GUIDA UTENTE ETNAID

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

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Lista di Distribuzione

Redatto da	Compliance EHT
Autorizzato da	Responsabile del servizio EtnaID
Classificazione	Pubblico
Distribuzione a	Agenzia per l'Italia Digitale
	Pubblico

Stato delle Revisioni del Documento

Versione	CAP.	DESCRIZIONE MOTIVO	DATA
00	TUTTI	EMISSIONE GUIDA UTENTE	15/03/2021
01	7.3.5	REVISIONE AZIONI CORRETTIVE	15/11/2021
02	4.1, 7.1.2	REVISIONE REFUSI, REVISIONE PER NORMATIVE, AGGIORNAMENTO APP	30/06/2022
03	TUTTI	AGGIORNAMENTO GRAFICHE APPLICATIVI, AGGIORNAMENTO MODELLO DOCUMENTO	30/09/2022
04	TUTTI	CORREZIONE REFUSI, AGGIUNTO PARAGRAFO DOCUMENTAZIONE AMMESSA PER RILASCIO SPID, INSERITA OPZIONE WEBCAM GRATUITA, AGGIORNAMENTO INTERFACCE GRAFICHE, AGGIUNTO PARAGRAFO REGISTRAZIONE PRESSO UFFICI RA, AGGIUNTO PARAGRAFO PER REGISTRAZIONE IDENTITA' PREGRESSA, INSERITO PARAGRAFO LIVELLO 2 TRAMITE APP ETNAID, AGGIORNATO INDIRIZZO PEC RISERVATO A SERVIZIO SPID.	24/07/2023
05	4.2.1	AGGIORNATE MOTIVAZIONI AMMESSE PER RIMBORSO SERVIZI ETNAID	10/11/2023
06	4.2, 4.3, 4.9,7.2	CORREZIONE REFUSI, INSERITI RIFERIMENTI SPID PROFESSIONALE TIPO 3, AGGIORNATE LE IMMAGINI ILLUSTRATIVE	03/10/2024
07	4.1.1; 4.2; 4.3; 4.2.1; 4.6; 4.7; 7.3.1; 7.4.	AGGIORNAMENTO ELENCO DOCUMENTI VALIDI PER IL RILASCIO SPID COME DA AVVISO AGID 7 - VERSIONE 2.0 - DATA 30/04/2024; MODIFICHE TEMPI DI RILASCIO MODALITA' CNS E INSERITE VERIFICHE MANUALI SUI DOCUMENTI DI RICONOSCIMENTO ANCHE PER MODALITA' CNS; AGGIORNATA LA SCHERMATA CONSENSI; ESPLICITATE LE CONDIZIONI DI RIMBORSO WEBCAM IN CASO DI RIPENSAMENTO ED INSERITI RIFERIMENTI A RIMBORSO PACCHETTO SMS;	03/10/2024

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

		ELIMINATI RIFERIMENTI E PARAGRAFO 'DOMANDA SEGRETA'; INSERITO RIFERIMENTO A NOTIFICHE DI SICUREZZA.	
08	4.3; 7.2.1; 7.2.4; 10; 11	ELIMINATI I RIFERIMENTI ALLA MODALITA DI IDENTIFICAZIONE 'WEBCAM GRATUITA'; INSERITO RIFERIMENTO A MARKETPLACE THE PLATFORMS; ELIMINATI RIFERIMENTI A SCHERMATA DI PAGAMENTO; ESPLICITATO L'USO DI CHIAVI CRITTOGRAFICHE RSA; INSERITO PARAGRAFO SU RIMBORSI.	02/03/2026

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Indice

Introduzione *9*

1.1 Scopo del documento **9**

1.2 Convenzioni di lettura **9**

1.3 Definizioni ed acronimi **10**

2 La tua identità digitale con EtnaID ***12***

2.1 Soggetti SPID **13**

2.2 Livelli di sicurezza **13**

3 Come funziona il servizio SPID ***14***

4 Come ottenere l'identità digitale ***15***

4.1 Richiesta identità digitale EtnaID **16**

4.1.1 Documenti richiesti per il rilascio di Spid 16

4.2 Scelta del tipo di identità **18**

4.3 Processo di richiesta online **18**

4.3.1 Processo con Identificazione Video 29

4.3.2 Processo con Firma elettronica 33

4.3.3 Processo con Carta Nazionale dei Servizi/ CIE 34

4.3.4 Processo con Sportello pubblico 35

4.4 Registrazione tramite RA **37**

4.5 Registrazione per Identità pregressa **39**

4.6 Identificazione EtnaID **39**

4.7 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID Personale **40**

4.8 Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico **42**

4.9 Attivazione SPID Professionale **42**

5 Utilizzo dell'identità digitale ***43***

6 Come gestire l'identità digitale ***45***

7 Interfaccia utente ***46***

7.1 Profilo **47**

7.1.1 Il tuo profilo 47

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

7.1.2 Accessi al profilo 48

7.2 Aggiungi Servizio 49

7.2.1 Livello 2 - Tramite SMS 50

7.2.2 Livello 2 - Attiva APP EtnaID 51

7.2.3 Livello 3 – Aggiungere il servizio Livello 3 53

7.2.4 Aggiungi Servizio Spid Professionale 54

7.3 Storico SPID 55

7.3.1 Accessi Spid 55

7.4 Operazioni 56

7.4.1 Modifica password 57

7.4.2 Modifica cellulare 59

7.4.3 Modifica e-mail 59

7.4.4 Aggiorna documento 60

7.4.5 Sospensione e Revoca 61

7.5 Rinnovo Identità 65

7.6 Documenti 65

7.7 Assistenza 66

8 Autenticazione di livello 2 66

8.1 Autenticazione livello 2 sul profilo personale 66

8.2 Autenticazione sui siti dei servizi online aderenti 66

9 Recupero delle credenziali 68

9.1 Recupero password 68

9.2 Recupero e-mail 71

9.3 Recupero codici dispositivi 72

10. Rimborso servizi a pagamento 73

11. Supporto dedicato 74

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 EtnaID per ricevere le credenziali SPID ed accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione.

Il servizio EtnaID è fornito da Etna Hitech S.c.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.

