel caso di inizializzazione e associazione dell'app con l'identità digitale dell'utente, quindi al suo primo utilizzo, nella pagina dei servizi preferiti (paragrafo 7.3.1.6), nel caso di cambio del codice di sicurezza (paragrafo 7.3.1.7.1) e nel caso di richiesta di assistenza (paragrafo 7.3.1.11). Durante l'utilizzo successivo all'inizializzazione dell'app (paragrafo 7.3.1.8) e per acquisire il codice OTP (paragrafo 7.3.1.5) non è necessaria

la connessione ad Internet. Ulteriore verifica richiesta dall'app è la sincronizzazione del dispositivo con l'ora corrente per far sì che il codice OTP generato risulti utilizzabile nell'intervallo di tempo indicato.

Dopo aver associato l'applicazione, nella sezione SPID Livello 2 all'interno di "Gestione SPID", l'utente visualizza la "Lista SPID Livello 2" in cui potrà, in qualsiasi momento, controllare lo storico dei numeri di cellulare e dispositivi cellulari e/o tablet associati, con data e orario dell'ultimo utilizzo. Cliccando il pulsante  sotto "Azioni" riporta nella pagina cambia cellulare in cui è possibile cambiare il numero associato al profilo, mediante il pulsante  sempre sotto "Azioni" è possibile rimuovere l'associazione dell'App.



Tipo	Descrizione	Ultimo accesso	Stato	Azioni
SMS	+39333699977	10-11-2023, 11:30	●	
App	SM-A725F	-	●	
App	SM-A725F	17-10-2023, 15:25	●	
App	iPhone12,1	-	●	
App	SM-A725F	-	●	
App	SM-A725F	-	●	

Pagina 1 di 1

Guida

Se non l'hai ancora fatto, scarica l'App MySielteID, disponibile su Google Play Store, App Store e AppGallery

Dopo aver installato l'app, effettua l'accesso con le tue credenziali SielteID, e segui i passi indicati dall'app per configurare il dispositivo

Figura 46 – Lista SPID Livello 2

7.2.1.1 REQUISITI

- Android – Versione necessaria Android 4.4 e versioni successive
- iOS – 8.0 o versioni successive (ulteriori informazioni sono disponibili sulla pagina dedicata dello store Apple (<https://itunes.apple.com/it/app/mysielteid/>)).

7.2.1.2 SCHERMATA INIZIALE

Al momento del primo utilizzo dell'applicazione, nella schermata iniziale, l'utente ha la possibilità di poter effettuare l'accesso al proprio profilo SielteID, cliccando sul tasto "Accedi", o, se non l'ha ancora fatto, effettuare la registrazione per ottenere la propria identità digitale, cliccando sul tasto "Registrati" (vedi capitolo 4.1):

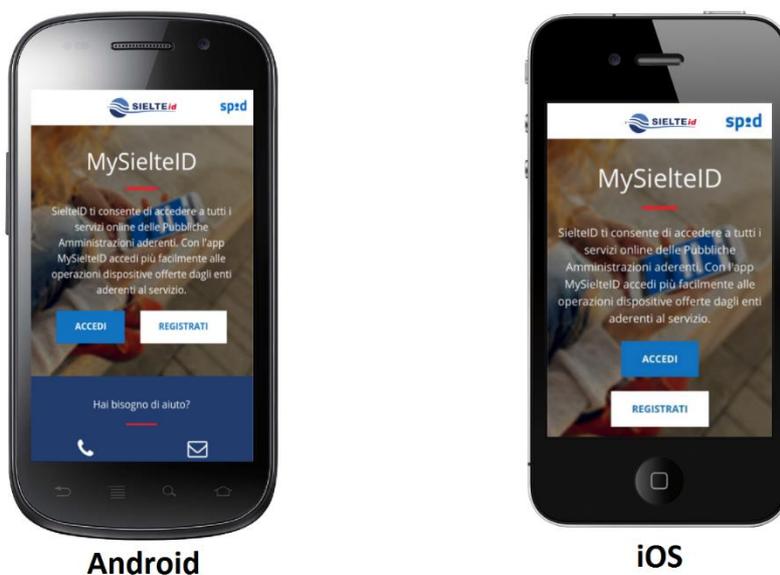


Figura 47 – Schermata iniziale di MySielteID

7.2.1.3 SCHERMATA DI AUTENTICAZIONE

Per attivare l'App MySielteID è necessario che la propria Identità Digitale SielteID sia attiva. Pertanto, si procede con l'inserimento delle proprie credenziali per poi cliccare sul pulsante "Accedi".



The screenshot shows a mobile application interface for authentication. At the top, there are logos for SIELTEid and sp:d. Below the logos, the text 'LOGIN SPID' is displayed. The main content area contains the following elements: a heading 'Accedi per attivare il livello 2 di SPID', a paragraph explaining that the MySielteID app must be activated and the user's digital identity must be active, a label 'Codice Fiscale/P.IVA *' with a corresponding input field 'Inserisci CF/P.IVA...', a label 'Password *' with a corresponding input field 'Inserisci la Password...' and an eye icon for visibility, a blue button with a checkmark and the text 'Accedi', a link 'Ho dimenticato la mia password', and a link 'Registrati a SielteID'. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Guida'.

Figura 48 – Schermata di autenticazione di MySielteID

- 7 Successivamente, se le credenziali vengono inserite correttamente, l'utente viene indirizzato alla pagina seguente, in cui deve inserire il codice OTP, ricevuto via SMS, al numero di cellulare inserito tra i dati della propria identità digitale.



VERIFICA OTP

Inserisci OTP ricevuto via SMS

Codice OTP *

Inserisci il codice OTP..

✓ Conferma

Guida

- Verifica la ricezione dell'SMS sul numero di cellulare associato alla tua identità digitale
- Inserisci il codice ricevuto nel campo 'OTP' e clicca su CONFERMA.

Se non ricevi il codice OTP via SMS:

- Verifica di avere una buona ricezione del segnale sul tuo smartphone

Figura 49 – Schermata di verifica del codice OTP ricevuto via SMS su MySielteID

7.2.1.4 INSERIMENTO DEL CODICE DI SICUREZZA

Conclusa la fase di verifica, viene richiesto all'utente l'inserimento di un codice segreto da utilizzare per proteggere l'applicazione, utile per potervi accedere nel corso di un secondo utilizzo.



Figura 50 – Schermata di inserimento codice di sicurezza di MySielteID

Configurato il codice, sui dispositivi con sistema operativo iOS e Android, che ne siano provvisti, viene chiesto all'utente, se abilitare o meno l'impronta digitale, utile per poter accedere all'app, senza il bisogno di inserire il codice di sicurezza.

7.2.1.5 GENERAZIONE DEL CODICE OTP

Successivamente, l'utente può accedere alla pagina di generazione del codice OTP, da utilizzare come secondo fattore, quando viene richiesta l'autenticazione di Livello 2 SPID. In

alto a destra dell'OTP, è visibile l'icona, che indica quale account si è scelto di utilizzare e per il quale il codice sia valido.



Figura 51 – Schermata di generazione codice OTP di MySielteID

7.2.1.6 OPERAZIONI

Tramite il menu *Operazioni*, è possibile accedere: alle funzionalità relative all'App, quali il cambio del codice di sicurezza (vedi paragrafo 7.3.1.7.1), attivazione/disattivazione dell'impronta digitale e disconnessione dell'account; alle funzionalità relative al proprio profilo SielteID, quali cambio della password e aggiornamento dei documenti e documentazione ufficiale. L'operazione *Disconnetti account* richiede di ripetere il processo di associazione del dispositivo alla propria identità digitale.

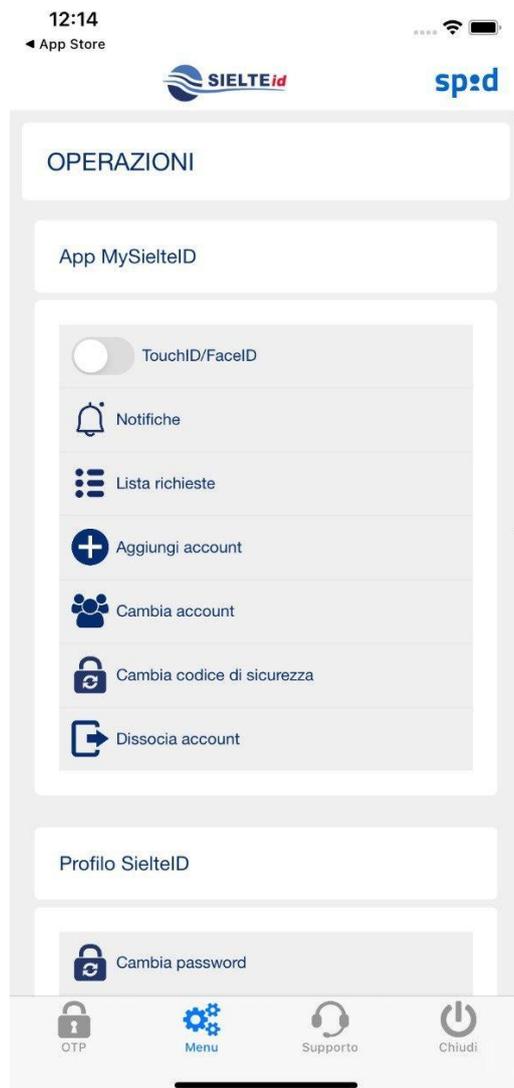


Figura 52 – Schermata delle operazioni disponibili su MySielteID

7.2.1.6.1 CAMBIO DEL CODICE DI SICUREZZA

Cliccando su *Cambio codice di sicurezza*, all'interno del menu *App MySielteID*, l'utente può effettuare l'operazione di modifica del codice di sicurezza, inserito in fase di inizializzazione, compilando i rispettivi campi con il codice vecchio e con quello nuovo.



Figura 53 – Schermata di cambio codice di sicurezza di MySielteID

7.2.1.6.2 CAMBIO PASSWORD

Cliccando su *Cambio password*, all'interno del menu *Profilo SielteID*, l'utente può effettuare l'operazione di cambio password, inserendo la vecchia password utilizzata e quella nuova.

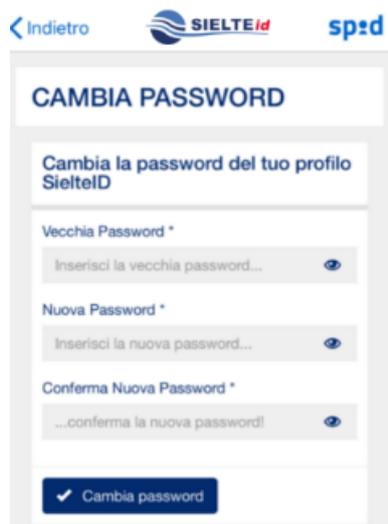


Figura 54 – Schermata di cambio password del profilo SielteID da App MySielteID

7.2.1.6.3 AGGIORNA DOCUMENTO

Cliccando su *Aggiorna documento*, all'interno del menu *Profilo SielteID*, l'utente può procedere con l'operazione di aggiornamento dei propri documenti, inserendo i dati richiesti e caricandone le scansioni.



Figura 55 – Schermata di aggiornamento documenti all'interno dell'App MySielteID

7.2.1.7 ACCESSO PER NUOVO UTILIZZO DELL'APP MYSIELTEID

Conclusa la fase di attivazione dell'App, è possibile utilizzare nuovamente l'applicazione, effettuando nuovamente l'accesso, digitando il codice di sicurezza, inserito in fase di configurazione o, nel caso di attivazione, tramite impronta digitale.



Figura 56 – Schermata di accesso all'app MySielteID, dopo la fase di inizializzazione

Qualora venisse effettuato l'accesso tramite un altro dispositivo, il token, cui è associato il dispositivo precedentemente attivato, viene disabilitato in automatico.

7.2.1.8 MULTIUTENZA

All'interno del menu operazioni, cliccando su *Cambia account*, viene mostrata la lista degli account configurati su quel dispositivo; qualora ci sia più di un account configurato, la lista apparirà anche dopo che l'utente ha effettuato l'accesso, permettendogli di scegliere l'utenza da utilizzare.

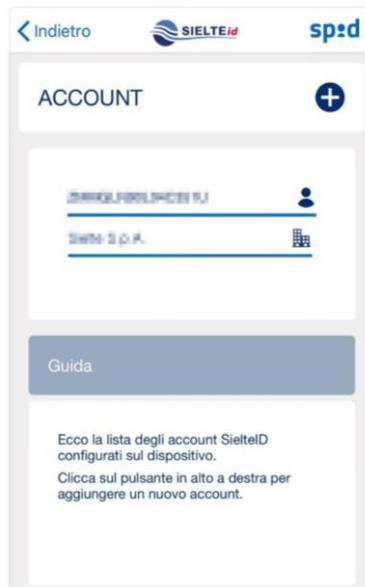


Figura 57 – Lista di account configurati nell'app MySielteID

Cliccando sul pulsante  l'utente può aggiungere ulteriori account; per aggiungere una nuova utenza dovrà eseguire nuovamente il processo di inizializzazione dell'app e inserire un ulteriore codice di sblocco, che verrà associato al nuovo account. Per l'accesso all'app e l'utilizzo di diversi account, quindi, saranno necessari pin diversi.

7.2.1.9 NOTIFICHE

Gli utenti che avranno configurato l'app correttamente, potranno utilizzare le notifiche come ulteriore metodo di autenticazione, consentendone il permesso sul dispositivo, qualora non siano attivi i permessi sul dispositivo è possibile abilitarli tramite l'app stessa dalla voce presente sul menu operazioni alla voce notifiche. Cliccando sulla notifica ricevuta, potranno scegliere se autorizzare l'accesso di secondo livello ai servizi SPID, come in figura.

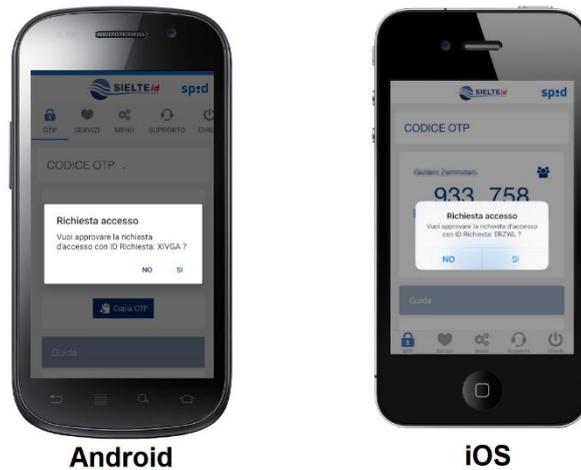


Figura 58 – Ricezione notifica nell'app MySielteID

7.2.1.10 SUPPORTO

Cliccando su *Supporto*, l'utente può consultare tutte le FAQ dell'App relative all'accesso tramite OTP e Notifica oppure può inviare una richiesta di supporto mediante i canali dedicati ivi indicati.

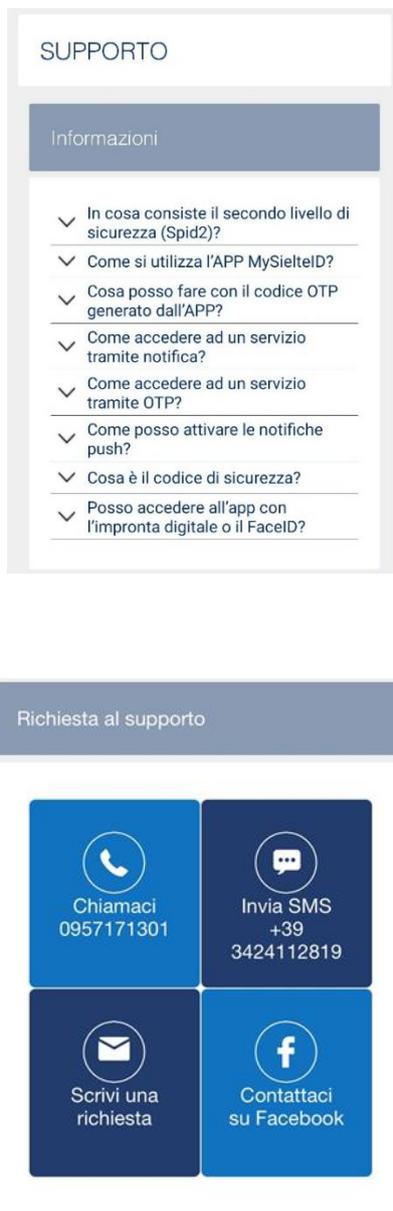


Figura 59 – Schermata delle richieste di supporto su MySielteID

7.2.2 Spid LIV 3

Sielte mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale con SielteID di attivare il Livello 3 di autenticazione. Prima di poter accedere ai servizi di Livello 3, è necessario effettuare la fase di associazione del lettore digitale della CIE 3.0, dalla sezione del proprio profilo SielteID, disponibile collegandosi sul proprio profilo personale all'indirizzo <https://profilo.sielteid.it>.

Tramite la voce *Smartcard* sotto il menu *Gestione SPID* l'utente vedrà di seguito la *Lista SPID Livello 3* in cui potrà in qualsiasi momento controllare lo storico dei dispositivi che ha associato al profilo con il nome certificato prescelto, la sua validità, il suo stato e la possibilità di rimuovere l'associazione tramite il pulsante  presente sotto *Azioni*.

Per aggiungere il dispositivo smartcard deve cliccare sul pulsante :



Figura 60 – Attiva SPID di Livello 3

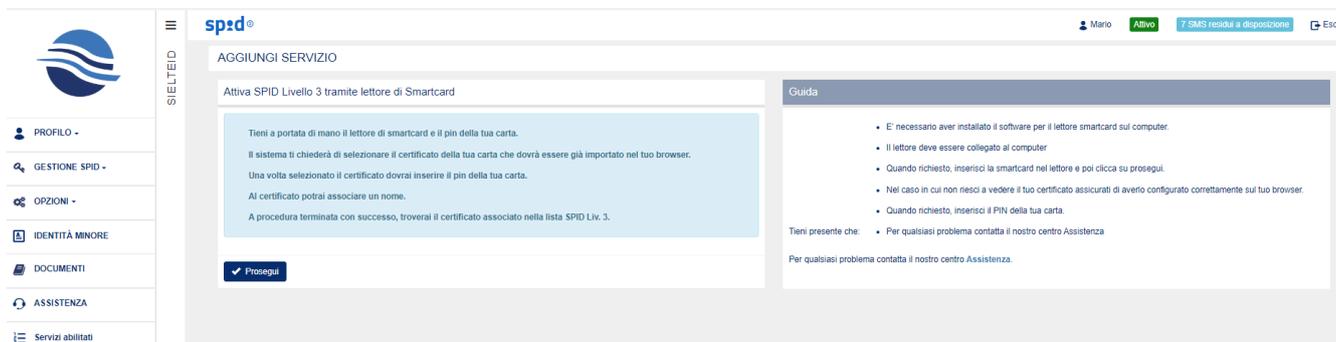


Figura 61 - Attiva SPID Livello 3 tramite lettore Smartcard

Cliccando su *Prosegui*, è necessario selezionare il certificato della CIE 3.0.