1.2 Convenzioni di lettura

Nel resto del documento, l'azienda Etna Hitech S.c.p.A., erogatrice del servizio di gestore dell'identità digitale qui descritto e disciplinato, è indicata semplicemente con "Etna Hitech" o "EHT".

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 Etna Hitech 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, Etna Hitech non è più responsabile del monitoraggio delle copie distribuite.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 PRIVACY	Codice in materia di protezione dei dati personali
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
EHT	ETNA HITECH S.C.P.A.
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

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 Etna Hitech
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

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 sensibili: sono quei "dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" (art. 4, lett. d, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003 ed ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 con EtnaID

EtnaID è la piattaforma realizzata da Etna Hitech 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.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 medesime.
- **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:

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Primo livello

Corrispondente al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password), secondo quanto previsto dal presente decreto e dai regolamenti di cui all'articolo 4;

Secondo livello

Corrispondente al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non basati necessariamente su certificati digitali le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

Terzo livello

Corrispondente al Level of Assurance LoA4 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

3 Come funziona il servizio SPID

Il sistema SPID permette all'Utente 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.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

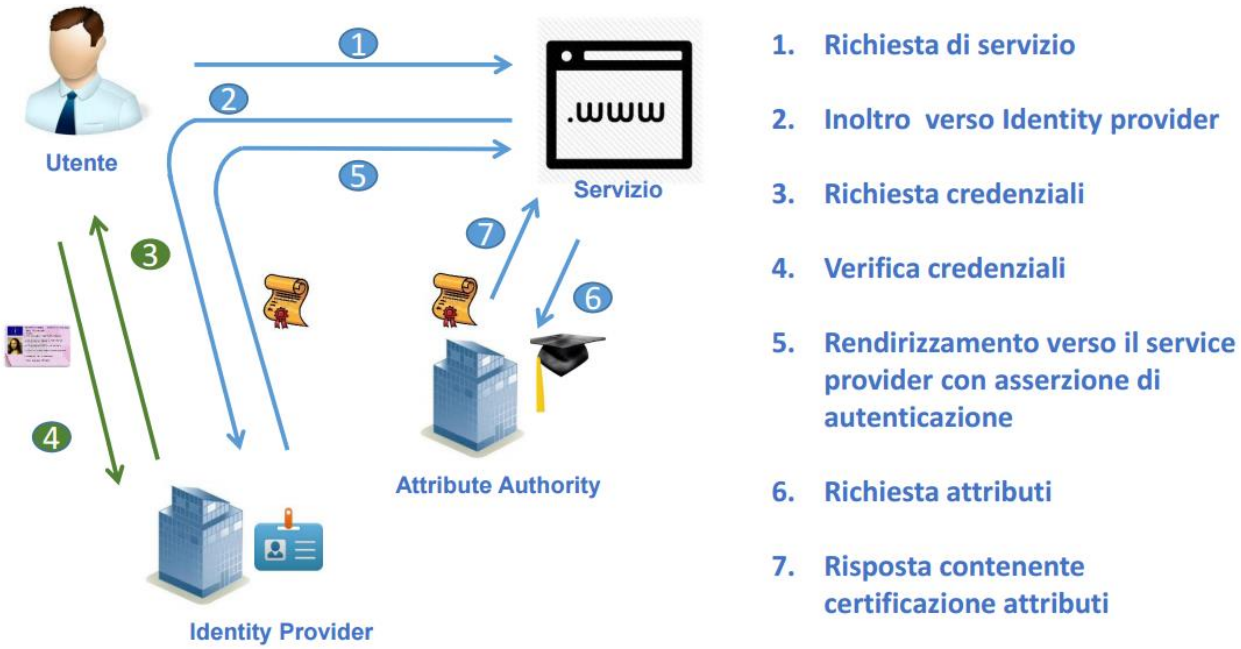

Figura 2 -Funzionamento base del sistema SPID

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

Successivamente, se l'utente 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 l'utente 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 richiedente che vuole ottenere l'identità digitale tramite EtnaID deve seguire la seguente procedura:

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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 EtnaID come Identity Provider.

4.1 Richiesta identità digitale EtnaID

Per richiedere l'identità digitale da utilizzare nell'ambito del servizio SPID il cittadino può connettersi al sito web https://www.etnaid.it ed effettuare la registrazione compilando il modulo di adesione elettronico; in alternativa, l'utente potrà recarsi in uno degli uffici RA per compilare e sottoscrivere il Modulo di Adesione.

Il cittadino che vuole ottenere la sua identità Spid dovrà indicare i dati obbligatori di seguito riportate:

- Dati Personali/Anagrafici: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Sesso, Data e Luogo di nascita, Indirizzo di domicilio;
- Codice fiscale;
- Estremi di un valido documento di riconoscimento: tipo, numero, ente di rilascio; data di rilascio, data di scadenza;
- Dati di contatto: indirizzo mail e numero di cellulare;

4.1.1 Documenti richiesti per il rilascio di Spid

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Il richiedente dev'essere munito di un documento di riconoscimento e di una tessera sanitaria integri e in corso di validità. In sostituzione della Tessera Sanitaria, il richiedente può esibire:

- Il tesserino del codice fiscale rilasciato dall'Agenzia delle Entrate (verde e con codice identificativo)
- La copia provvisoria della Tessera Sanitaria (con timbro e firma o firmato digitalmente)
- Certificato di attribuzione del Codice Fiscale vidimato o dotato di firma digitale dell'ufficio che lo ha prodotto (valido per 12 mesi a decorrere dal rilascio).

Per i residenti all'estero sprovvisti dei documenti di cui ai punti precedenti è possibile utilizzare il Certificato di attribuzione del Codice Fiscale rilasciato tramite AIRE o Consolato (valido per 12 mesi dal momento del rilascio e vidimato dall'ente di rilascio) oppure l'Attestazione consolare scaricabile dal portale Fast-It

Nel caso in cui non sia possibile verificate la corrispondenza del certificato prodotto dall'Agenzia delle Entrate o dall'Attestazione consolare ai dati anagrafici dell'utente mediante i sistemi di controllo di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c) del DPCM del 24 ottobre 2014 è possibile rilasciare un'identità digitale SPID al massimo di livello 2, limitata esclusivamente al solo utilizzo in ambito nazionale.

TIPO DOCUMENTO	ACCETTATO
Carta d'identità italiana in corso di validità e firmata	SI
Passaporto italiano in corso di validità e firmato	SI
Patente di guida italiana in corso di validità e firmata	SI
Tessera sanitaria in corso di validità	SI
Tesserino del codice fiscale (verde) con "Numero di identificazione della tessera"	SI
Copia provvisoria della TS in formato digitale (PDF) con firma digitale del sistema TS	SI
Copia provvisoria della TS in formato cartaceo con data, timbro e firma del funzionario che lo ha emesso	SI
Certificato di attribuzione del CF in formato digitale (PDF) con firma digitale dell'ente di rilascio	SI

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Certificato di attribuzione del CF cartaceo (in originale) con data di emissione, vidimato dall'ufficio che lo ha emesso.	SI
Attestazione consolare	SI

Figura 3 - Elenco documenti di riconoscimento SPID

4.2 Scelta del tipo di identità

L'utente può scegliere di richiedere due tipologie di identità:

- Identità SPID per Persona fisica per accedere ai servizi online da cittadino;
- Identità SPID Uso Professionale per la Persona fisica (detta anche di tipo 3) per accedere anche ai servizi online riservati ai soggetti che agiscono con finalità riferibili all'attività professionale svolta.

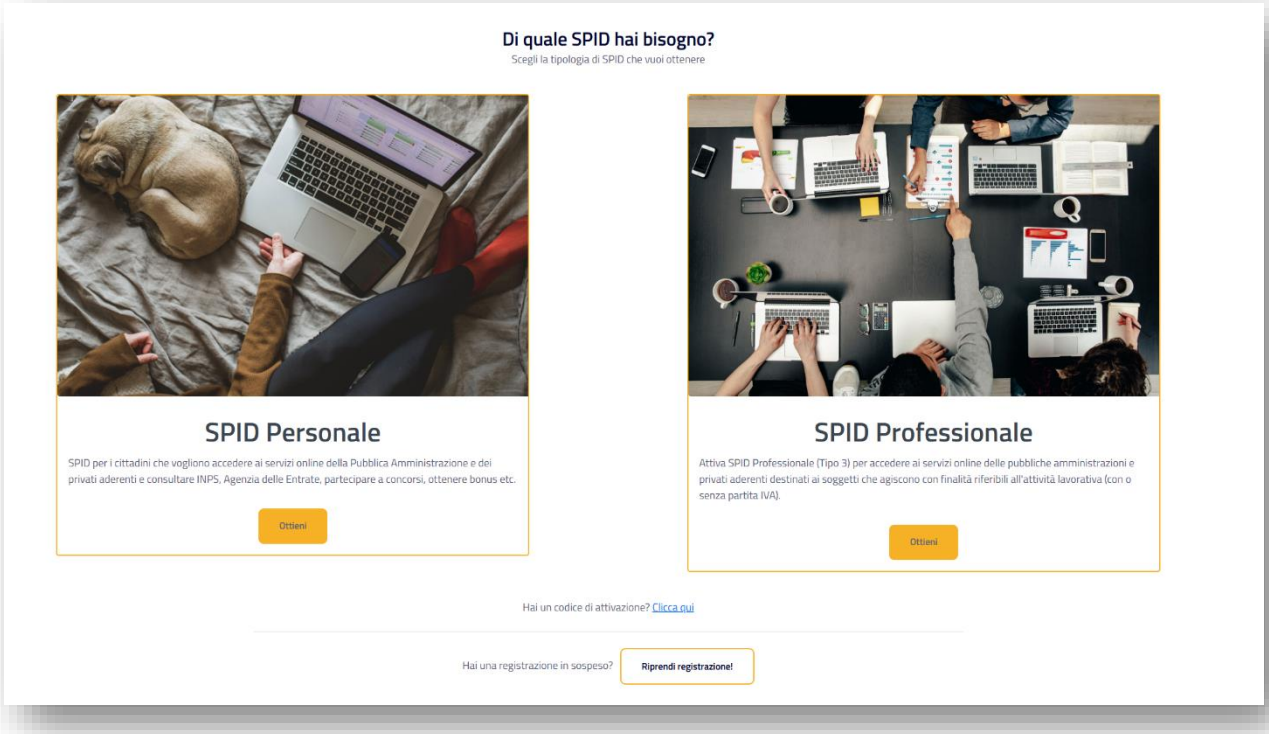

Figura 4 - Scelta tipologia SPID

4.3 Processo di richiesta online

Il processo inizia dalla scelta di una delle modalità di identificazione tra quelle consentite.

Per il Richiedente Spid Personale EtnaID mette a disposizione quattro modalità di identificazione:

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

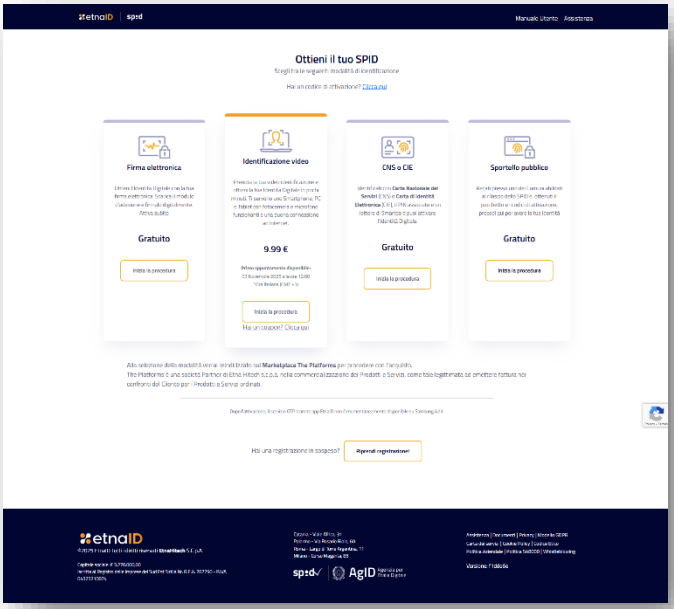

Figura 5 - Scelta della modalità di identificazione

Il Richiedente Spid Professionale ha a disposizione 3 modalità di identificazione, che visualizza nella schermata iniziale insieme al costo relativo all'attivazione del servizio Spid Professionale.