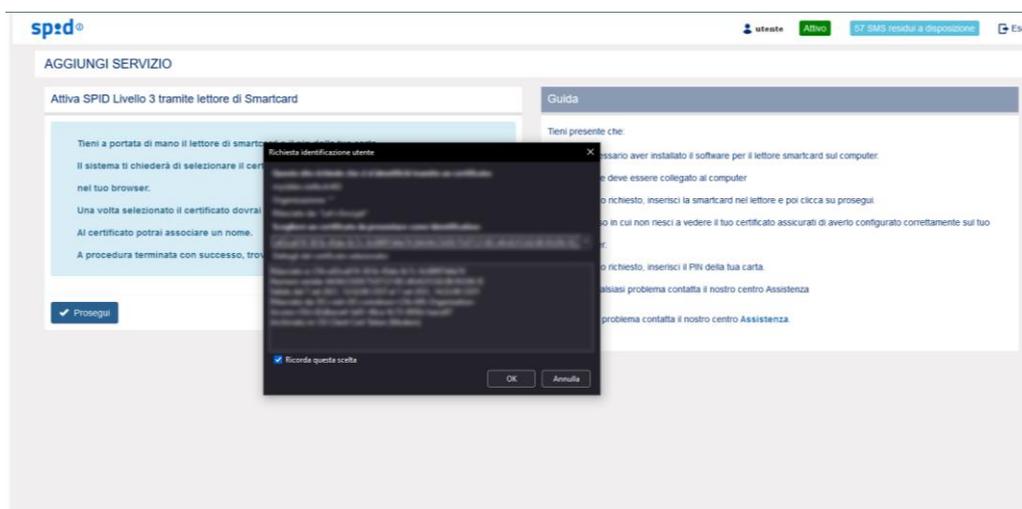


Figura 62 – Selezione certificato

Successivamente va inserito il PIN e, se il processo va a buon fine, è necessario aggiungere il nome del certificato:

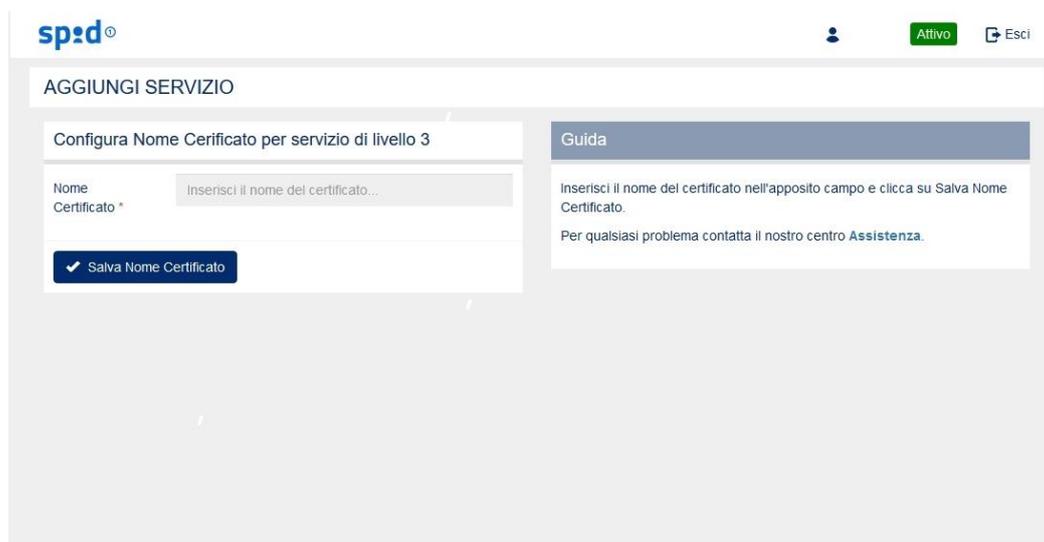


Figura 63 – Configura Nome Certificato

Dopo aver associato il dispositivo smartcard, sempre nella stessa sezione, l'utente vedrà di seguito la *Lista SPID Livello 3* come nello screen precedente.

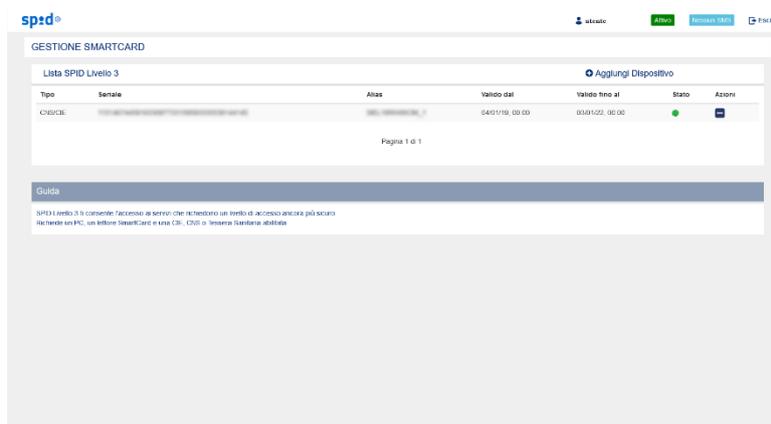


Figura 64 – Lista SPID Livello 3

7.2.3 Sospensione e Revoca

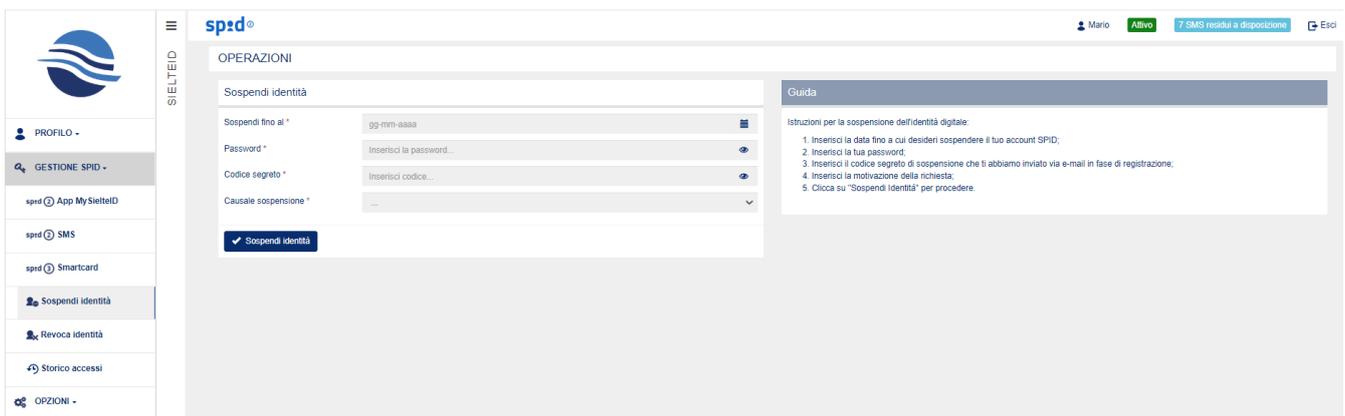
Il cittadino può sospendere la propria identità digitale, per un determinato periodo definito da lui stesso, o richiederne la Revoca definitiva.

Per effettuare l'operazione di Sospensione l'utente:

1. Sceglie dal menu l'operazione *Sospendi Identità*.

2. Inserisce la data fino a cui si desidera sospendere il proprio account SPID.
3. Inserisce la propria password.
4. Inserisce il codice segreto di sospensione ricevuto in fase di attivazione delle credenziali.
5. Inserisce la motivazione della richiesta della sospensione (furto, smarrimento, sospetto uso abusivo o altro).
6. Per conferma, clicca su *Sospendi Identità*.

Quando l'utente conferma la richiesta di sospensione, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso positivo, presenta un messaggio di conferma della sospensione dell'identità digitale. Automaticamente anche le credenziali associate verranno aggiornate in modalità sospese e all'utente viene notificata la corretta sospensione e l'eventuale codice da utilizzare per rimuovere la sospensione.



The screenshot shows the 'Sospendi identità' (Suspend identity) form in the SPID system. The form is titled 'OPERAZIONI' and includes the following fields: 'Sospendi fino al *' (set to 'gg-mm-aaaa'), 'Password *' (with a 'Inserisci la password...' placeholder), 'Codice segreto *' (with a 'Inserisci codice...' placeholder), and 'Causale sospensione *' (with a dropdown menu). A blue button labeled 'Sospendi identità' is at the bottom. To the right, a 'Guida' (Help) section provides instructions: 1. Insert the date until which you want to suspend your SPID account; 2. Insert your password; 3. Insert the suspension secret code that we sent via e-mail during registration; 4. Insert the motivation of the request; 5. Click on 'Sospendi identità' to proceed. The left sidebar shows navigation options like 'PROFILO', 'GESTIONE SPID', and 'OPZIONI'.

Figura 65 – Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

La richiesta di sospensione può essere annullata utilizzando lo stesso servizio disponibile sul sito web.

Per effettuare la richiesta di sblocco sospensione l'utente deve:

1. inserire il proprio codice personale identificativo;
2. scegliere dal menu a tendina l'operazione *Sblocco Sospensione Identità Digitale*;
3. inserire il codice di sblocco ricevuto in fase di attivazione delle credenziali;

4. inserire la motivazione della richiesta.

Quando l'utente conferma l'operazione, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso positivo, presenta un messaggio di conferma dello sblocco sospensione dell'identità digitale.

La Revoca dell'identità digitale può essere richiesta dall'utente. Per effettuare la richiesta di Revoca dell'Identità Digitale l'utente:

1. Sceglie dal menu l'operazione *Revoca Identità*.
2. Allega copia del proprio documento di riconoscimento valido; nel caso di Furto o Smarrimento, allega copia per immagine della denuncia di smarrimento/furto.
3. Inserisce il codice segreto di revoca, inviato via mail in fase di attivazione delle credenziali.
4. Inserisce la motivazione della richiesta di revoca (Furto, Smarrimento, Sospetto Uso Abusivo, Altro).
5. Clicca per conferma su *Invia richiesta di Revoca*.

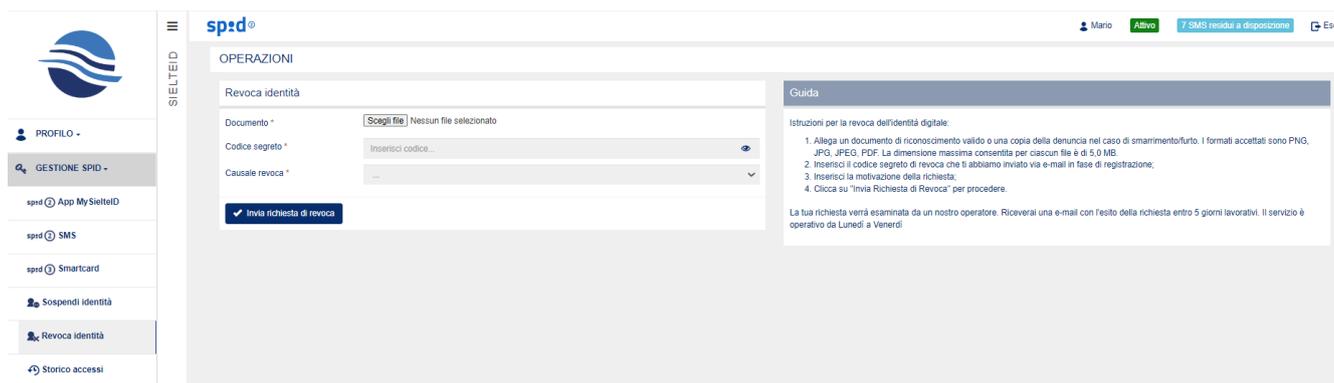


Figura 66 – Interfaccia di revoca dell'identità digitale

Il personale addetto di Sielte, che riceve le richieste di revoca, provvede a verificare tutta la documentazione ricevuta e l'eventuale validità della denuncia consegnata (solo nel caso di

Furto e/o Smarrimento). Nel caso ci siano dei dati errati o la documentazione non sia valida, allora l'operatore provvede a contattare il cittadino al fine di individuare e correggere il problema.

Invece, nel caso in cui tutta la documentazione fornita per la revoca dell'identità digitale sia corretta, all'utente appare un messaggio di conferma di avvenuta revoca dell'identità digitale.

SIELTE revoca in autonomia l'Identità Digitale all'UTENTE nei casi in cui:

- 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 prerequisiti 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, dovrà effettuare una nuova registrazione e procedere ad una nuova identificazione.

Nel caso in cui l'utente attivo non ricordi le sue credenziali, lo stesso dovrà inoltrare la richiesta di revoca all'indirizzo sistemi.sielte@legalmail.it per mezzo PEC allegando 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.

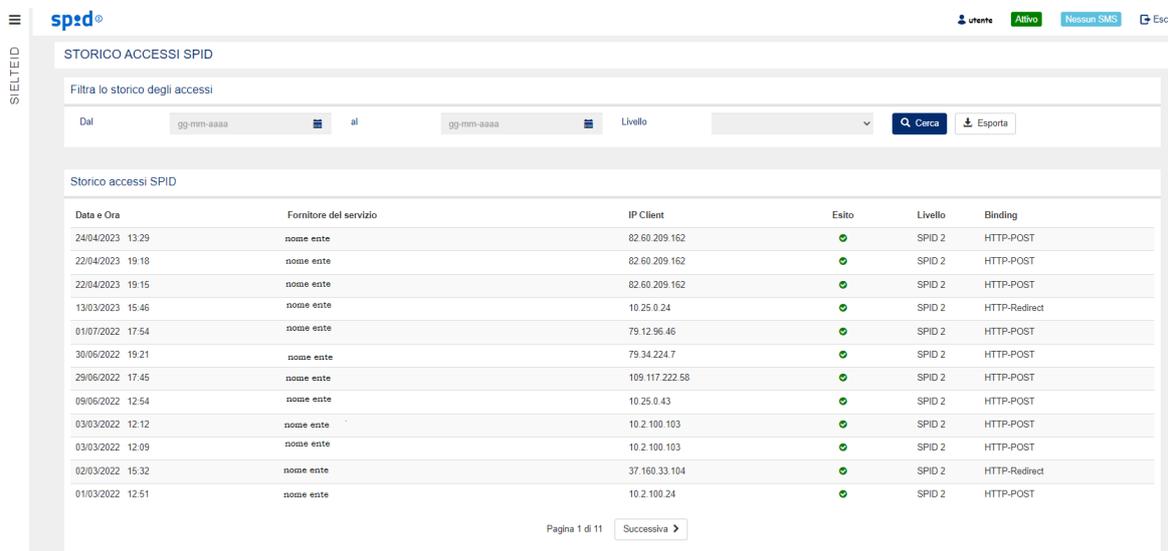
Gli utenti che dovessero far pervenire a mezzo PEC la richiesta di revoca verranno contattati dal Customer Care del Gestore, al fine confermare la reale volontà dell'utente e la sua identità. Confermate tali informazioni, insieme alle verifiche standard di processo sulla documentazione inoltrata, l'Operatore procederà a revocare l'Identità Digitale come da richiesta pervenuta.

Qualora l'utente non fosse in possesso di un indirizzo PEC o di una firma digitale sarà necessario attendere la Revoca automatica dopo due anni di inutilizzo dell'identità.

7.2.4 Storici accessi

Cliccando su “*Storico accessi*”, all'interno della voce *Gestione SPID*, l'utente può visualizzare l'elenco dello storico degli accessi effettuati tramite l'identità digitale SPID, filtrandoli mediante opportune opzioni, tra le quali ad esempio l'intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2 o 3).

Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2, come spiegato successivamente al capitolo 8.



The screenshot shows the 'STORICO ACCESSI SPID' interface. It includes a search filter section with 'Dal' and 'al' date pickers, a 'Livello' dropdown, and 'Cerca' and 'Esporta' buttons. Below is a table of access history.

Data e Ora	Fornitore del servizio	IP Client	Esito	Livello	Binding
24/04/2023 13:29	nome ente	82.60.209.162	✓	SPID 2	HTTP-POST
22/04/2023 19:18	nome ente	82.60.209.162	✓	SPID 2	HTTP-POST
22/04/2023 19:15	nome ente	82.60.209.162	✓	SPID 2	HTTP-POST
13/03/2023 15:46	nome ente	10.25.0.24	✓	SPID 2	HTTP-Redirect
01/07/2022 17:54	nome ente	79.12.96.46	✓	SPID 2	HTTP-POST
30/06/2022 19:21	nome ente	79.34.224.7	✓	SPID 2	HTTP-POST
29/06/2022 17:45	nome ente	109.117.222.58	✓	SPID 2	HTTP-POST
09/06/2022 12:54	nome ente	10.25.0.43	✓	SPID 2	HTTP-POST
03/03/2022 12:12	nome ente	10.2.100.103	✓	SPID 2	HTTP-POST
03/03/2022 12:09	nome ente	10.2.100.103	✓	SPID 2	HTTP-POST
02/03/2022 15:32	nome ente	37.160.33.104	✓	SPID 2	HTTP-Redirect
01/03/2022 12:51	nome ente	10.2.100.24	✓	SPID 2	HTTP-POST

Figura 67 – Interfaccia dello storico accesso

Nell'elenco presente all'interno della figura 86 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il fornitore del servizio con cui è stato effettuato l'accesso, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente, l'esito dell'accesso, il livello di sicurezza utilizzato ed il Binding.

Passando il puntatore del mouse sopra l'icona dell'esito, appare la relativa descrizione.

L'utente, inoltre, può esportare i dati di tali informazioni filtrate, così da poterle memorizzare.