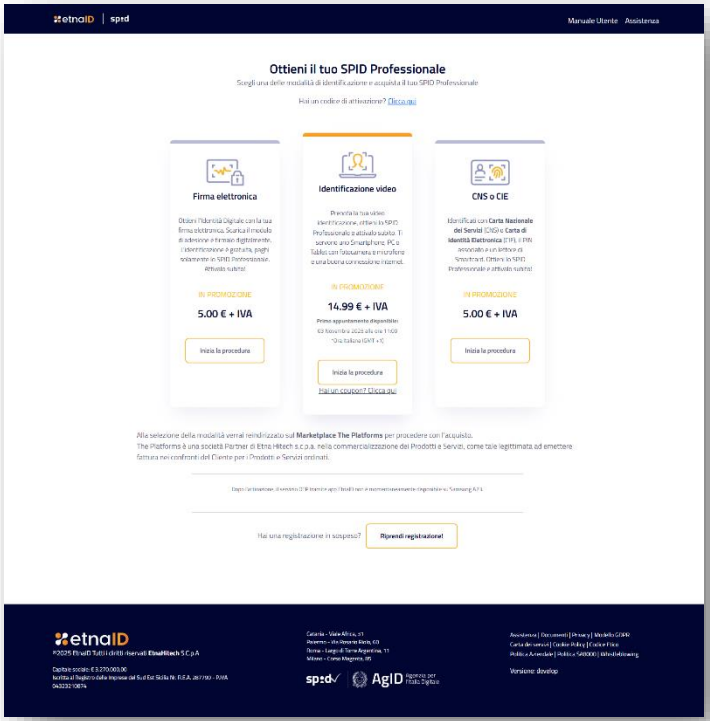

Figura 6 - Scelta della modalità di identificazione

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Le modalità di identificazione vengono descritte di seguito:

a. ***Modalità Identificazione Video***: il Richiedente deve disporre di un PC, di uno Smartphone o di un Tablet dotati di webcam per poter effettuare una videochiamata identificativa con un operatore di EHT. Ad inizio registrazione, il Richiedente visualizza la data e l'ora del primo appuntamento disponibile da confermare o modificare in seguito. Il Richiedente può scegliere tra due opzioni:

- Webcam a pagamento: il richiedente può ottenere un appuntamento dall'ora lavorativa successiva alla richiesta e comunque entro 3 giorni lavorativi.

Il sistema attribuisce al Richiedente il primo appuntamento disponibile per l'opzione di identificazione webcam scelta. L'appuntamento resterà riservato all'utente per 15 minuti dall'inizio della registrazione; il Richiedete potrà, se lo desidera, modificare l'appuntamento riservato dopo il caricamento dei documenti.

b. ***Modalità Firma Elettronica[1]:*** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una firma digitale su smart/sim card o firma digitale remota, PIN/codici di firma e apposito lettore. Confermando la modalità gli vengono fornite le seguenti istruzioni: dovrà scaricare il Modulo di Richiesta ricevuto tramite mail, firmarlo digitalmente e caricarlo sul sistema.

c. ***Modalità Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o CIE:*** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS o CNS)[2] o di una Carta Identità Elettronica, di un PC e di un lettore Smart Card o NFC- USB (per CIE).

[1] NB: Non sono valide la firma autografa (scritta a mano e poi scansionata), la firma ottenuta mediante SPID e la firma elettronica CIE- CieSign

[2]In ottemperanza alle prescrizioni Agid, CNS – File System v.11, EtnaID esclude l'utilizzo certificati di autenticazione basati su chiavi RSA con lunghezza inferiore a 1024 bit.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

d. ***Modalità Sportello Pubblico:*** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve recarsi presso un Comune abilitato[3] dove 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 in apposito paragrafo dedicato. Si ricorda che la modalità Sportello Pubblico non è disponibile per l'attivazione di Spid Professionale.

Dopo aver scelto la modalità il Richiedente viene reindirizzato sulla piattaforma di Marketplace The Platforms[4] per procedere con l'acquisto.

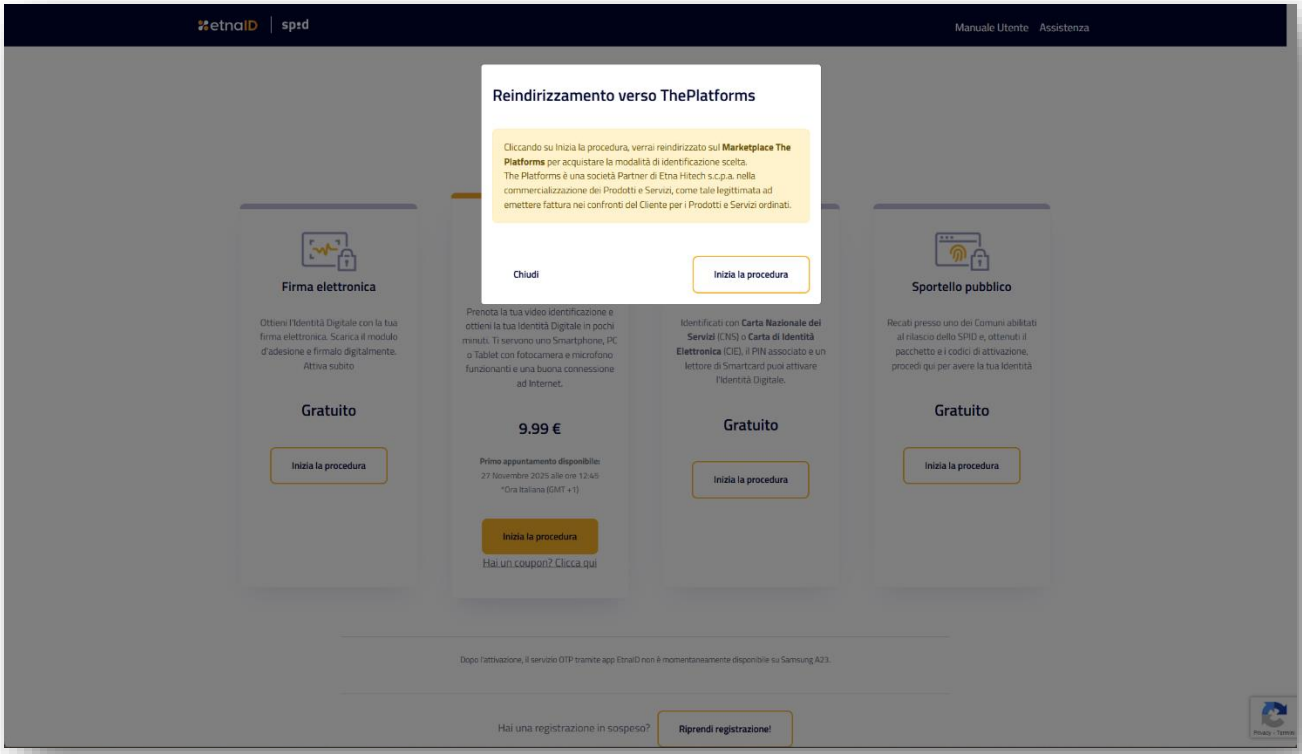

Figura 7- Reindirizzamento verso The Platforms

Il Richiedente per procedere crea un account sul Marketplace The Platforms o effettua l'accesso con le credenziali già in suo possesso.

[3] La pubblicazione dell'elenco dei Comuni abilitati è disponibile al sito www.spid.gov.it

[4] The Platforms è una società del gruppo Etna Hitech s.c.p.a. per la commercializzazione dei Prodotti e Servizi; come tale legittimata ad emettere fattura nei confronti del Cliente per i Prodotti e Servizi ordinati.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Il Richiedente seleziona il servizio desiderato, accetta i termini e le condizioni di servizio per procedere.

Una volta che l'operazione viene eseguita con successo, il Richiedente riceve una email con il 'Codice di attivazione' formato da 16 caratteri alfanumerici.

Nel caso di pagamento il richiedente potrà visualizzare la fattura anche nella e-mail "The Platforms s.r.l. Order". Seguendo il link presente nella mail 'Codice di attivazione' il Richiedente potrà inserire il codice di attivazione nell'apposito campo e procedere.

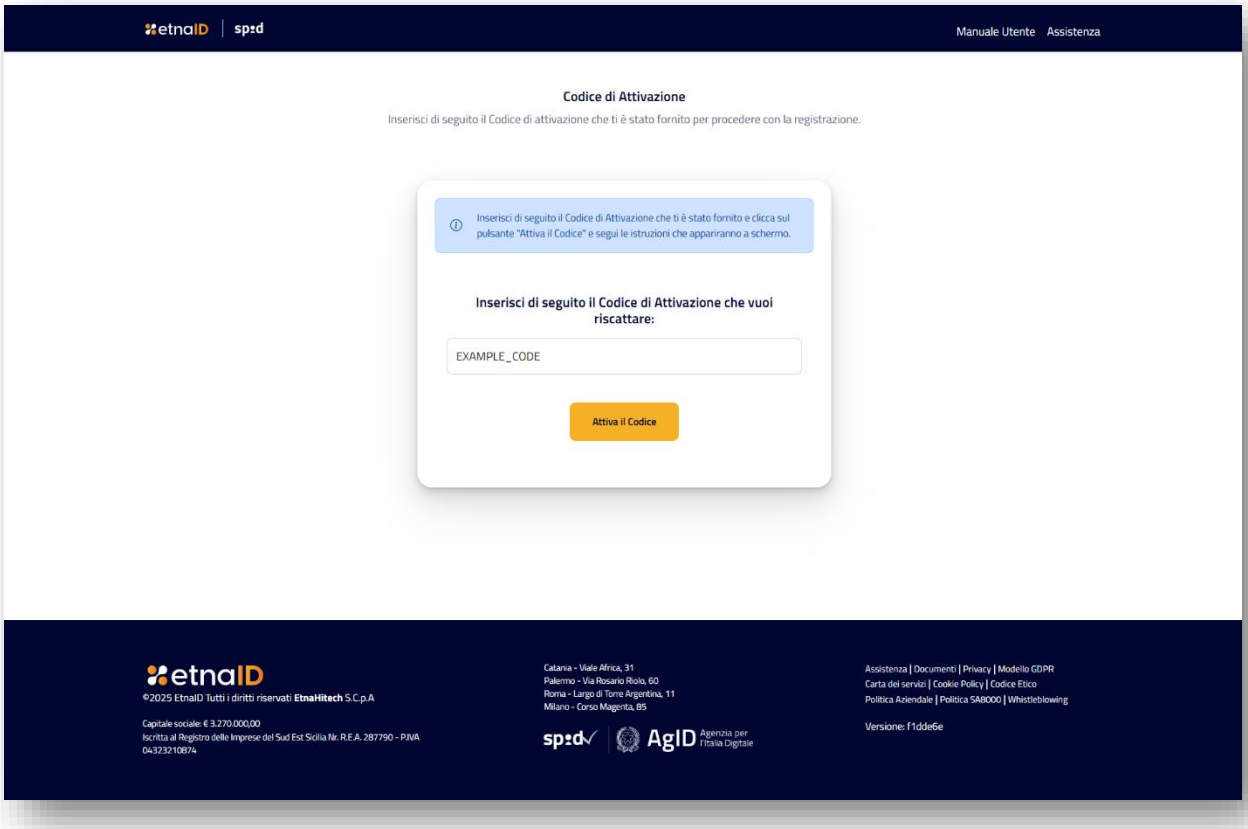

Figura 8 – Schermata di inserimento del codice di attivazione

Il Richiedente inizia il processo di registrazione che è articolato in step visualizzati a sinistra della pagina. Ad ogni avanzamento le icone si coloreranno, indicando le fasi completate. Nella sezione 'Riepilogo' il Richiedente visualizza la modalità di riconoscimento Spid scelta.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Il Richiedente può decidere di sospendere per qualunque motivo (mancanza di rete, mancanza di disponibilità, ecc.) la fase di Registrazione e proseguire entro 30 giorni da dove aveva lasciato cliccando su 'Riprendi Registrazione' alla pagina https://etnaid.eht.eu/signup/ oppure dall'email 'Benvenuto in EtnaID'. Dopo 30 giorni, la registrazione viene annullata in automatico. Per riprendere la registrazione, occorre inserire nella login box le credenziali e-mail e password temporanea ricevute nella e-mail "Benvenuto in EtnaID".