7.3 Opzioni

All'interno dell'area personale è possibile accedere tramite la voce *Opzioni* alle varie funzioni:

- Acquista SMS.
- Movimenti SMS.
- Cronologia degli acquisti.

7.3.1 Acquista SMS

All'interno del proprio profilo personale, l'utente può ricaricare il proprio credito, alla voce *OPZIONI* → *Acquista SMS*.

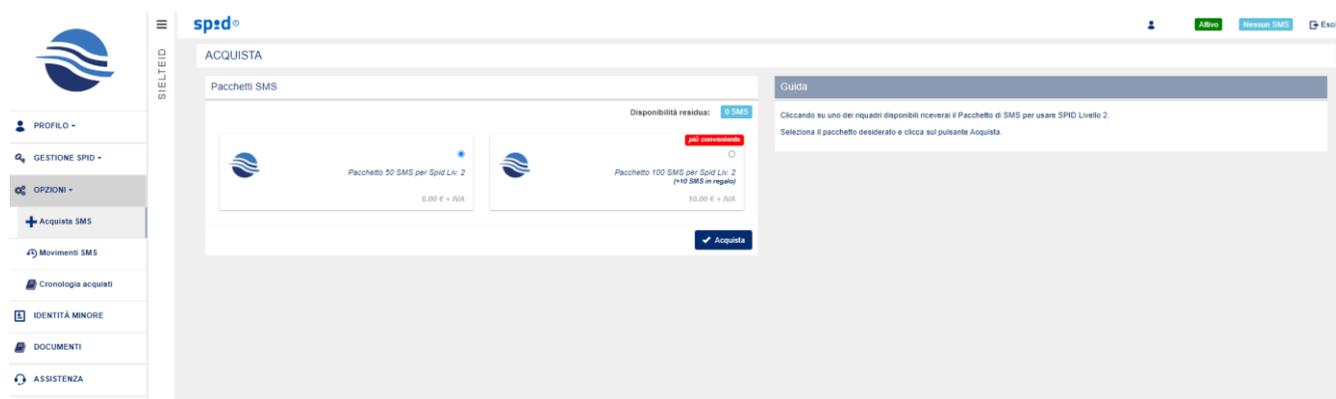
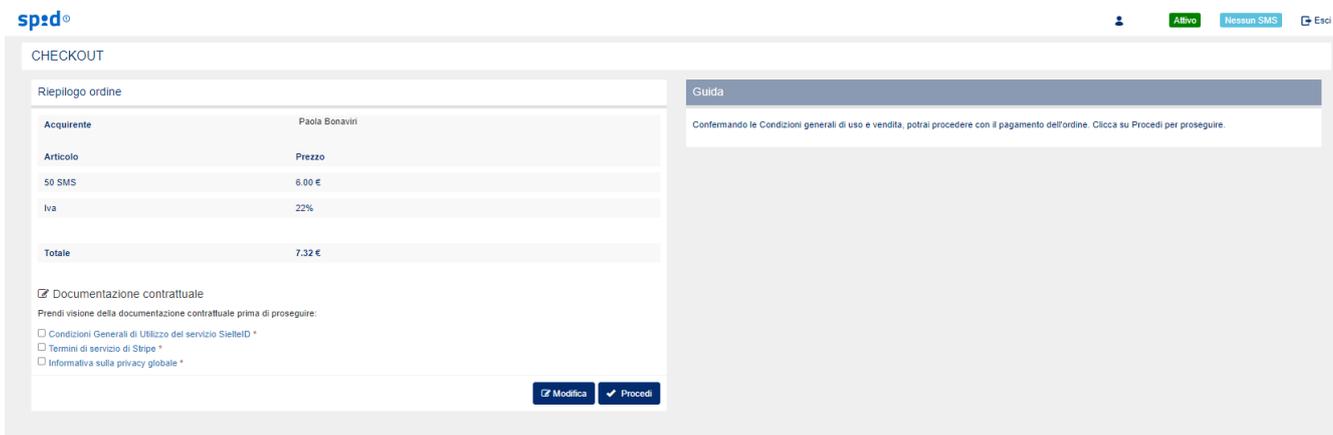


Figura 68 – Acquista SMS sul Profilo Personale

Il processo di acquisto degli SMS si configura seguendo gli step di seguito illustrati:

1. Accedendo alla pagina *Acquista SMS*, è possibile acquistare due tipi di pacchetto; il primo un pacchetto di 50 SMS e il secondo un pacchetto di 100 SMS da ricaricare:
2. Procedendo con l'acquisto, in alto viene riportato il promemoria con il prodotto che si sta acquistando, ferma restando la possibilità di modificare il prodotto da acquistare, cliccando sul pulsante *Voglio cambiare articolo*:
3. Cliccando su "Conferma" l'utente viene indirizzato sulla pagina di checkout in cui viene riepilogato l'ordine, prima di procedere con l'acquisto, e in cui prende visione della seguente documentazione contrattuale: Condizioni generali di utilizzo del servizio SietelID, Termini di servizio di Stripe e Informativa sulla Privacy globale:



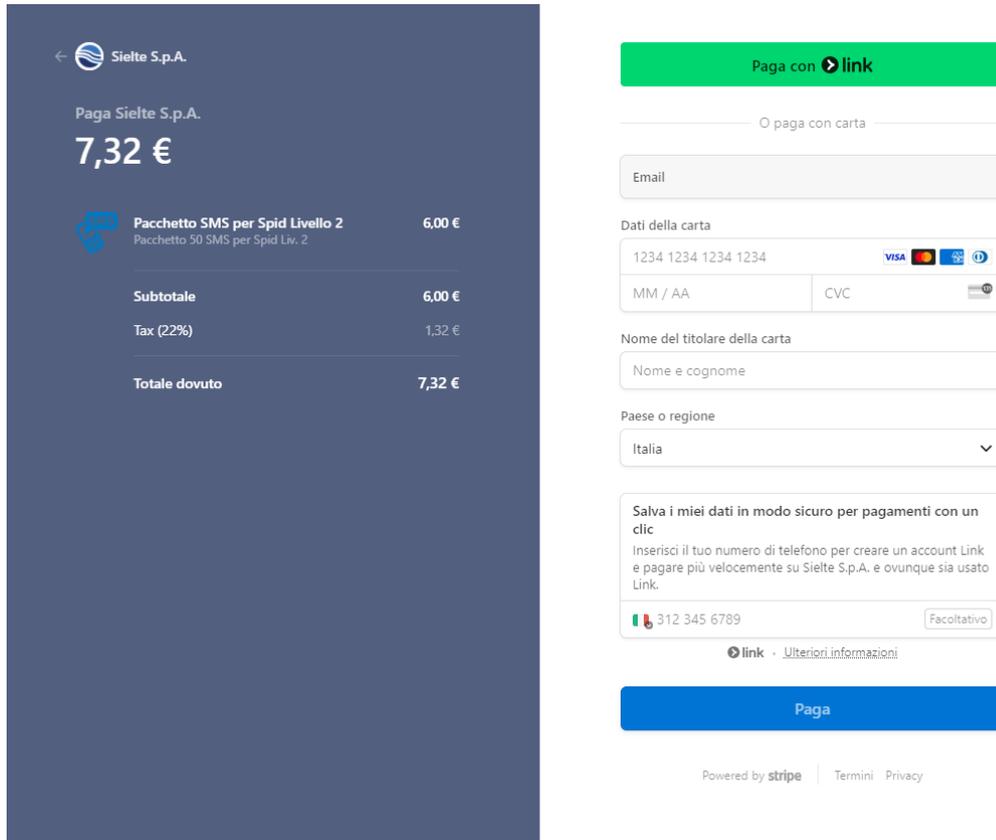
The screenshot shows a checkout page with the following elements:

- sp:d** logo in the top left.
- Navigation links: **Attivo**, **Non hai SMS**, **Esci**.
- CHECKOUT** header.
- Riepilogo ordine** section:
 - Acquirente: Paola Bonaviti
 - Table with columns **Articolo** and **Prezzo**:

Articolo	Prezzo
50 SMS	6.00 €
Iva	22%
Totale	7.32 €
- Documentazione contrattuale** section:
 - Prendi visione della documentazione contrattuale prima di proseguire:
 - Condizioni Generali di Utilizzo del servizio SietelID *
 - Termini di servizio di Stripe *
 - Informativa sulla privacy globale *
- Buttons: **Modifica** and **Procedi**.
- Guida** section with text: "Confermando le Condizioni generali di uso e vendita, potrai procedere con il pagamento dell'ordine. Clicca su Procedi per proseguire."

Figura 69 – Riepilogo Ordine

4. Dopo aver cliccato sul tasto *Procedi*, l'utente viene indirizzato alla pagina di pagamento:



← Sielte S.p.A.

Paga Sielte S.p.A.

7,32 €

 **Pacchetto SMS per Spid Livello 2** 6,00 €
Pacchetto 50 SMS per Spid Liv. 2

Subtotale	6,00 €
Tax (22%)	1,32 €
Totale dovuto	7,32 €

Paga con link

O paga con carta

Email

Dati della carta

1234 1234 1234 1234    

MM / AA CVC 

Nome del titolare della carta

Nome e cognome

Paese o regione

Italia

Salva i miei dati in modo sicuro per pagamenti con un clic

Inserisci il tuo numero di telefono per creare un account Link e pagare più velocemente su Sielte S.p.A. e ovunque sia usato Link.

 312 345 6789 Facoltativo

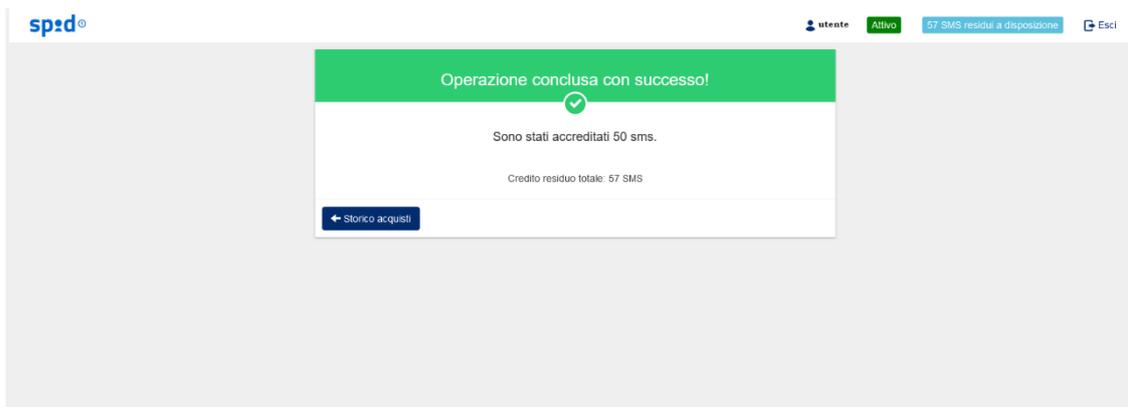
 [Ulteriori informazioni](#)

Paga

Powered by  | [Termini](#) [Privacy](#)

Figura 70 – Pagina di Pagamento

- Se il pagamento va a buon fine, l'operazione si conclude positivamente e viene riepilogata la quantità di SMS acquistati:



spod® utente Attivo 57 SMS residui a disposizione Esci

Operazione conclusa con successo!



Sono stati accreditati 50 sms.

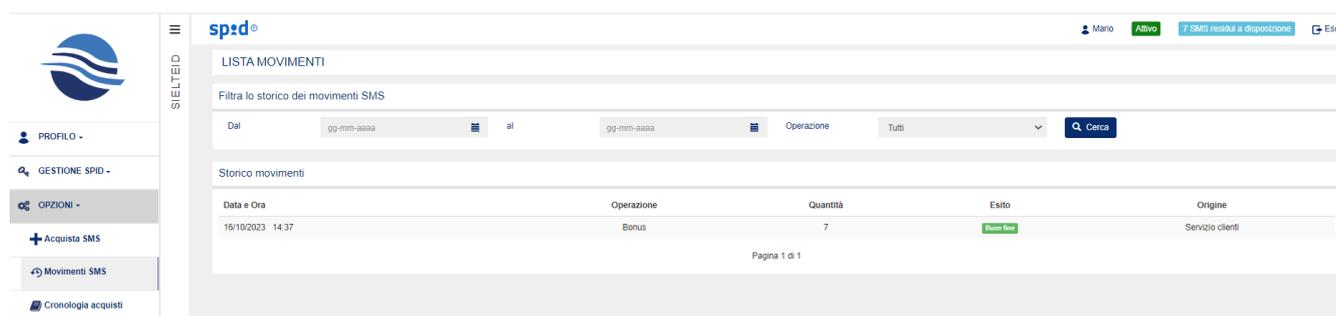
Credito residuo totale: 57 SMS

[← Storico acquisti](#)

Figura 71 – Operazione conclusa con successo

7 Movimenti SMS

L'utente ha la possibilità di vedere tutti i movimenti che sono stati effettuati con i propri crediti SMS e le relative informazioni, accedendo dal proprio profilo personale alla voce *Opzioni* → *Movimenti SMS*:



Data e Ora	Operazione	Quantità	Esito	Origine
16/10/2023 14:37	Bonus	7	Buoni fine	Servizio clienti

Figura 72 – Movimenti SMS dal Profilo Personale

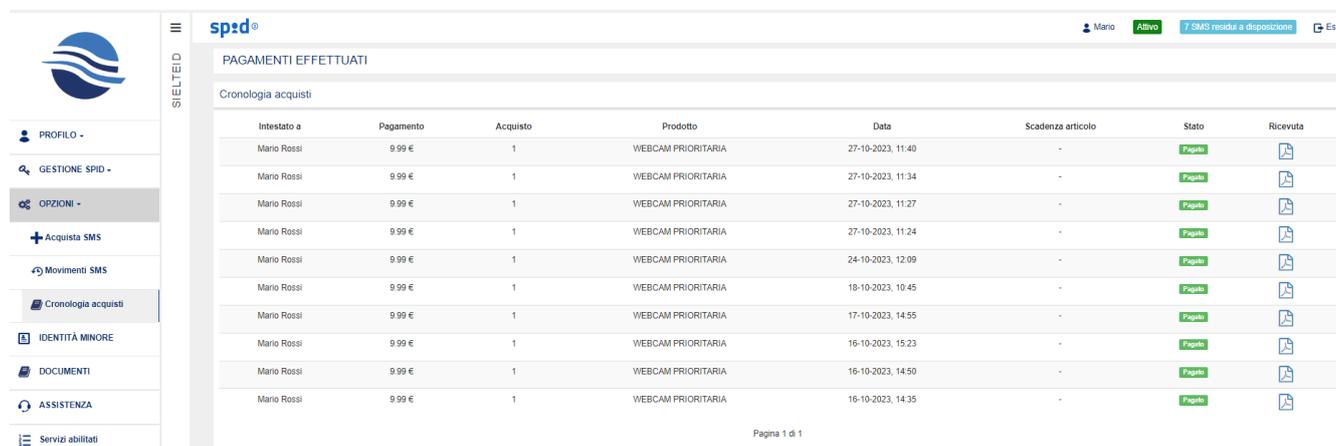
La pagina di riepilogo dei Movimenti SMS riporta le seguenti informazioni, oltre che la possibilità di filtrare i movimenti sulla base del periodo di tempo o della tipologia di operazione:

- **Data e ora** del movimento.
- **Operazione**: può essere una ricarica credito, un consumo, uno storno da parte dell'operatore.
- **Quantità** di SMS utilizzati per il movimento.
- **Esito** dell'operazione.
- **Origine**: indica da dove è avvenuto il movimento tra profilo, accesso con SPID, Servizio clienti.

7.3.2 Cronologia degli Acquisti

Per visualizzare gli acquisti effettuati, l'utente dal proprio profilo personale deve cliccare sulla voce *Opzioni* → *Cronologia acquisti*:

All'interno della pagina della Cronologia acquisti sono riportate tutte le informazioni inerenti al proprio storico acquisti:



Intestato a	Pagamento	Acquisto	Prodotto	Data	Scadenza articolo	Stato	Ricevuta
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	27-10-2023, 11:40	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	27-10-2023, 11:34	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	27-10-2023, 11:27	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	27-10-2023, 11:24	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	24-10-2023, 12:09	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	18-10-2023, 10:45	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	17-10-2023, 14:55	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	16-10-2023, 15:23	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	16-10-2023, 14:50	-	Pagato	
Mario Rossi	9.99 €	1	WEB CAM PRIORITARIA	16-10-2023, 14:35	-	Pagato	

Figura 73 – Pagina Cronologia Acquisti

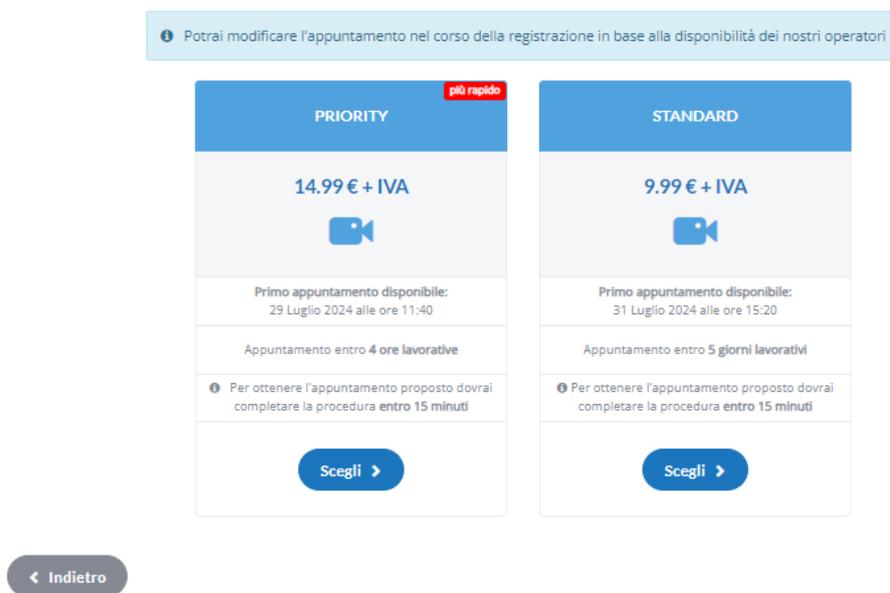
Le informazioni riportate all'interno della suddetta pagina corrispondono alle seguenti:

- **Intestato a:** indica l'intestatario dell'acquisto, informazione inserita durante la conferma dei dati di fatturazione.
- **Pagamento:** indica il prezzo pagato per il servizio.
- **Acquisto:** indica il numero di crediti acquistati.
- **Prodotto:** indica la tipologia di prodotto acquistata, in questo caso pacchetti di OTP via SMS.
- **Data** relativa all'acquisto.
- **Scadenza articolo:** indica la validità dell'articolo acquistato.
- **Stato:** riporta lo status dell'acquisto, cioè *pagato* o *da pagare*.
- **Ricevuta:** operazione che permette il download in formato PDF della fattura generata dopo il pagamento.