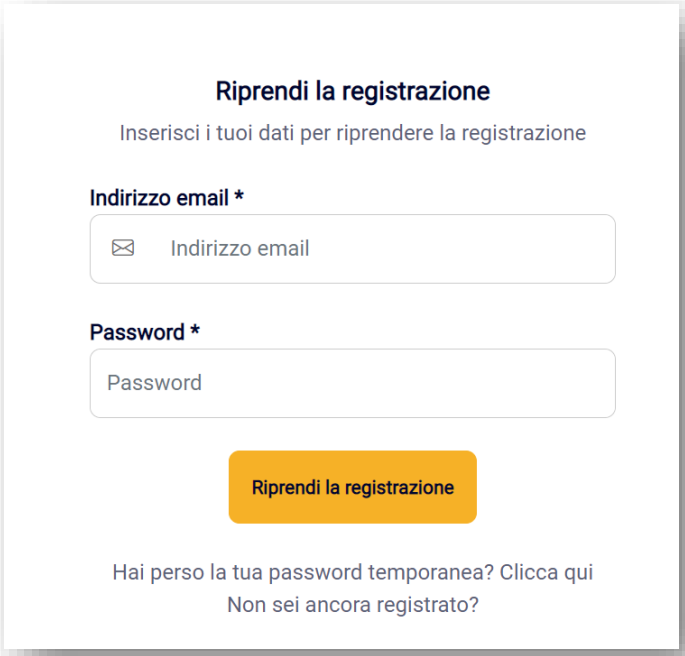

Figura 9 - Ripresa della registrazione

Dopo aver ripreso la registrazione, l'Utente può decidere di annullare la registrazione cliccando su 'Annulla' in alto a destra della pagina e, se lo desidera, iniziare una nuova registrazione, selezionando un'altra modalità di identificazione.

Dopo aver scelto la modalità di Identificazione, il Richiedente dichiara di aver preso visione dell'Informativa ai sensi del D.lgs n. 196/2003 ed ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi EtnaID; in particolare viene informato che i dati verranno conservati, in archiviazione, per un periodo di 20 anni decorrente dalla revoca dell'identità digitale. Nel caso in cui la modalità scelta è 'Identificazione Video', il Richiedente

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

autorizza il gestore EtnaID a registrare interamente e conservare interamente la sessione audio/video in modalità protetta per il periodo di 20 anni decorrente dal momento della revoca dell'identità digitale, come previsto dalla normativa vigente in materia. Di seguito, l'Utente dichiara la presa visione della documentazione contrattuale (Condizioni Generali del Contratto, Manuale Operativo, Manuale Utente e Guida alla sicurezza dell'identità).

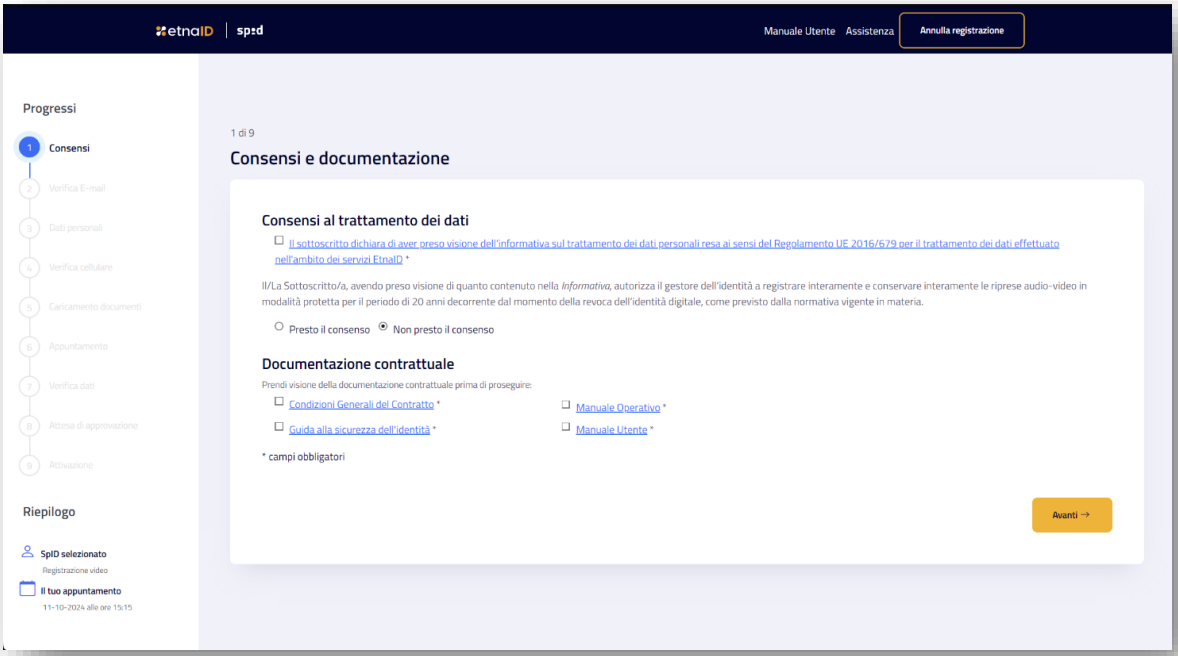

Figura 10 - Consenso al trattamento dei dati e documentazione contrattuale

Il Richiedente passa, dunque, all'inserimento del proprio indirizzo e-mail associato all'identità digitale e clicca '*Invia codice*' per ricevere un codice di verifica di 6 cifre da inserire nell'apposito campo '*Codice di verifica*'. Si ricorda che il codice di verifica ha validità di 5 minuti, scaduti i quali il richiedente dovrà richiedere un altro codice cliccando '*Invia nuovo codice*'.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