7.3.3 Guida all'acquisto Servizio Priority Webcam

Come riportato nel paragrafo 4.1.1 comma b), il Richiedente può decidere, secondo le proprie esigenze, di identificarsi in maniera prioritaria e quindi ottenere credenziali SPID in modo più rapido rispetto alla modalità standard.

Per procedere in tal senso, il Richiedente effettua una normale registrazione (vedi paragrafo 4.1.1) e scegliere il servizio priority nell'ambito della modalità di identificazione webcam.



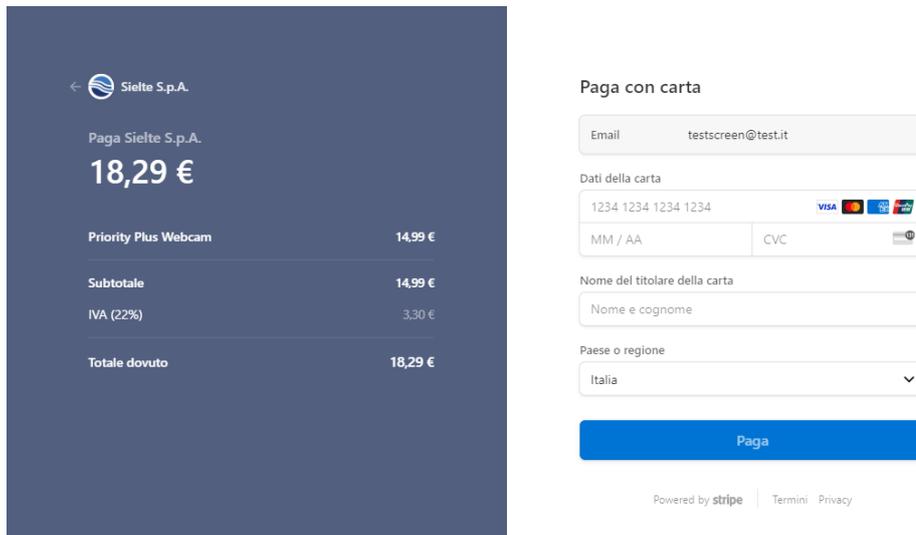
Il modulo di registrazione presenta un banner informativo superiore: "Potrai modificare l'appuntamento nel corso della registrazione in base alla disponibilità dei nostri operatori".

PRIORITY <small>più rapido</small>	STANDARD
14.99 € + IVA	9.99 € + IVA
Primo appuntamento disponibile: 29 Luglio 2024 alle ore 11:40	Primo appuntamento disponibile: 31 Luglio 2024 alle ore 15:20
Appuntamento entro 4 ore lavorative	Appuntamento entro 5 giorni lavorativi
Per ottenere l'appuntamento proposto dovrai completare la procedura entro 15 minuti	Per ottenere l'appuntamento proposto dovrai completare la procedura entro 15 minuti
Scegli >	Scegli >

Un pulsante "Indietro" è visibile in basso a sinistra.

Figura 74- Modulo di registrazione- Scelta Modalità Webcam

Il Richiedente segue la normale procedura di registrazione (vedi paragrafo 4.1.1) e successivamente procedere, in fase di check-out, al pagamento del corrispettivo dovuto per la richiesta di identificazione prioritaria, mediante una semplice piattaforma di pagamento online.



The screenshot displays a payment confirmation interface. On the left, a dark blue panel shows the order summary for Sielte S.p.A. with a total amount of 18,29 €. The items listed are Priority Plus Webcam (14,99 €), Subtotale (14,99 €), and IVA (22%) (3,30 €). On the right, a white form titled 'Paga con carta' contains fields for email (testscreen@test.it), card details (number, MM/AA, CVC), cardholder name, and country (Italia). A blue 'Paga' button is at the bottom, with 'Powered by stripe' and 'Termini Privacy' links below it.

Item	Amount
Priority Plus Webcam	14,99 €
Subtotale	14,99 €
IVA (22%)	3,30 €
Totale dovuto	18,29 €

Figura 75- Modulo di registrazione- Conferma Ordine

7.3.4 Procedura di rimborso servizi webcam e pacchetto SMS per SPID Livello 2

Il Cliente può chiedere il rimborso del costo dei servizi webcam e pacchetto SMS per SPID Livello 2, compilando e sottoscrivendo, in ogni sua parte, il *Modulo di Richiesta Rimborso* ed inviandolo all'indirizzo spid@sielte.it.

Il *Modulo di Richiesta Rimborso* è disponibile nella sezione *Documentazione* del sito www.sielteid.it oppure è accessibile dal profilo personale dell'utente, come nella figura sotto riportata:

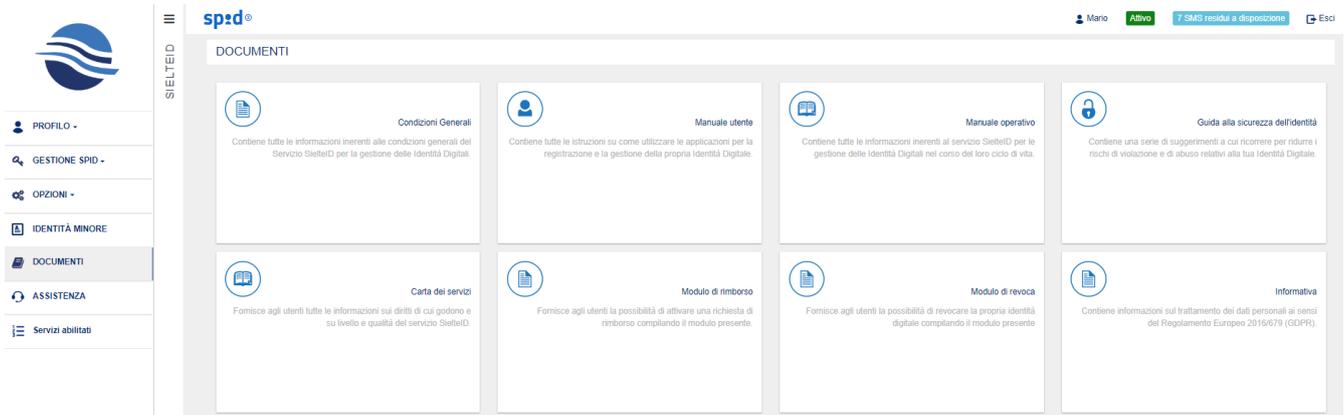


Figura 76- Modulo di Rimborso tra i Documenti del profilo utente

Il Cliente può richiedere il rimborso solo se lo scenario rientra nei casi previsti e descritti all'interno delle Condizioni Generali di utilizzo del servizio e dell'apposito *Modulo di Richiesta Rimborso*; di seguito si riepilogano i casi in cui è possibile richiedere il rimborso e le tempistiche entro cui è possibile attivare la richiesta:

- 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 stesso, come ad esempio la mancata presentazione di un valido documento di riconoscimento e/o di videochiamata in presenza di soggetti terzi; 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. Nel caso di rimborso del pacchetto SMS, l'opzione è selezionabile soltanto se nessun SMS facente parte del pacchetto acquistato è stato utilizzato.
- Malfunzionamento del sistema di registrazione e gestione degli appuntamenti di SielteID, opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla rilevazione del disservizio.

Per quest'ultimo caso si richiede inoltre di allegare al Modulo di Richiesta Rimborso evidenza del suddetto malfunzionamento, come mail di richiesta precedentemente inviata al Supporto SielteID per segnalare il malfunzionamento.

Il rimborso verrà eseguito utilizzando lo stesso metodo di pagamento a cui è ricorso il Cliente per l'acquisto del servizio.

Per maggiori informazioni circa le politiche di rimborso si rimanda alle *Condizioni Generali di utilizzo del servizio* e al *Modulo di Richiesta Rimborso*, i quali contengono indicazioni dettagliate relative alla richiesta di rimborso.

7.3.5 Servizio Crediti SMS- Spid Livello 2

SielteID mette a disposizione il servizio *Crediti SMS* per gli accessi con Livello di sicurezza 2 con OTP via SMS.

7.3.5.1 ACCESSO DI LIVELLO 2 CON GLI SMS

Ogni utente che attiva la propria identità ha a disposizione un bonus gratuito di 7 SMS all'anno che verrà decrementato ad ogni accesso ai servizi che richiedono credenziali di Livello 2.

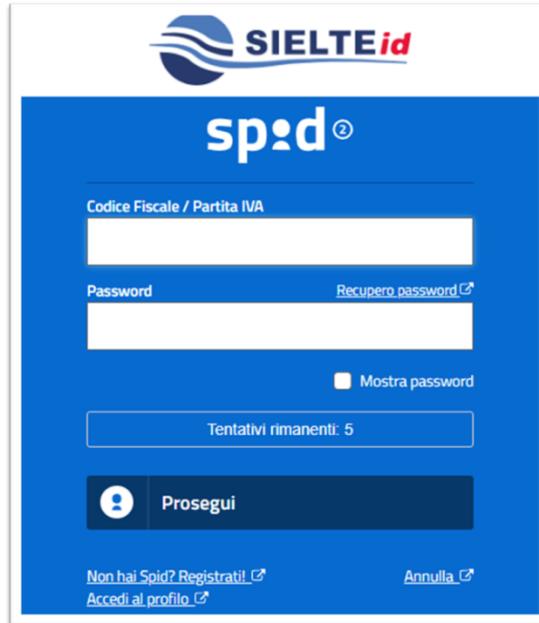
Il rinnovo del bonus di 7 SMS avverrà ad un anno dalla data del precedente accredito bonus e nel momento del primo accesso ai servizi.

Finiti i 7 SMS di bonus l'utente, qualora volesse mantenere gli accessi di Livello 2 tramite SMS, potrà in qualsiasi momento acquistare un pacchetto aggiuntivo di OTP via SMS tramite la pagina del proprio profilo personale o attendere il rinnovo annuale del bonus.

Gli utenti che hanno attivato le credenziali SPID prima dell'erogazione del servizio *Crediti SMS* riceveranno il bonus di 7 SMS al momento del primo acquisto di un pacchetto di OTP via SMS.

L'utente può visionare e gestire il credito SMS tramite la pagina del proprio profilo personale.

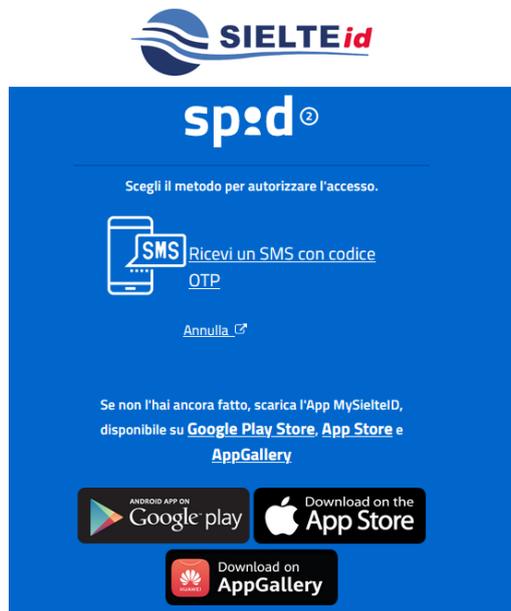
Gli utenti che effettuano l'accesso ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione tramite credenziali con livello di sicurezza 2 devono inserire inizialmente codice fiscale e password:



The screenshot shows the SPID login interface. At the top is the SIELTEid logo. Below it is the 'spod' logo. The main form area has a blue background and contains the following elements: a text input field for 'Codice Fiscale / Partita IVA'; a text input field for 'Password' with a 'Recupero password' link; a 'Mostra password' checkbox; a 'Tentativi rimanenti: 5' indicator; a dark blue 'Prosegui' button with a user icon; and at the bottom, two links: 'Non hai Spid? Registrati' and 'Accedi al profilo', both with external link icons. An 'Annulla' link is also present at the bottom right.

Figura 77 – Accesso con credenziali SPID

Proseguendo, viene richiesto il metodo di autorizzazione di livello 2 (se il richiedente non ha scaricato e configurato l'app, vedrà soltanto il metodo con SMS):



The screenshot shows the SPID authorization method selection screen. At the top is the SIELTEid logo. Below it is the 'spod' logo. The main content area has a blue background and contains the following elements: the text 'Scegli il metodo per autorizzare l'accesso.'; an 'SMS' option with a mobile phone icon and the text 'Ricevi un SMS con codice OTP'; an 'Annulla' link; a message: 'Se non l'hai ancora fatto, scarica l'App MySielteID, disponibile su Google Play Store, App Store e AppGallery'; and three app store download buttons: 'Google play', 'App Store', and 'AppGallery'.

Figura 78 – Scelta del metodo di autorizzazione per l'accesso di livello 2

Successivamente, viene richiesta l'immissione del codice temporaneo OTP ricevuto via SMS e viene mostrato il numero di SMS disponibili associati a quel profilo:



Figura 79 – Immissione dell'OTP ricevuto via SMS

Qualora l'utente avesse esaurito l'intero credito SMS, può ricaricarlo cliccando sul tasto apposito, venendo reindirizzato sul proprio profilo personale:

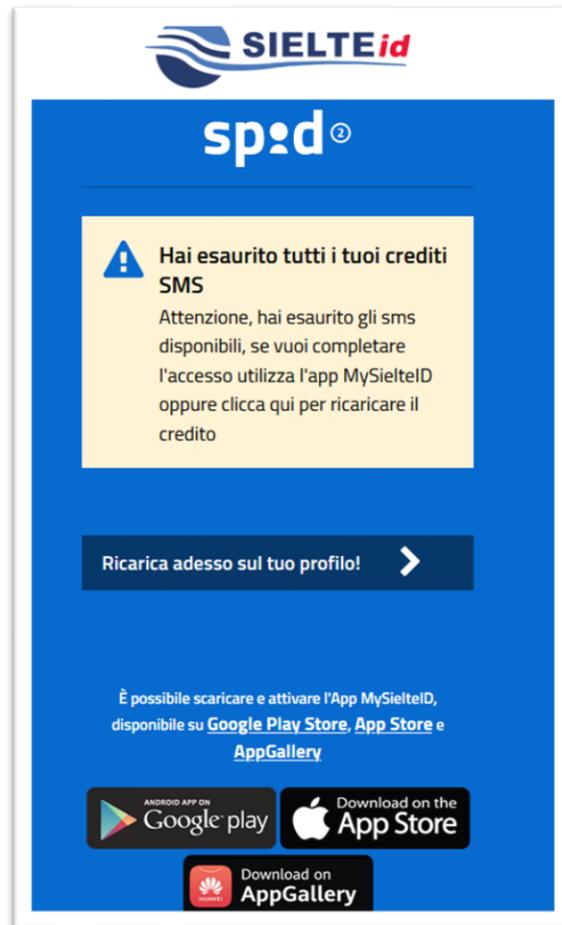
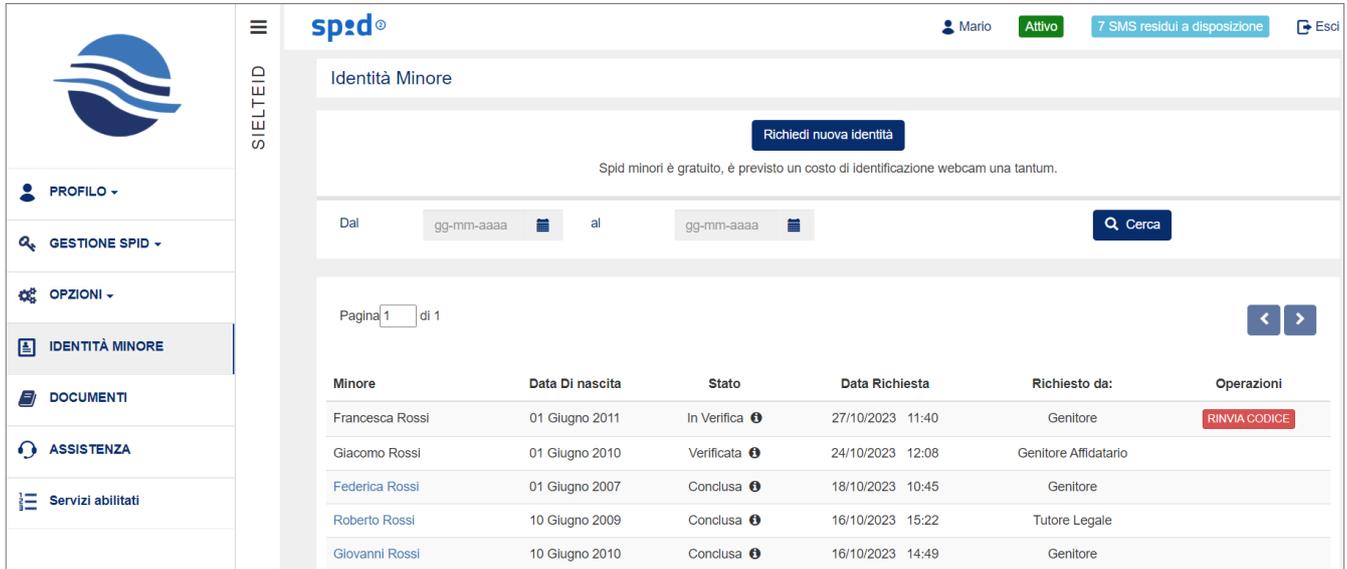


Figura 80 – Ricarica il credito SMS

7.4 Identità Minore

Cliccando su *Identità Minore*, voce disponibile per utenti maggiorenni, l'utente può richiedere e gestire le identità per minorenni di cui esercita la responsabilità genitoriale.