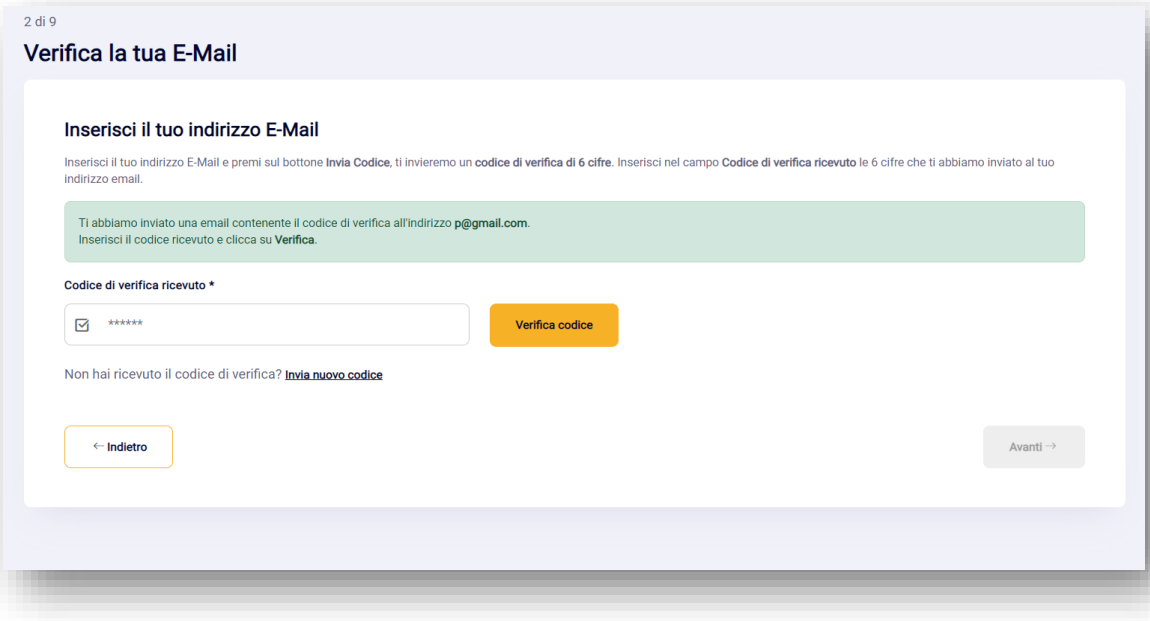

Figura 11 - Verifica e-mail

Dopo aver validato l'e-mail il Richiedente dovrà compilare il form con l'inserimento delle proprie informazioni personali. Il Richiedente, 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 sono veritiere.

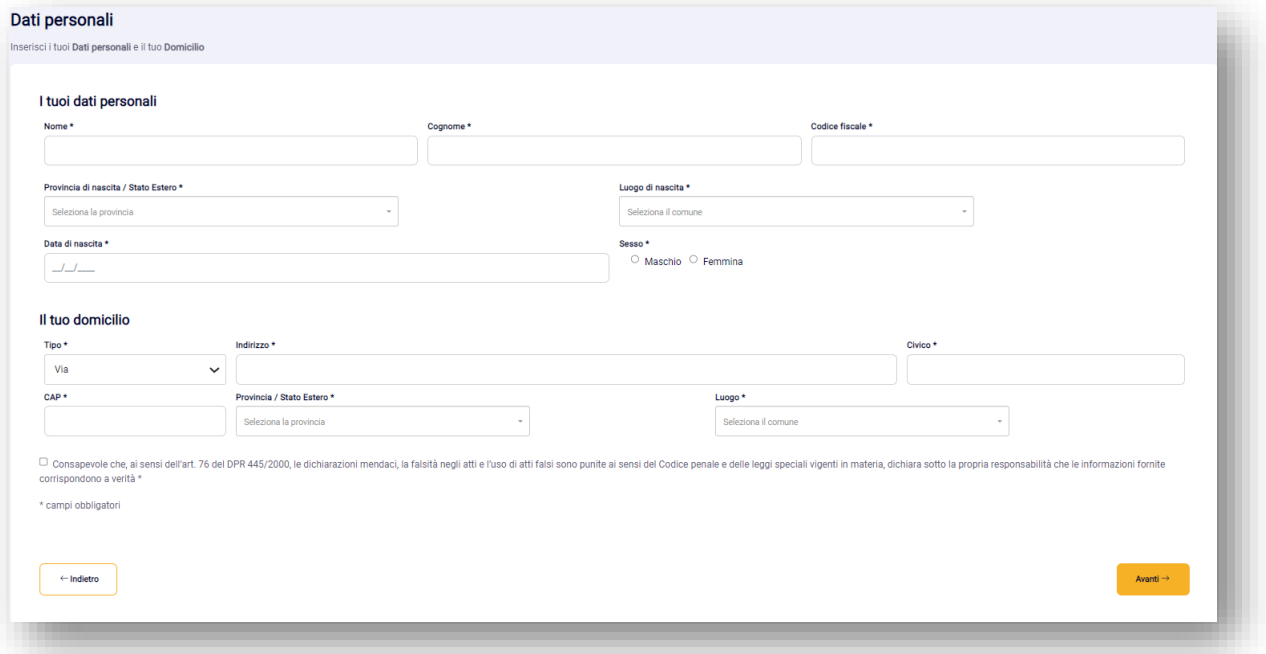

Figura 12 - Inserimento informazioni personali

Di seguito si riporta una spiegazione delle varie sezioni.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

La sezione "Dati personali" è composta dai seguenti campi:

- **Nome** del Richiedente
- **Cognome** del Richiedente
- **Codice fiscale** del Richiedente
- **Provincia di nascita/Stato Estero** del Richiedente
- **Luogo di nascita** del Richiedente
- **Data di nascita** del Richiedente
- **Sesso** del Richiedente

La sezione Domicilio è composta dai seguenti campi:

- **Tipo**: via, piazza, corso, etc;
- **Indirizzo** di domicilio
- **Numero civico**
- **Codice di avviamento postale (CAP)**
- **Provincia** di domicilio
- **Luogo** di domicilio

Dopo aver inserito i dati il richiedente riceve nel proprio indirizzo di posta un'e-mail con oggetto 'Benvenuto in EtnaID' nella quale sono riportate le credenziali di accesso (e-mail e password temporanea) che può utilizzare per riprendere la registrazione in un altro momento e comunque per l'attivazione del profilo SPID di cui si dirà in seguito.

Successivamente, il Richiedente passa all'inserimento del proprio numero di cellulare[5] per effettuarne la verifica e riceve un codice di 6 cifre che ne attesti la validità.