Minore	Data Di nascita	Stato	Data Richiesta	Richiesto da:	Operazioni
Francesca Rossi	01 Giugno 2011	In Verifica ⓘ	27/10/2023 11:40	Genitore	RINVIÀ CODICE
Giacomo Rossi	01 Giugno 2010	Verificata ⓘ	24/10/2023 12:08	Genitore Affidatario	
Federica Rossi	01 Giugno 2007	Conclusa ⓘ	18/10/2023 10:45	Genitore	
Roberto Rossi	10 Giugno 2009	Conclusa ⓘ	16/10/2023 15:22	Tutore Legale	
Giovanni Rossi	10 Giugno 2010	Conclusa ⓘ	16/10/2023 14:49	Genitore	

Figura 81 – Identità Minore

Le specifiche funzionalità sono descritte nel capitolo relativo all' *Identità digitale per minorenni*.

7.5 Documenti

Cliccando su *Documenti*, dalla barra laterale, l'utente può accedere alla documentazione ufficiale di SieltelD.

I documenti consultabili sono: "Condizioni generali", "Manuale Utente", "Manuale Operativo", "Guida alla sicurezza dell'identità", "Carta dei servizi", "Modulo di rimborso", "Modulo di revoca" e "Informativa".

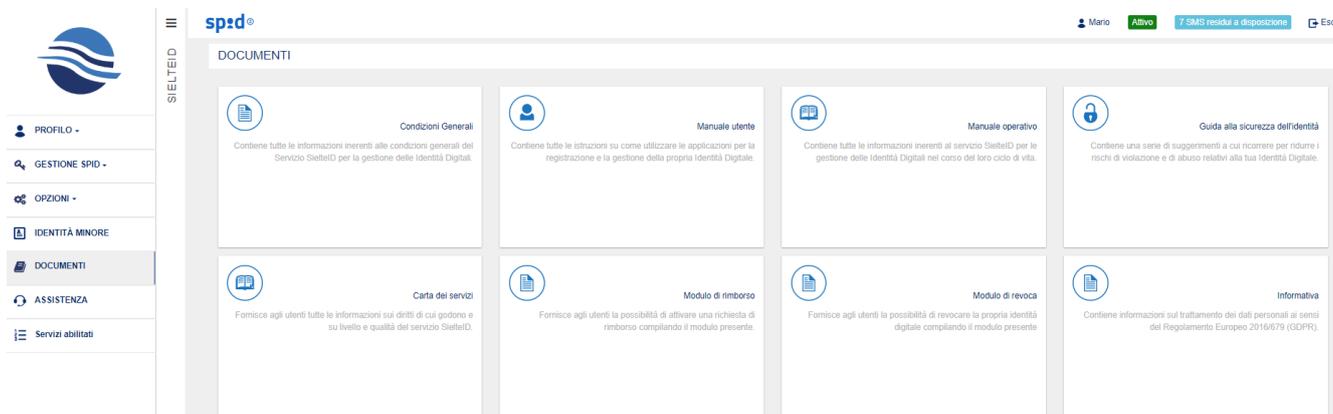


Figura 82 - Interfaccia con documentazione consultabile

7.6 Rinnovo identità

L'utente riceverà per mail una comunicazione che gli ricorderà la data di scadenza della propria identità digitale. Al momento della scadenza, l'identità digitale gli verrà rinnovata per due anni in automatico e riceverà una mail di notifica.

L'utente può anche richiedere di non rinnovare automaticamente l'identità tramite una comunicazione da inviare all'indirizzo pec sistemi.sielte@legalmail.it. La comunicazione deve pervenire almeno trenta giorni prima, indicando la data a decorrere dalla quale si richiede la cessazione del servizio.

Qualora l'utente volesse usufruire nuovamente del servizio SPID, dopo il recesso, potrà effettuare una nuova registrazione per poi procedere all'identificazione.

7.7 Assistenza

Infine, cliccando su *Assistenza*, dalla barra laterale, l'utente può richiedere supporto per qualsiasi informazione grazie ad un Help Desk Sielte dedicato. Si può inviare anche un messaggio alla casella di posta spid@sielte.it per ottenere informazioni legate all'uso e al funzionamento dell'identità digitale.

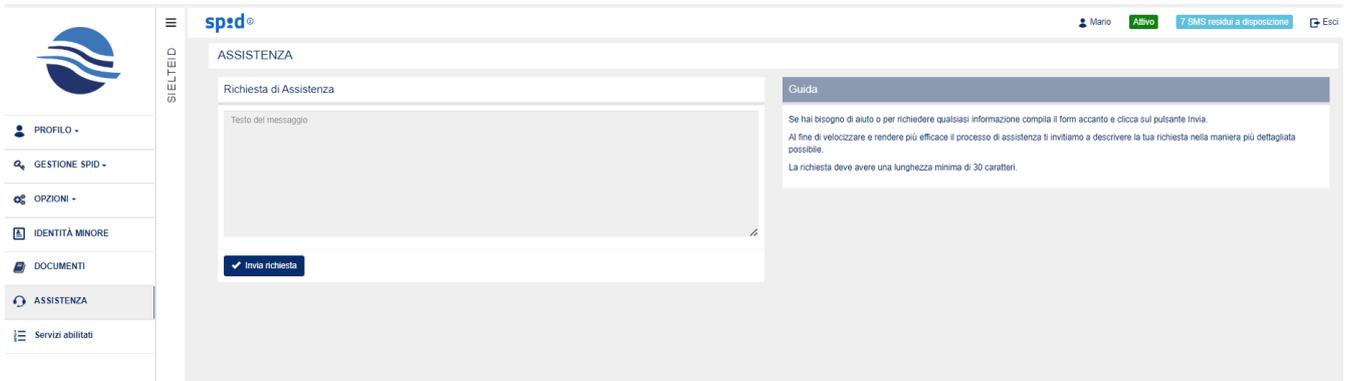


Figura 83 - Interfaccia di richiesta di assistenza

8 Identità digitale per minorenni

I minori possono ottenere la propria identità digitale e fruire autonomamente di servizi online, richiedendo, nei casi previsti, l'autorizzazione e la verifica da parte di chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

Il rilascio Spid ai minori deve essere richiesto da parte dell'esercente la responsabilità genitoriale, avente già una identità SielteID attiva; segue poi una fase di registrazione del minore, di controllo e di identificazione.

Sono richiesti documenti specifici al fine del rilascio dell'identità, sia relativi al minore sia relativi all'esercente la responsabilità genitoriale.

8.1 Rilascio spid Minori

In calce è presente una descrizione dei passi da seguire per il rilascio di Spid minori ed una sintesi dei documenti richiesti.

I documenti richiesti dalla procedura sono:

Esercente la responsabilità genitoriale	Documentazione
Se è un genitore	<ul style="list-style-type: none">• certificato di stato di famiglia <i>(se sul documento del minore non è riportato il nome e cognome del richiedente il certificato di stato di famiglia deve riportare il nome del richiedente e del minore)</i>
Se è un genitore affidatario o tutore legale	<ul style="list-style-type: none">• decreto del giudice tutelare o del Tribunale dei minorenni attestante la nomina del tutore o l'affidamento del minore
Se esiste un secondo soggetto che ha responsabilità genitoriale sul minore	<ul style="list-style-type: none">• un documento di riconoscimento in originale in corso di validità del secondo soggetto <i>(carta di identità, patente o passaporto)</i>
Se è unico soggetto con responsabilità genitoriale sul minore	<ul style="list-style-type: none">• documento che attesti essere l'unico esercente la responsabilità genitoriale <i>(stato di morte dell'altro genitore, nomina in qualità di tutore, ecc.)</i>

8.1.1 Richiesta Identità da parte del Genitore/Tutore

La richiesta di attivazione di un'identità digitale SPID per un minore deve essere avviata da chi esercita la responsabilità genitoriale ed è titolare di un'identità digitale SielteID attiva.

Spid minori può essere rilasciato a minori in età compresa tra i 5 e 17 anni.

Il Richiedente può avviare la richiesta dell'identità digitale del minore dalla sua area riservata, sul sito <https://www.sielteid.it>, accedendo al proprio profilo personale e cliccando sulla voce del menu presente sulla sinistra *Identità Minore*, per accedere alla sezione di gestione Spid Minori.

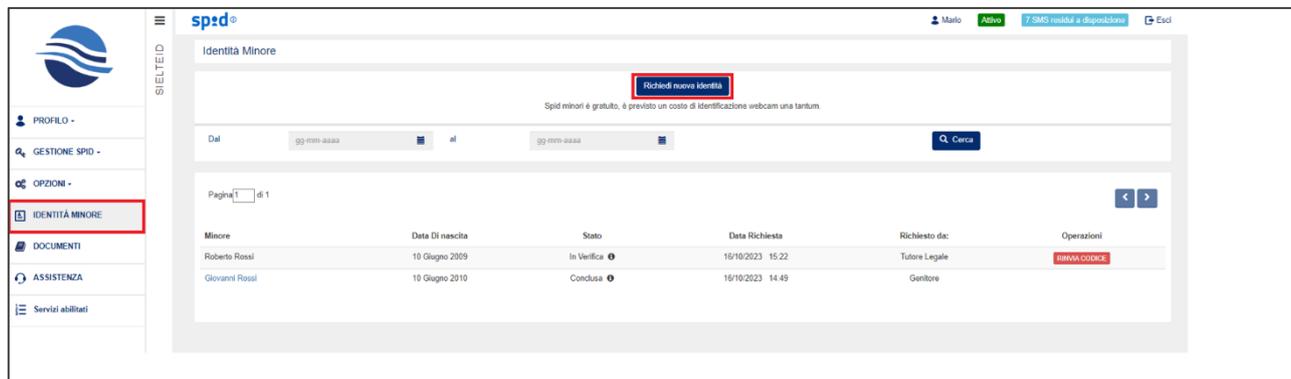


Figura 84- Schermata di richiesta identità minore

Cliccando sul tasto “Richiedi nuova identità”, il Richiedente accede alla form di richiesta della nuova identità digitale:

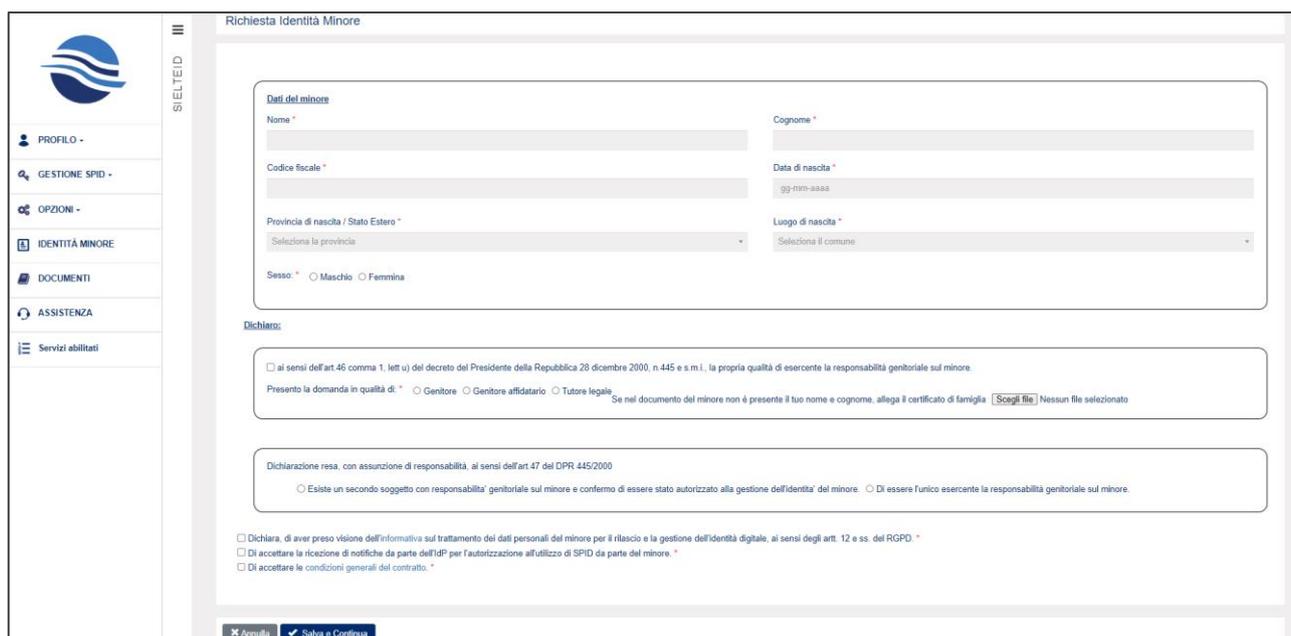


Figura 85 - Form di richiesta nuova identità minore

Segue una descrizione delle sezioni di dati richiesti:

- Dati anagrafici del minore:
 - nome e cognome

- codice fiscale
- data di nascita
- luogo di nascita
- provincia di nascita
- sesso
- Dichiarazioni e documentazione:

Ai sensi dell'art.46 comma 1, lett. u) del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i., il Richiedente dichiara la propria qualità di esercente la responsabilità genitoriale sul minore scegliendo tra le opzioni:

- genitore
- genitore affidatario
- tutore legale

Nel caso in cui viene selezionato l'opzione "**genitore**", se nel documento del minore non è presente il nome e cognome del Richiedente, quest'ultimo deve allegare il certificato di stato di famiglia.

Nel caso in cui viene selezionato l'opzione "**genitore affidatario**" o "**tutore legale**", il Richiedente deve allegare il decreto del giudice tutelare o del Tribunale dei minorenni, attestante la nomina del tutore o l'affidamento del minore.

- Il Richiedente dichiara, con assunzione di responsabilità, ai sensi dell'art.47 del DPR 445/2000:
 - se esiste un secondo soggetto con responsabilità genitoriale sul minore, e di essere stato autorizzato alla gestione dell'identità del minore. Viene richiesto copia di un documento di identità del secondo soggetto.

- se è l'unico esercente la responsabilità genitoriale sul minore e di darne prova con un documento che attesti tale condizione (ad esempio: stato di morte dell'altro genitore, nomina in qualità di tutore, ecc.)
- Dichiarazione di presa visione e accettazione dei seguenti documenti:
 - informativa sul trattamento dei dati personali del minore per il rilascio e la gestione dell'identità digitale, ai sensi degli artt. 12 e ss. del GDPR
 - ricezione di notifiche da parte dell'IdP per l'autorizzazione all'utilizzo di SPID da parte del minore.
 - condizioni generali del contratto.

Completato l'inserimento dei dati cliccando "Salva e Continua", il Richiedente passa alla pagina per il pagamento della videochiamata di identificazione del minore:

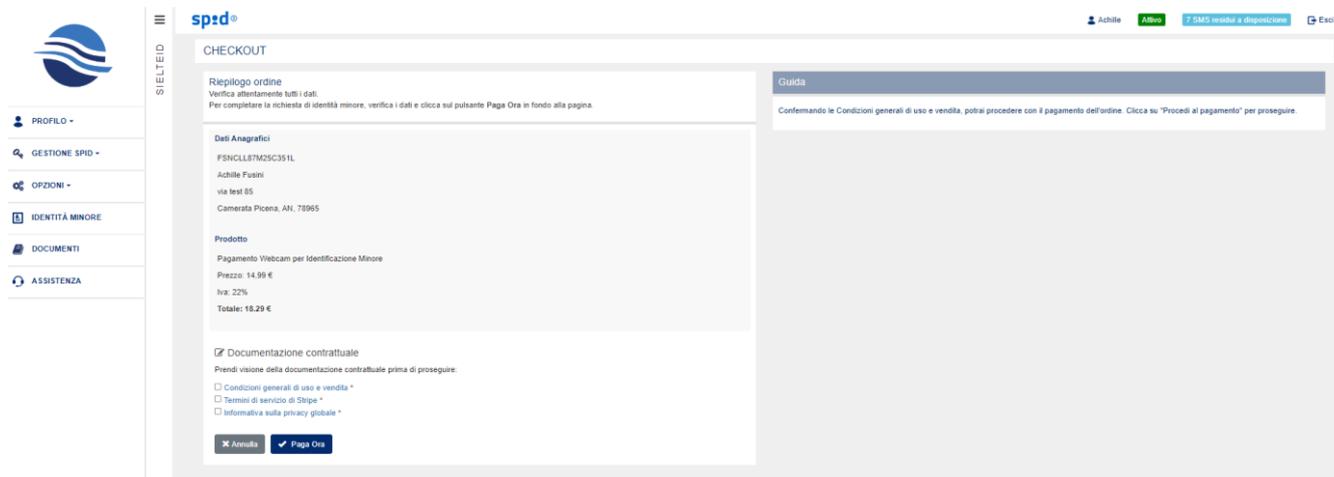


Figura 86 - Pagamento webcam minore

A conclusione positiva della procedura cliccando "Paga Ora", viene mostrato a schermo il seguente messaggio:

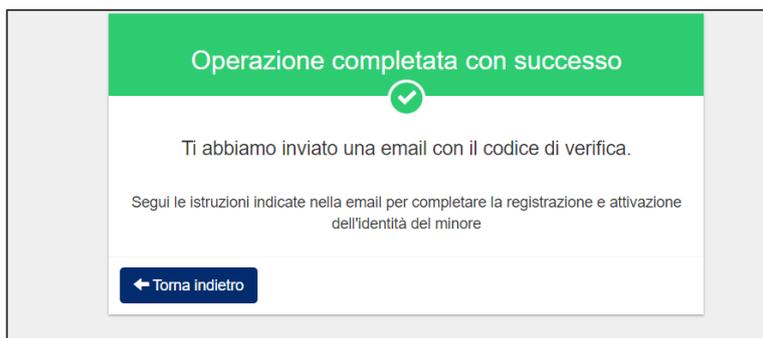
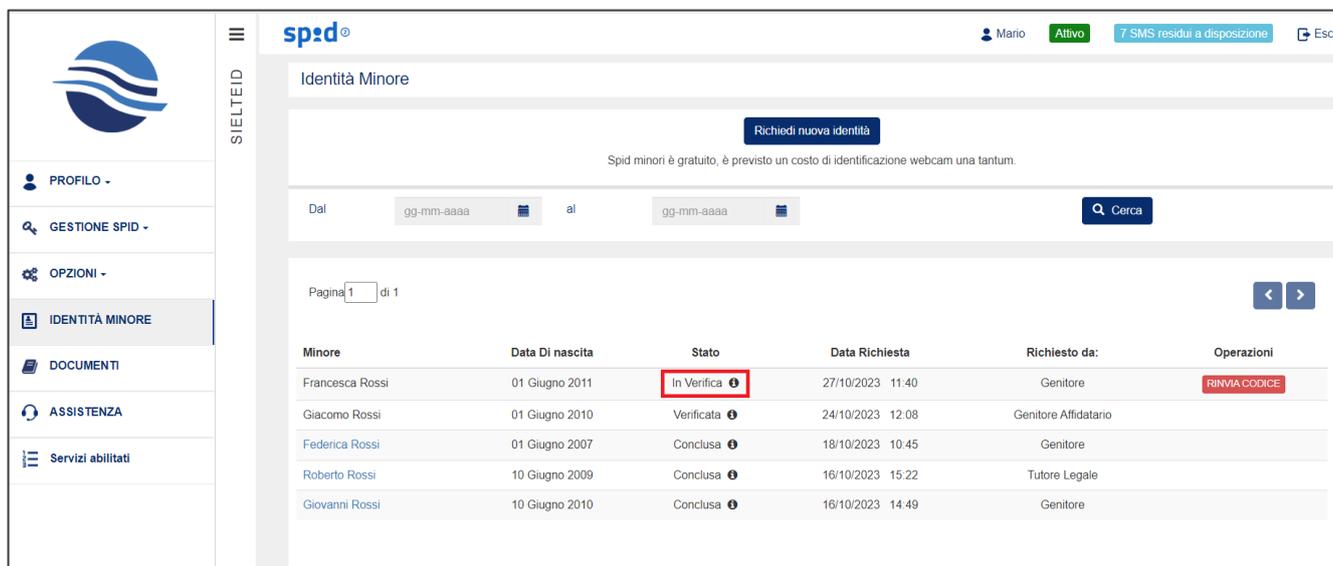


Figura 87 - Messaggio di esito invio richiesta

L'utente viene informato dell'invio di una e-mail contenente il codice di verifica.

Il codice di verifica, che ha una durata di validità di 30 giorni, deve essere comunicato al minore, per procedere con la registrazione e il successivo rilascio dell'identità digitale.

La richiesta di rilascio identità minore entra nello stato "in verifica" e segue un flusso di avanzamento stati fino al rilascio dell'identità. Il Richiedente può verificare lo **stato** di avanzamento della richiesta dalla propria area personale dell'identità digitale dedicata alla gestione delle identità minore:



Minore	Data Di nascita	Stato	Data Richiesta	Richiesto da:	Operazioni
Francesca Rossi	01 Giugno 2011	In Verifica ⓘ	27/10/2023 11:40	Genitore	RINVA CODICE
Giacomo Rossi	01 Giugno 2010	Verificata ⓘ	24/10/2023 12:08	Genitore Affidatario	
Federica Rossi	01 Giugno 2007	Conclusa ⓘ	18/10/2023 10:45	Genitore	
Roberto Rossi	10 Giugno 2009	Conclusa ⓘ	16/10/2023 15:22	Tutore Legale	
Giovanni Rossi	10 Giugno 2010	Conclusa ⓘ	16/10/2023 14:49	Genitore	

Figura 88 - Richiesta nello stato "in verifica"

La richiesta può assumere i seguenti stati:

- La richiesta è **“in verifica”** quando il Richiedente ha compilato tutti i campi della richiesta ed è stata inoltrata al supporto.
- La richiesta è **“incompleta”** quando viene rigettata da parte dell’operatore per documentazione errata o mancante.
- La richiesta è **“verificata”** quando viene accettata da parte dell’operatore.
- La richiesta è **“conclusa”** quando il minore viene identificato.

8.1.2 Registrazione da parte del Minore

In calce vengono riepilogati i documenti richiesti al minore in fase di registrazione

Minore	Documentazione
	<ul style="list-style-type: none">• un documento di riconoscimento in originale in corso di validità del minore (carta di identità o passaporto)• uno tra seguenti documenti:<ul style="list-style-type: none">○ tessera sanitaria del minore○ tesserino di codice fiscale rilasciato dall’Agenzia delle Entrate○ certificato provvisorio della tessera sanitaria○ certificato di attribuzione del codice fiscale rilasciato da Agenzia delle Entrate, o nel caso di residenza all’estero tramite Consolato/AIRE

Una volta ricevuto il codice di verifica dal Richiedente, il minore deve eseguire la registrazione sul sito <https://www.sielteid.it> cliccando sul tasto **REGISTRATI** e selezionando l’opzione **“Cittadino Minorenne”**.

Il minore deve compilare i campi richiesti iniziando dal **“codice fiscale”** e **“codice di verifica”** precedentemente comunicato dal genitore/tutore e prima della scadenza del codice di verifica di 30 giorni.

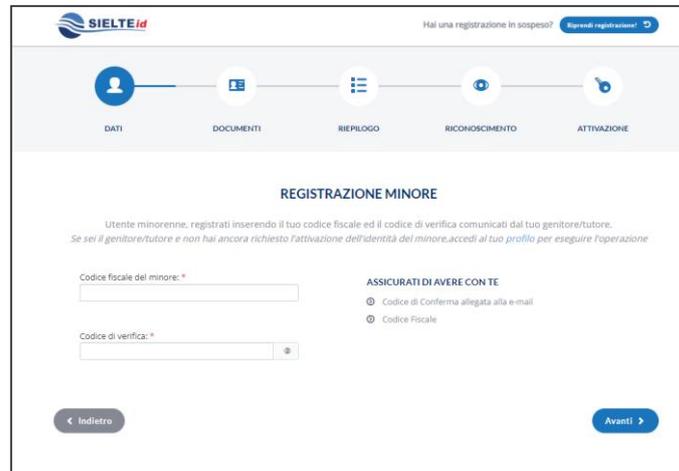


Figura 89 - Form di registrazione del minore

Successivamente, al fine di proseguire la registrazione il minore deve:

- Dichiarare di aver preso visione:
 - dell'informativa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei servizi Sielte;
 - delle condizioni generali del contratto;
 - del manuale operativo;
 - del manuale utente;
 - della guida alla sicurezza dell'identità.

- Inserire i seguenti dati:
 - indirizzo e-mail sul quale riceve il codice di verifica per validare l'indirizzo;
 - numero di cellulare (facoltativo)
 - nel caso in cui il minore non sia in possesso di un numero di cellulare, al fine di garantire specifiche funzionalità (procedure di recupero delle credenziali, configurazione dell'app di autenticazione e tutte le altre operazioni consentite)

all'interno del profilo personale), il sistema assocerà in automatico il numero di cellulare del Richiedente che NON può utilizzato per l'accesso di secondo livello.

- indirizzo di domicilio
- documento in corso di validità
- tessera sanitaria

Il minore sceglie infine l'appuntamento per l'identificazione e modalità di connessione.

8.1.3 Verifica dati della richiesta e registrazione

Completata la registrazione del minore, i dati e documenti inseriti vengono verificati dagli Operatori IdP.

Gli Operatori IdP verificano i dati della richiesta compilata dal genitore/tutore:

- Se la verifica eseguita dagli Operatori IdP è positiva, lo stato della richiesta passa a verificata e la richiesta non può più essere modificata dal genitore/tutore;
- Se la verifica eseguita dagli Operatori IdP è negativa, lo stato della richiesta passa a incompleta e viene inviata un'e-mail al genitore/tutore per indicare i dati e/o documenti da correggere e riallegare. In seguito all'aggiornamento dei dati o documenti da correggere, lo stato della richiesta passa nuovamente allo stato in verifica e viene eseguita una nuova verifica da parte degli Operatori IdP.

Gli Operatori IdP verificano successivamente i dati della registrazione compilata dal minore:

- Se la verifica eseguita dagli Operatori IdP è positiva, la registrazione non può più essere modificata, ma sarà comunque possibile modificare data e ora di appuntamento fino ad un'ora prima dello stesso;
- Se la verifica eseguita dagli Operatori IdP è negativa, viene inviata un'e-mail al minore e al genitore/tutore per indicare i dati e/o documenti da correggere. In seguito

all'aggiornamento dei dati o documenti da correggere, viene eseguita una nuova verifica da parte degli Operatori IdP.

Completate le verifiche di tutti i dati, si procede alla identificazione del minore tramite video identificazione.

*Si evidenzia che se **non** si procede con il completamento della richiesta o identificazione entro **30 giorni**, la registrazione del minore viene annullata e dopo **60 giorni** viene cancellata (come previsto dal normale flusso di una registrazione abbandonata).*

8.1.4 Identificazione

La procedura di identificazione del minore viene eseguita tramite video identificazione e prevede l'affiancamento del genitore/tutore che ne ha richiesto l'identità digitale.

Il genitore/tutore deve confermare la propria identità e di esercitare la responsabilità genitoriale del minore, mostrando un documento di identità originale.

Il minore deve rispondere a delle domande di conferma dei propri dati anagrafici:

- nome e cognome,
- luogo e data di nascita,
- data e ora,
- numero di telefono (se inserito)
- indirizzo e-mail.

Inoltre, il minore deve mostrare, in originale, i propri documenti di identità precedentemente allegati in fase di registrazione.

Il minore può essere assistito dal genitore/tutore nelle suddette operazioni (*esempio se il minore è troppo piccolo, esempio di meno di dieci anni, e/o presenta difficoltà nel rispondere o ricordare i dati*).

8.1.5 Attivazione identità

Se la procedura di identificazione si conclude con successo, viene inviata una e-mail al minore e genitore/tutore con le istruzioni per attivare l'identità secondo quanto descritto nel capitolo Ricezione ed Attivazione credenziali SPID.

8.2 Utilizzo spid minori

Dopo aver attivato l'identità digitale, il minore può utilizzarla per accedere ai servizi online pubblici e privati indirizzati ad utilizzo per i minori.

Segue una descrizione delle fasi di accesso tramite Spid del minore ai servizi online abilitati.

8.2.1 Accesso da parte del minore ai service provider

Dopo aver scelto il Service Provider a cui accedere ed aver selezionato **Sielteid** come Identity Provider, al minore viene richiesto di inserire le sue credenziali (codice fiscale e password).

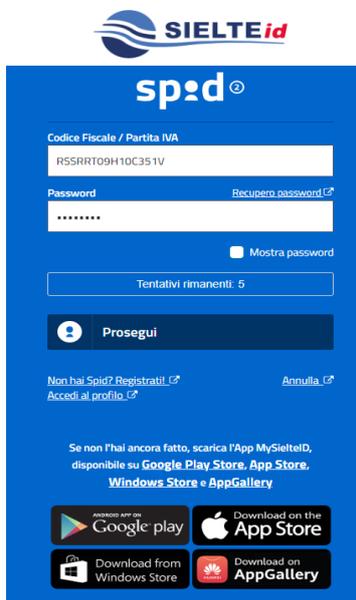


Figura 90 - Accesso Sp da parte del minore

Una volta avviata l'autenticazione, il sistema verifica che il minore abbia un'età compresa nei limiti richiesti dal Fornitore di Servizi SPID e se è richiesta l'autorizzazione del genitore/tutore.

Se il requisito d'età richiesto dal Fornitore di Servizi è soddisfatto, viene verificato se è richiesta o meno l'autorizzazione del genitore/tutore:

- Se non è prevista un'autorizzazione, il minore visualizza la lista di dati richiesti dal Fornitore di Servizi e, dopo aver acconsentito al passaggio dei suoi dati, accede al servizio SPID.
- Se è prevista l'autorizzazione, il sistema visualizza una prima maschera che informa il minore della necessità di sottoporre al Richiedente la richiesta di autorizzazione all'accesso e richiede al minore se vuole procedere alla notifica della richiesta di autorizzazione verso il Richiedente.

Se il minore decide di non procedere, la procedura di autenticazione si interrompe.

Se il minore decide di procedere, viene inviata una notifica di richiesta autorizzazione al genitore/tutore, ed il minore viene informato che lo stesso ha 24 ore per approvare la richiesta.

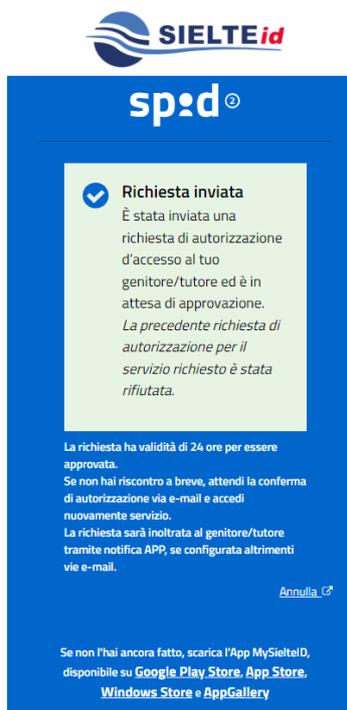


Figura 91 - Schermata di richiesta autorizzazione al genitore/tutore

La notifica di richiesta di autorizzazione all'accesso al servizio da parte del minore avviene secondo le modalità descritte di seguito:

- se il genitore/tutore non ha l'App MySielteID configurata, la notifica viene inviata tramite e-mail e deve essere gestita accedendo all'area personale della propria identità digitale, nella sezione Identità Minore
- se il genitore/tutore ha l'App MySielteID configurata, la notifica viene inviata all'app e può essere gestita direttamente dall'app stessa.

Per maggiori dettagli, si rimanda al successivo capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

Dopo aver verificato i requisiti precedentemente descritti, se il Service Provider richiede un **accesso di livello 1** (codice fiscale e password), il minore può accedere al servizio.

Se il Service Provider richiede un **accesso di livello 2** (codice fiscale, password e codice OTP), il minore deve inserire un codice OTP ottenibile secondo una delle modalità indicate sotto:

- Ricezione notifica sull'app MySielteID *(se il minore ha configurato l'app)*
- Copia OTP dall'app MySielteID *(se il minore ha configurato l'app)*
- SMS *(opzione disponibile se il minore ha inserito il proprio numero cellulare)*
- E-mail *(se il minore non ha inserito il proprio cellulare)*

8.2.2 Gestione delle richieste di autorizzazione di accesso da parte del genitore/tutore

Le richieste di autorizzazioni di accesso ai Service Provider possono essere gestite dal genitore/tutore tramite due modalità:

- Profilo personale
- App (solo se configurata)

8.2.2.1 APP MYSIELTEID NON CONFIGURATA

Se il genitore/tutore non ha l'app configurata riceve e-mail di notifica della richiesta di approvazione all'accesso ad un servizio SPID da parte del minore.

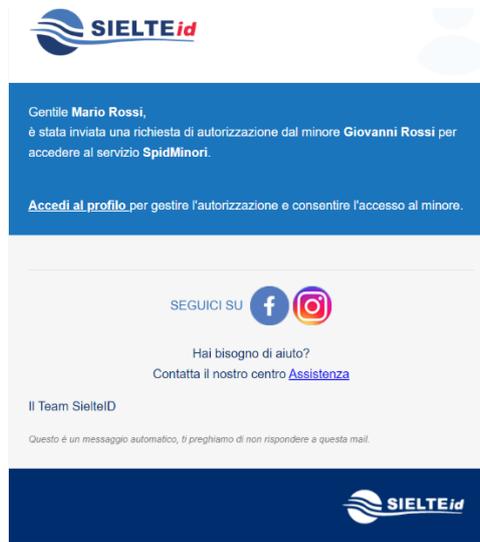


Figura 92 - E-mail di notifica richiesta autorizzazione

Ricevuta l'e-mail, il genitore/tutore accede al proprio [profilo](#), clicca sulla sezione *Identità Minore*, visualizza la lista dei minori collegati alla propria utenza e seleziona l'identità del minore di cui gestire l'autorizzazione:

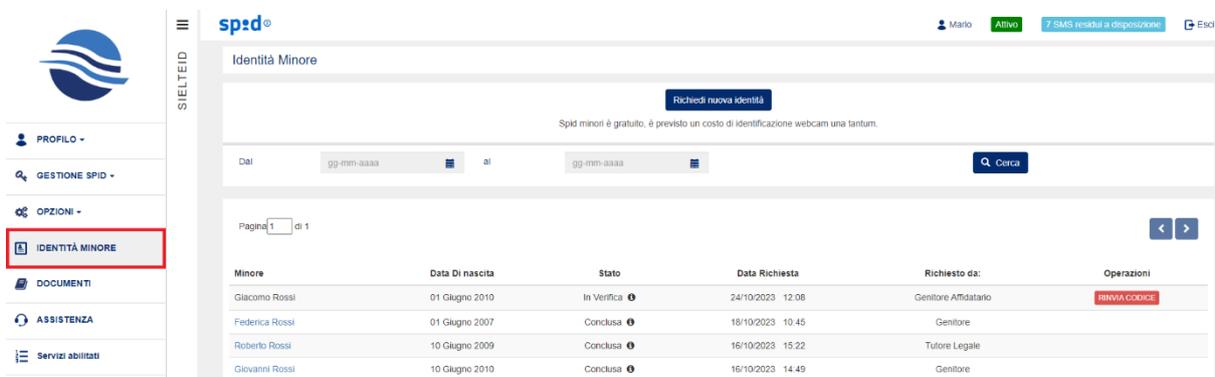


Figura 93 - Schermata di accesso alla sezione Identità Minori

La pagina di gestione delle autorizzazioni mostra una tabella di dettaglio che contiene i seguenti campi per ogni richiesta:

- *Stato richiesta* (accettata, revocata o in attesa)

- *Service Provider*: nome del Fornitore di servizi
- *Data e ora di accesso*: data e ora di richiesta dell'approvazione
- *Data risposta del genitore/tutore*: data e ora di risposta del genitore /tutore
- *Scadenza*: validità dell'autorizzazione
- *Operazioni*: lista di azioni possibili sulla richiesta

Per ogni richiesta di autorizzazione in stato di attesa, il genitore/tutore può negarla o autorizzarla:

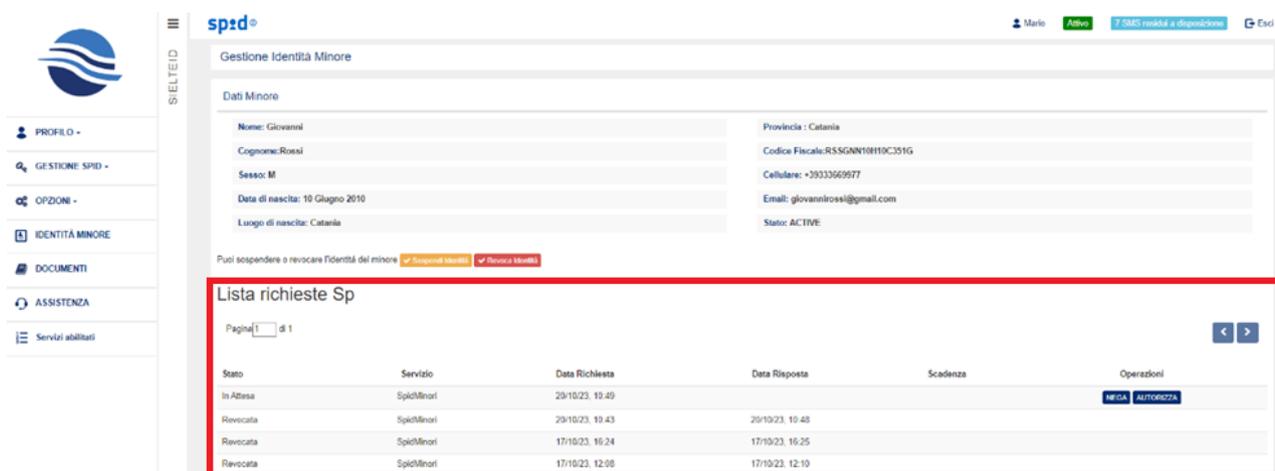


Figura 94 - Schermata di gestione autorizzazione tramite profilo

Clickando Autorizza, il genitore /tutore concede al minore l'accesso al servizio richiesto e sceglie la durata, in giorni, della validità di autorizzazione: ulteriori accessi del minore a tale servizio, entro tale periodo, non richiederanno nuove autorizzazioni.

Lo stato della richiesta passa ad "accettata" ed il minore riceve una e-mail con l'esito positivo della richiesta di autorizzazione.



Figura 95 - E-mail di notifica autorizzazione accettata

Il minore può navigare all'indirizzo del Service Provider e completare la procedura di autenticazione.

Cliccando Nega il genitore/tutore nega la richiesta che passa a "revocata" ed il minore riceve una e-mail con l'esito negativo della richiesta di autorizzazione.

Se la richiesta non è gestita per 24 ore la richiesta passa a "scaduta".



Figura 96 - E-mail di notifica autorizzazione negata

8.2.2.2 APP MYSIELTEID CONFIGURATA

Se il genitore/tutore ha l'app **MySielteID configurata** riceve una notifica della richiesta di autorizzazione all'accesso ad un servizio SPID da parte del minore direttamente sull'app:



Figura 97 - Notifica di autorizzazione app

Il genitore/tutore ha la possibilità di negare o autorizzare la richiesta scegliendo la durata, in giorni, dell'autorizzazione direttamente dall'app.

Le richieste di autorizzazioni approvate possono essere successivamente revocate oppure gestite modificando i giorni della validità SOLO dal profilo personale, nella sezione di gestione dell'identità del minore:

Modifica Durata accesso Service Provider ✕

Procedendo con questa operazione prolungherai la durata dell'accesso del numero di giorni indicati nel campo sottostante.

Giorni

✕ Annulla
✓ Aggiorna Autorizzazione

Figura 98 - Modifica durata autorizzazione

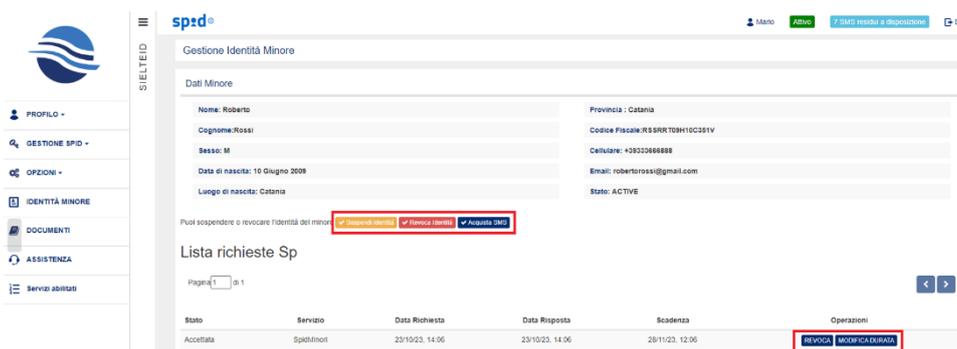
8.3 Gestione dell'identità digitale del minore

La gestione dell'identità del minore prevede operazioni disponibili sia per il minore con delle limitazioni in base alla sua età, sia operazioni disponibili per il genitore/tutore, come custode della identità stessa e secondo le indicazioni previste dalle Linee Guida AgID.

8.3.1 Gestione dell'identità digitale del minore da parte del genitore/tutore

Il genitore/tutore può eseguire delle operazioni di gestione sull'identità del minore a lui associato.

Le operazioni di gestione possono essere svolte accedendo alla propria area personale sul sito <https://www.sielteid.it> ed entrando nella scheda "Identità Minore", cliccando sul nome di uno dei minori, per accedere alla scheda di gestione della sua identità ed effettuare le seguenti operazioni:



The screenshot shows the 'Gestione Identità Minore' page. On the left is a navigation menu with 'IDENTITÀ MINORE' selected. The main content area displays the following details:

- Dati Minore:**
 - Nome: Roberto
 - Cognome: Rossi
 - Sesso: M
 - Data di nascita: 10 Giugno 2009
 - Luogo di nascita: Catania
 - Provincia: Catania
 - Codice Fiscale: RS SPR 109H10C01V
 - Cellulare: +39332666888
 - Email: robertorossi@gmail.com
 - Stato: ACTIVE
- Operazioni:**
 - Sospendi identità
 - Ripristina identità
 - Aggiorna Spd
- Lista richieste Sp:**

Stato	Servizio	Data Richiesta	Data Risposta	Scadenza	Operazioni
Accettata	SpdMinori	23/10/23, 14:06	23/10/23, 14:06	28/11/23, 12:06	RITIRATA MODIFICATA

Figura 99 - Gestione dell'identità digitale del minore da parte del genitore/tutore

Le operazioni disponibili al genitore/tutore per la gestione dell'identità dall'area personale sono:

- **Sospendere l'identità del minore:**

Cliccando su questa operazione, viene richiesto l'intervallo di tempo della sospensione, e previa conferma dell'operazione, l'identità del minore viene sospesa.

- **Riattivare l'identità del minore**

In seguito alla sospensione eseguita da parte del genitore/tutore o dal minore stesso, il genitore/tutore può riattivare l'identità sospesa.

- **Revocare l'identità del minore:**

L'esito dell'operazione di revoca viene comunicato via e-mail al genitore/tutore e minore.

Nella schermata di riepilogo delle identità minori gestite dal tutore/genitore viene visualizzato lo stato aggiornato della identità gestita (sospeso/revocato).

Vi sono poi ulteriori operazioni disponibili descritte di seguito:

- **acquisto SMS per il minore**

Tale funzionalità è abilitata solo per quei minori che hanno associato un numero di cellulare personale e possono usare quindi SMS per autenticarsi con secondo livello presso i service provider. Cliccando su tale funzionalità il genitore/tutore può acquistare pacchetti SMS per il minore.

- **gestire le autorizzazioni di accesso ai servizi**

Il genitore/tutore può in qualsiasi momento revocare o modificare la durata delle autorizzazioni già concesse. Per approfondimenti a tale funzionalità fare riferimento ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.***

Si precisa che la revoca dell'identità del minore può essere anche richiesta dal secondo tutore/genitore, inserito nella richiesta di rilascio di identità, inviando una richiesta di revoca tramite raccomandata o pec, includendo copia di un documento d'identità proprio e del minore, e documento che attesti la responsabilità genitoriale.

8.3.2 Gestione dell'identità digitale del minore da parte del minore

Per la gestione della propria identità il minore deve accedere alla sua area [personale](#) sul sito <https://www.sielteid.it>.

Alcune operazioni sono disponibili a partire dal quattordicesimo anno in poi secondo lo schema sotto:

- Cambiare i dati del profilo
- Cambiare password
- Cambiare cellulare
- Cambiare e-mail
- Aggiornare documento d'identità
- Aggiornare domanda segreta
- Attivare livello 3
- Visualizzare accessi spid - *a partire dai quattordici anni*
- Sospendere/attivare l'identità - *a partire dai quattordici anni*
- Revocare l'identità - *a partire dai quattordici anni*
- Comprare SMS – *a partire dai quattordici anni*
- Vedere storico di acquisto SMS
- Recupero password

Per alcune delle operazioni sopra elencate (sospensione, revoca, attivazione, acquisto sms ecc.) è richiesto l'accesso di secondo livello al profilo con codice OTP ottenibile secondo una delle seguenti modalità:

- a) Push notifica su app MySielteID
- b) Inserimento OTP dall'app MySielteID

c) SMS OTP (inviato al numero associato proprio o quello del genitore/tutore)

Le opzioni a) e b) richiedono la configurazione dell'app MySielteID: se il minore non ha configurato app tali opzioni non sono disponibili.

8.4 *Identità del genitore/tutore sospesa o revocata*

L'identità del minore è legata a quella del genitore/tutore, per cui la sospensione o revoca dell'identità di quest'ultimo comporterà delle azioni su quella del minore come descritto di seguito:

- In caso di sospensione dell'identità digitale del genitore/tutore:

il genitore/tutore non potrà più gestire l'identità del figlio dal suo profilo personale né autorizzare nuove richieste di accesso; le richieste di accesso precedentemente autorizzate ed ancora valide saranno sospese. Il minore può continuare ad utilizzare i soli servizi che non richiedono l'autorizzazione del genitore

- In caso di revoca dell'identità digitale del genitore/tutore:

tutte le autorizzazioni all'accesso concesse al minore decadono; il minore può continuare ad utilizzare i soli servizi che **non** richiedono l'autorizzazione del genitore.

In caso di richiesta di accesso con autorizzazione, il minore visualizza una pagina di errore che lo invita a verificare lo stato dell'identità del genitore/tutore.

Se il minore non ha fornito un numero di cellulare proprio (facoltativo), la sua identità viene inoltre sospesa fino a quando non fornisce un numero di cellulare personale accedendo alla funzione *Cambia cellulare* presente all'interno del suo profilo.

8.5 Dissociazione dal genitore al compimento dei 18 anni

Come previsto dalle Linee Guida AgID, al compimento del diciottesimo anno di età del minore la sua identità deve essere svincolata da quella del genitore/tutore ed osservare le logiche operative di uno spid per maggiorenni.

Una settimana prima il compimento della maggiore età, il minore e genitore/tutore ricevono una e-mail di avviso che l'identità sarà sospesa il giorno del diciottesimo compleanno e sarà richiesta una esplicita azione di conferma di riattivazione da parte del neomaggiorenne.

Il giorno del compimento del diciottesimo compleanno l'identità del neomaggiorenne viene sospesa e viene inviata una e-mail di informazione sullo svincolo dell'identità dal tutore ed istruzione per procedere con la riattivazione o revoca dell'identità. L'email contiene inoltre nuovi Codici Utente di sicurezza personali (codice di sospensione, codice di riattivazione e codice di revoca) che andranno conservati accuratamente perché serviranno per gestire operazioni di sicurezza.

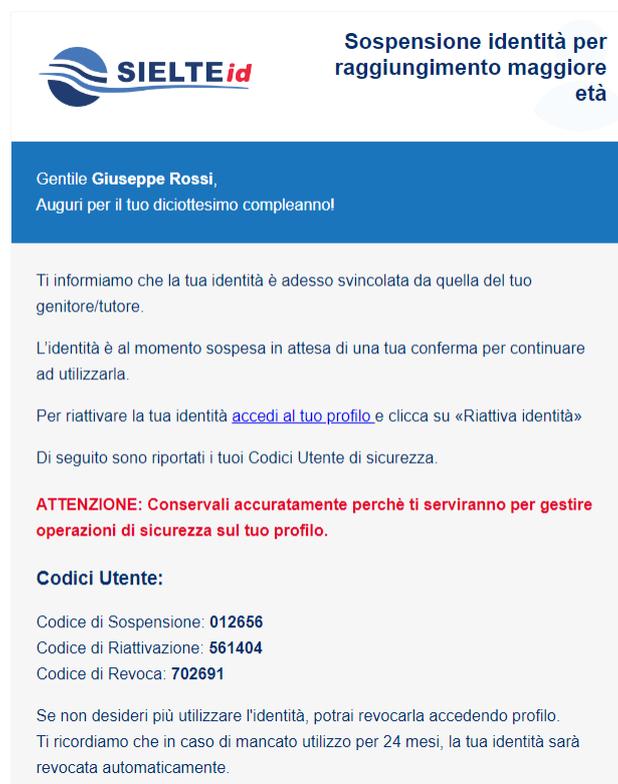


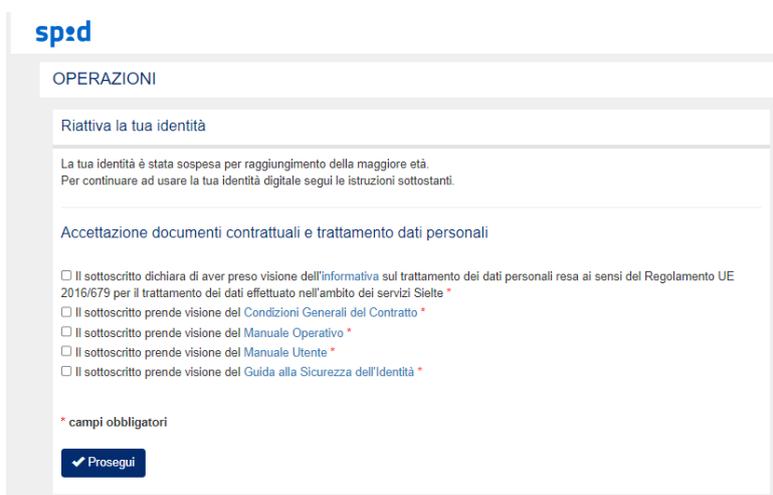
Figura 100 -Schermata di sospensione identità per raggiungimento maggiore età

Per **riattivare l'identità** il neomaggiorenne deve accedere al profilo personale, cliccare su **“Riattiva identità”** e inserire il codice di riattivazione presente nell’email precedentemente ricevuta (Figura 100 -Schermata di sospensione identità per raggiungimento maggiore età).

Prima della riattivazione, sarà validato il numero di cellulare usato dal minore:

- Nel caso in cui **il minore non disponeva di un numero di cellulare personale** deve associare un proprio numero di cellulare proprio e seguire la procedura di verifica del numero inserito.
- Nel caso in cui **il minore usasse già un numero di cellulare personale**, per continuare ad utilizzare la sua identità deve confermare di continuare ad usare tale numero o aggiornarlo, seguendo la procedura di verifica del numero inserito.

Il neomaggiorenne deve prendere visione dell’informativa, delle condizioni generali di contratto, del manuale operativo, del manuale utente e della guida alla sicurezza dell’identità.



sp:d

OPERAZIONI

Riattiva la tua identità

La tua identità è stata sospesa per raggiungimento della maggiore età.
Per continuare ad usare la tua identità digitale segui le istruzioni sottostanti.

Accettazione documenti contrattuali e trattamento dati personali

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'*informativa* sul trattamento dei dati personali resa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei servizi Sielte *

Il sottoscritto prende visione del *Condizioni Generali del Contratto* *

Il sottoscritto prende visione del *Manuale Operativo* *

Il sottoscritto prende visione del *Manuale Utente* *

Il sottoscritto prende visione del *Guida alla Sicurezza dell'Identità* *

* campi obbligatori

Figura 101 - Schermata di manifestazione di consenso

Cliccando “Prosegui”, l’identità del neomaggiorenne viene nuovamente attivata in modo che gli viene consentito il normale utilizzo dell’identità. Riceve quindi un’e-mail di conferma di “identità attiva”, come riportato nell’immagine sottostante:

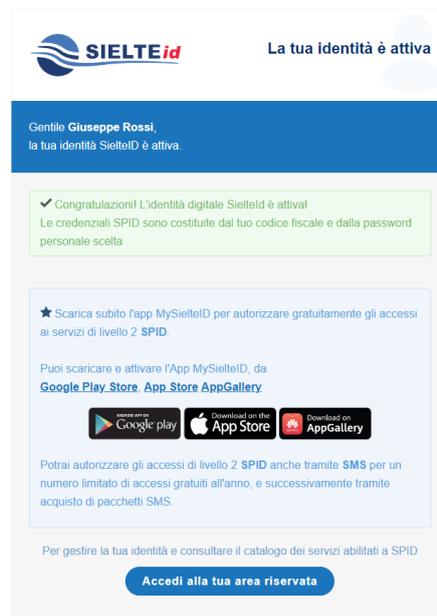


Figura 102 - E-mail identità attiva

Se il neomaggiorenne non esegue nessuna azione l'identità rimane sospesa, ed in caso di inattività per un periodo superiore ai 24 mesi l'identità digitale è automaticamente revocata.

9 Autenticazione di livello 2

L'utente per accedere a determinati servizi SPID della Pubblica Amministrazione e ad alcune operazioni del proprio profilo SielteID necessita di un'autenticazione di livello 2, inserendo nome utente e password ed un codice OTP.

Dalla pagina del proprio profilo SielteID, gli verrà richiesto l'accesso di Livello 2 come in Figura 98.



Figura 103 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

Gli utenti che si apprestano ad eseguire un accesso di Livello 2, dopo aver effettuato l'autenticazione con username e password, possono scegliere il metodo di ricezione del codice di verifica tra: notifica mediante applicazione MySielteID, OTP da copiare dall'App MySielteID, servizio a pagamento degli OTP inviati via SMS.

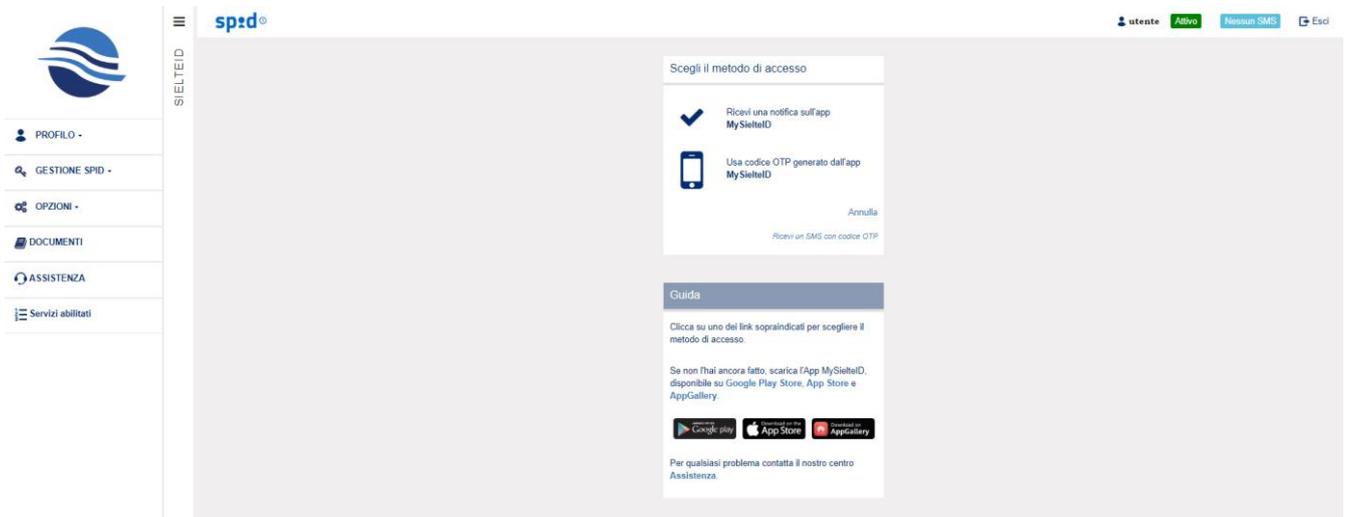


Figura 104 - Interfaccia di scelta metodo ricezione codice OTP

L'utente può verificare lo stato del proprio livello di autenticazione dall'icona SPID posta nella barra in alto a sinistra.



Figura 105 - Visualizzazione del livello di autenticazione

Dai servizi SPID viene avvisato di autenticarsi con il Livello 2 e di attivare le credenziali, qualora non fossero ancora attive, come in Figura 99.



Figura 106 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2 servizi SPID

10 Recupero delle credenziali

L'utente titolare di un'Identità Digitale ha la possibilità di poter recuperare le proprie credenziali di accesso al profilo SielteID, in base agli attributi in suo possesso.

10.1 Recupero password

Nel caso in cui l'utente abbia dimenticato la propria password di accesso e sia in possesso della mail e del cellulare associati alla sua identità SPID, può procedere al recupero tramite la voce **“Recupero password”**, presente nella login box di accesso.

Si avvia una procedura che permette all'utente di inserire il proprio Codice Fiscale e dichiarare che è in possesso sia del numero di cellulare che dell'indirizzo mail.



Figura 107 - Interfaccia di recupero password

Nel caso in cui sia ancora in possesso dell'indirizzo e-mail e del numero di cellulare, inseriti in fase di registrazione, l'utente riceve un codice OTP prima tramite e-mail, da inserire nel campo designato come nella figura sotto:



Figura 108 - Interfaccia recupero password, verifica OTP via e-mail

Successivamente procede con la verifica del codice OTP via SMS, OTP da inserire nel campo designato come in figura sotto:

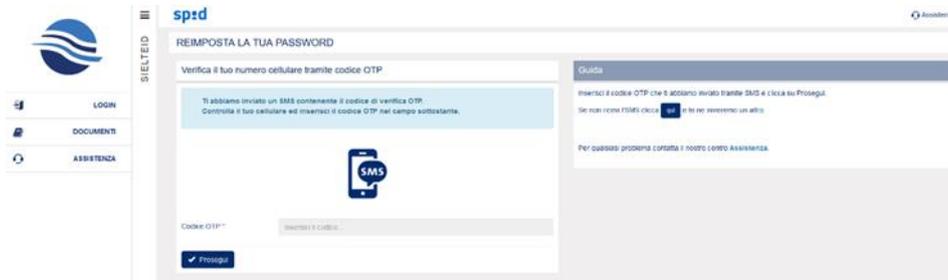


Figura 109 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

A questo punto, verificati i due codici OTP, l'utente può procedere con il cambio password:

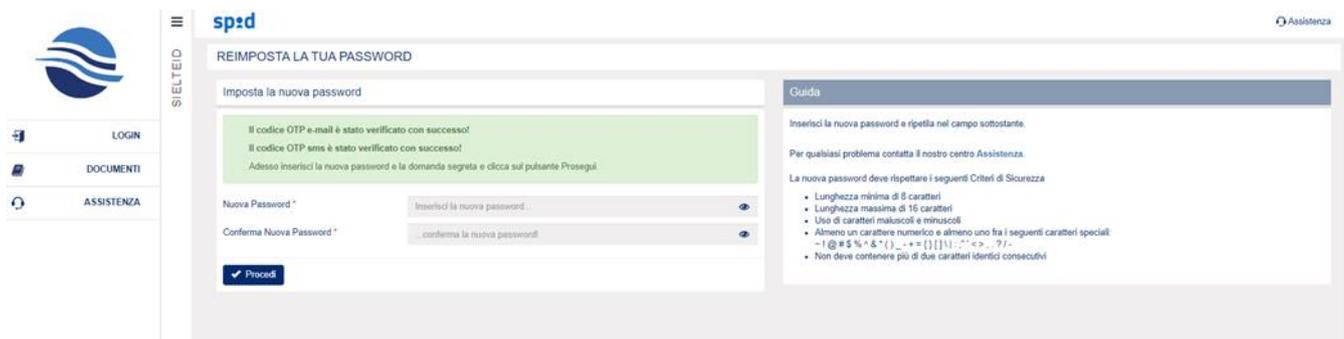


Figura 110 - Interfaccia cambio password

10.2 Recupero password e cellulare

Nel caso in cui l'utente sia ancora in possesso dell'indirizzo e-mail, ma non del numero di cellulare associati alla sua identità SPID, gli verrà chiesto di rispondere ad un set di domande personali o alla domanda segreta precedentemente impostata.

Se la verifica andrà a buon fine, riceverà un codice OTP via e-mail.



Figura 111 - Interfaccia di recupero password, in possesso solo di indirizzo e-mail- verifica OTP

Validato quest'ultimo, potrà procederà all'inserimento di un nuovo numero di cellulare, sul quale ricevere un codice OTP, per far sì che venga verificato.

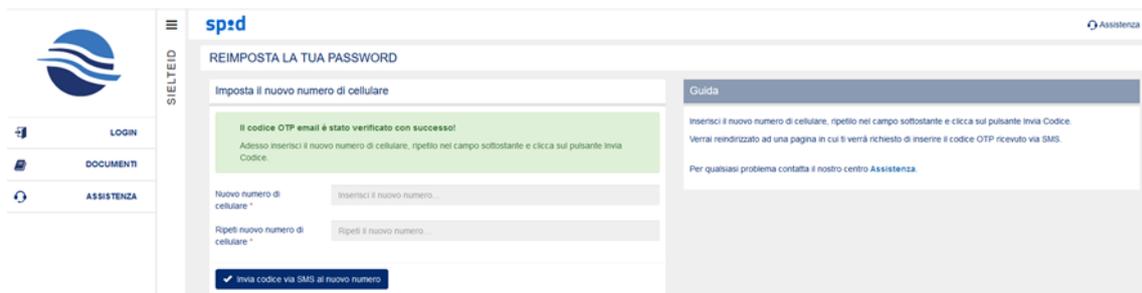


Figura 112 - Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo numero di cellulare

A questo punto, l'utente potrà procedere con il cambio password.

10.3 Recupero password ed e-mail

Nel caso in cui l'utente sia ancora in possesso del numero di cellulare, ma non dell'indirizzo e-mail associati alla propria identità SPID, gli verrà chiesto di rispondere ad un set di domande personali o alla domanda segreta precedentemente impostata.

Se la verifica andrà a buon fine, riceverà un codice OTP via SMS.

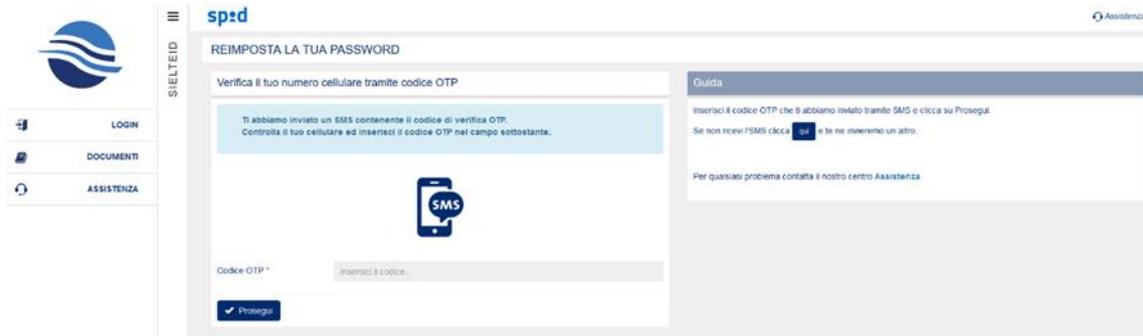


Figura 113 - Interfaccia di recupero password, in possesso solo di numero di cellulare – verifica OTP

Validato quest'ultimo, potrà procedere all'inserimento di un nuovo indirizzo e-mail, sul quale riceverà un codice OTP, per far sì che venga verificato.

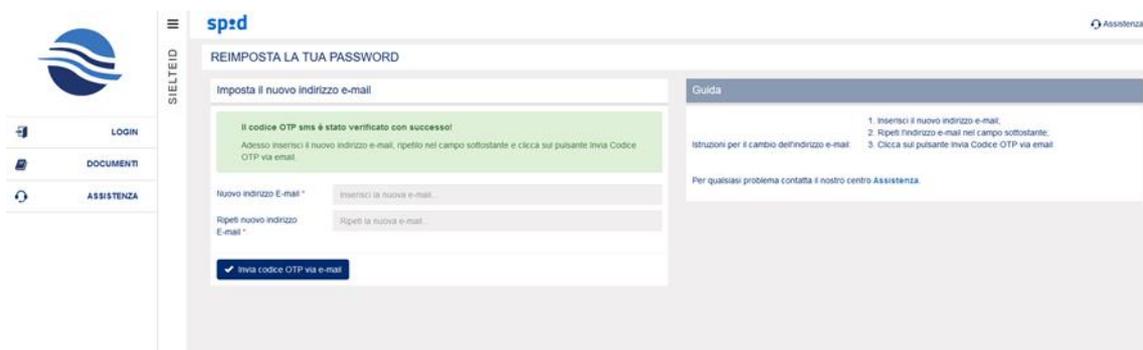


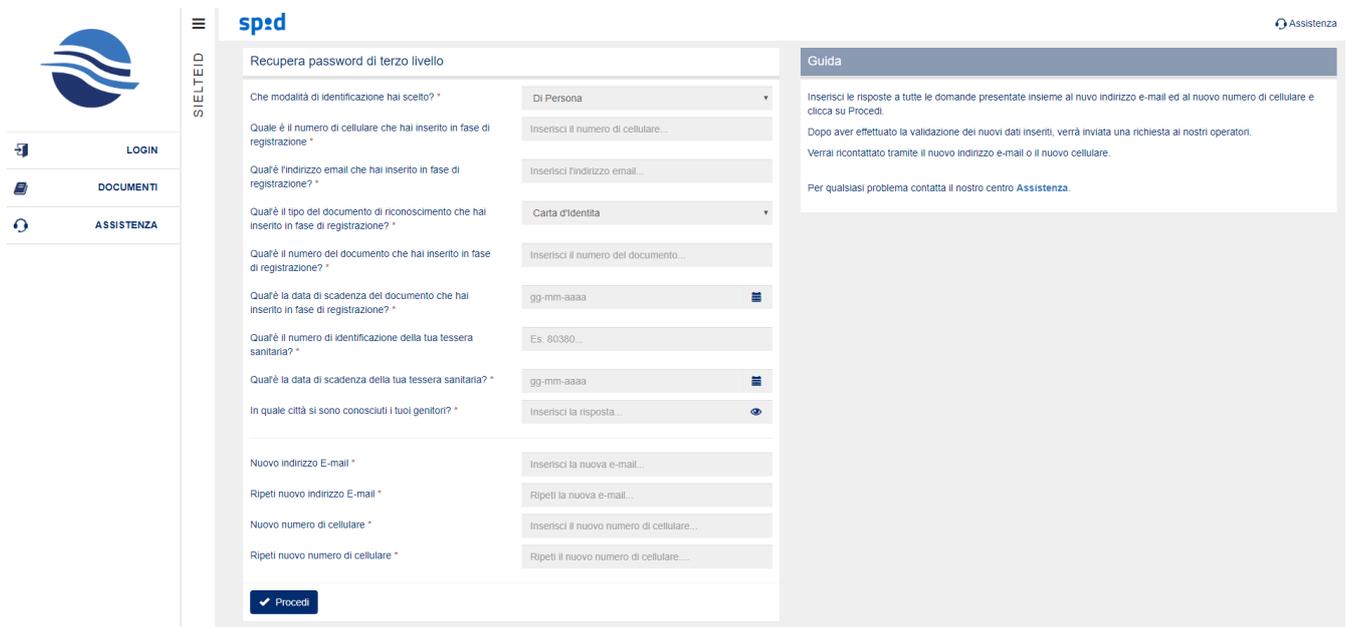
Figura 114 - Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo indirizzo e-mail

A questo punto, l'utente potrà procedere con il cambio password.

10.4 Recupero password, e-mail e cellulare

Nel caso in cui l'utente non sia in possesso, né dell'indirizzo e-mail, né del numero di cellulare, inseriti in fase di registrazione, per richiedere il cambio password dovrà rispondere ad una serie di domande personali quali:

- modalità di identificazione effettuata;
- numero di cellulare inserito in fase di registrazione;
- indirizzo mail inserito in fase di registrazione;
- tipo, numero e data di scadenza del documento di identità inserito in fase di registrazione;
- numero identificativo e data di scadenza della tessera sanitaria o numero identificativo del tesserino del codice fiscale nel caso di soggetti sprovvisti di tessera sanitaria, inserito in fase di registrazione;
- domanda segreta precedentemente impostata.



The screenshot shows the 'Recupera password di terzo livello' form. The form includes the following fields and options:

- Modalità di identificazione: Di Persona (dropdown)
- Numero di cellulare: Inserisci il numero di cellulare...
- Indirizzo email: Inserisci l'indirizzo email...
- Documento di riconoscimento: Carta d'identità (dropdown)
- Numero del documento: Inserisci il numero del documento...
- Data di scadenza documento: gg-mm-aaaa
- Numero tessera sanitaria: Es. 80380...
- Data di scadenza tessera sanitaria: gg-mm-aaaa
- Città genitori: Inserisci la risposta...
- Nuovo indirizzo E-mail: Inserisci la nuova e-mail...
- Ripeti nuovo indirizzo E-mail: Ripeti la nuova e-mail...
- Nuovo numero di cellulare: Inserisci il nuovo numero di cellulare...
- Ripeti nuovo numero di cellulare: Ripeti il nuovo numero di cellulare...

A 'Procedi' button is located at the bottom left of the form area. A 'Guida' box on the right contains the following text: 'Inserisci le risposte a tutte le domande presentate insieme al nuovo indirizzo e-mail ed al nuovo numero di cellulare e clicca su Procedi. Dopo aver effettuato la validazione dei nuovi dati inseriti, verrà inviata una richiesta ai nostri operatori. Verrai ricontattato tramite il nuovo indirizzo e-mail o il nuovo cellulare. Per qualsiasi problema contatta il nostro centro Assistenza.'

Figura 115 - Form recupero credenziali

Successivamente dovrà inserire i nuovi indirizzo e-mail e numero di cellulare, sui quali riceverà un codice OTP da validare per la verifica.

A questo punto, validati i due codici, verrà inviata una *Richiesta di Recupero* agli operatori SielteID che la valuteranno. Se la richiesta viene approvata l'utente riceverà una mail con una password temporanea con la quale potrà accedere al profilo e procedere all'inserimento di una nuova password.

Nel caso in cui l'operatore rigetti la *Richiesta di Recupero*, l'utente riceverà una mail in cui è specificato che la richiesta è stata respinta, di conseguenza dovrà ripetere la procedura, rispondendo correttamente a tutte le domande. L'operatore al terzo tentativo rigettato sospende l'identità per motivi di sicurezza.

Nel caso in cui l'utente nella richiesta di recupero non soddisfi i requisiti utili per effettuare il recupero delle credenziali dovrà provvedere ad inviare una richiesta di revoca tramite pec all'indirizzo sistemi.sielte@legalmail.it allegando, oltre alla richiesta, copia dei documenti di riconoscimento. Qualora l'utente volesse usufruire del servizio SPID, dopo la revoca, potrà effettuare una nuova registrazione per procedere all'identificazione.

11 Recupero codici dispositivi

Nel caso in cui l'utente non è in possesso dei codici dispositivi, per effettuare alcune delle operazioni di cui sopra sull'identità digitale, può richiederne la sostituzione contattando il supporto di Sielte che provvederà a fornire via e-mail i nuovi codici.

12 Supporto dedicato

Sielte mette a disposizione dei propri utenti un servizio di Service Desk affidabile ed efficiente che rende molto più semplice il processo di richiesta assistenza e gli scambi di informazioni tra utenti e operatori.

Questo servizio può essere utilizzato attraverso due canali di comunicazione:

- E-mail: inviando una e-mail all'indirizzo di posta spid@sielte.it, la quale deve contenere la descrizione, il più dettagliata possibile, del problema riscontrato.
- Telefono: l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite i contatti presenti all'interno della pagina web <https://www.sielteid.it/contact.php>

12.1 Registrazione de visu (casi eccezionali)

Nell'ottica di poter venire incontro, ove possibile, a particolari necessità o condizioni dell'utente, il Richiedente può richiedere di identificarsi tramite modalità *de visu* presso le sedi del Gestore. L'utente è tenuto a contattare il Customer Care al numero soprariportato, esponendo la particolare casistica che richiederebbe un'identificazione di persona; successivamente alla richiesta, il Gestore effettua delle valutazioni di casistica e disponibilità, fornendo relativo feedback all'utente.