Si ricorda che il codice ha una validità di 5 minuti, scaduti i quali l'utente potrà richiedere un altro codice cliccando 'Invia nuovo codice'.

[5] È possibile inserire un numero estero con prefisso preceduto dal carattere "+"

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

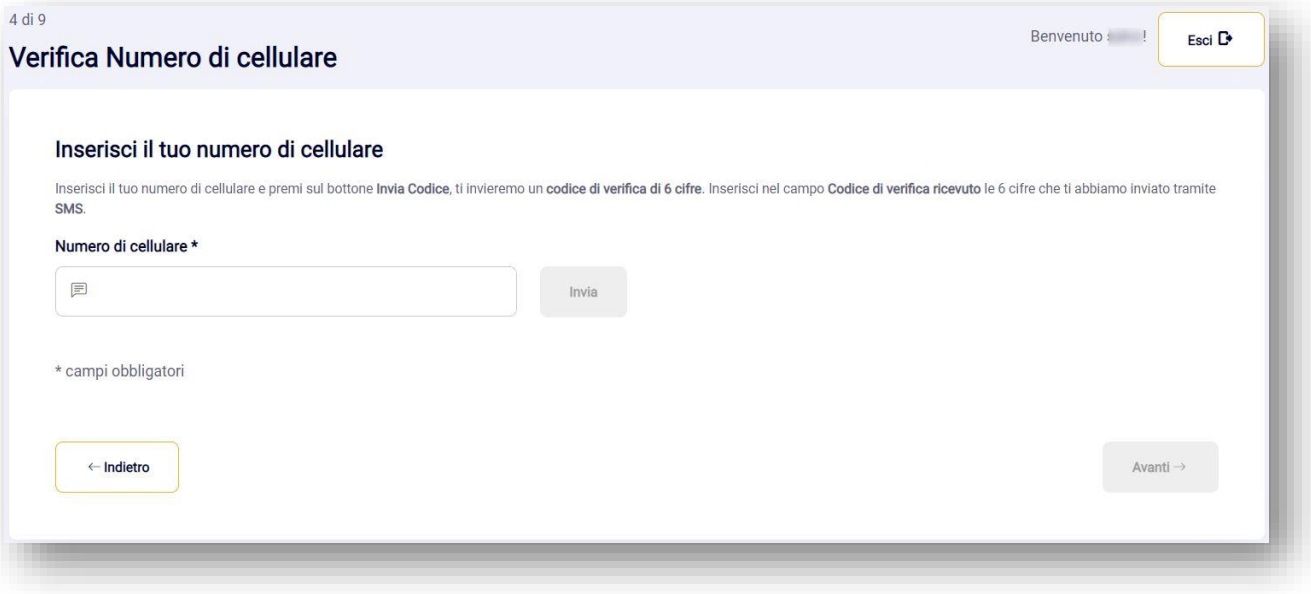

Figura 13 - Interfaccia di verifica del numero di cellulare

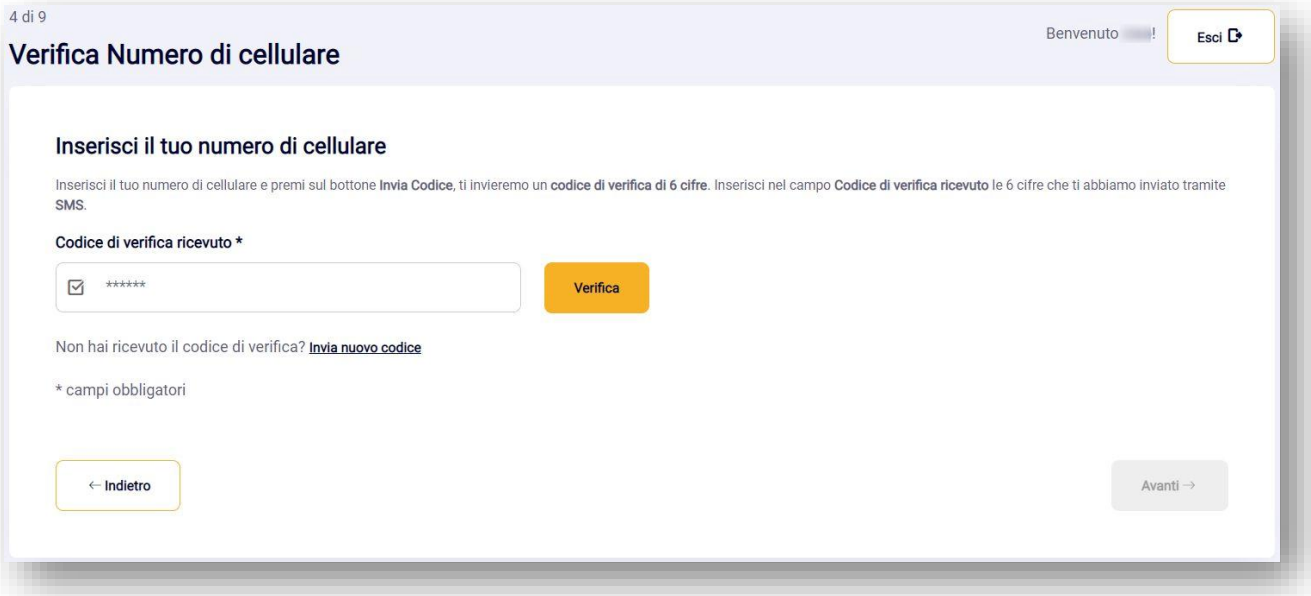

Figura 14 - Interfaccia di verifica codice

Dopo la verifica del numero di cellulare, al Richiedente viene richiesto l'inserimento degli estremi del documento di riconoscimento prescelto per l'identificazione (i documenti di riconoscimento ammessi per l'identificazione sono quelli ammessi dal DPR 445/2000, art. 35). Il Richiedente deve allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria o degli equipollenti certificati sostitutivi ammessi di cui al paragrafo 4.1.1.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Si raccomanda di inserire foto/scansioni di qualità, preferibilmente a colori, assicurandosi che tutti i dati siano leggibili e la foto di riconoscimento ben visibile.

I formati ammessi sono: PNG, JPG, PDF. La dimensione massima consentita per ciascun file è di 5,0 MB.

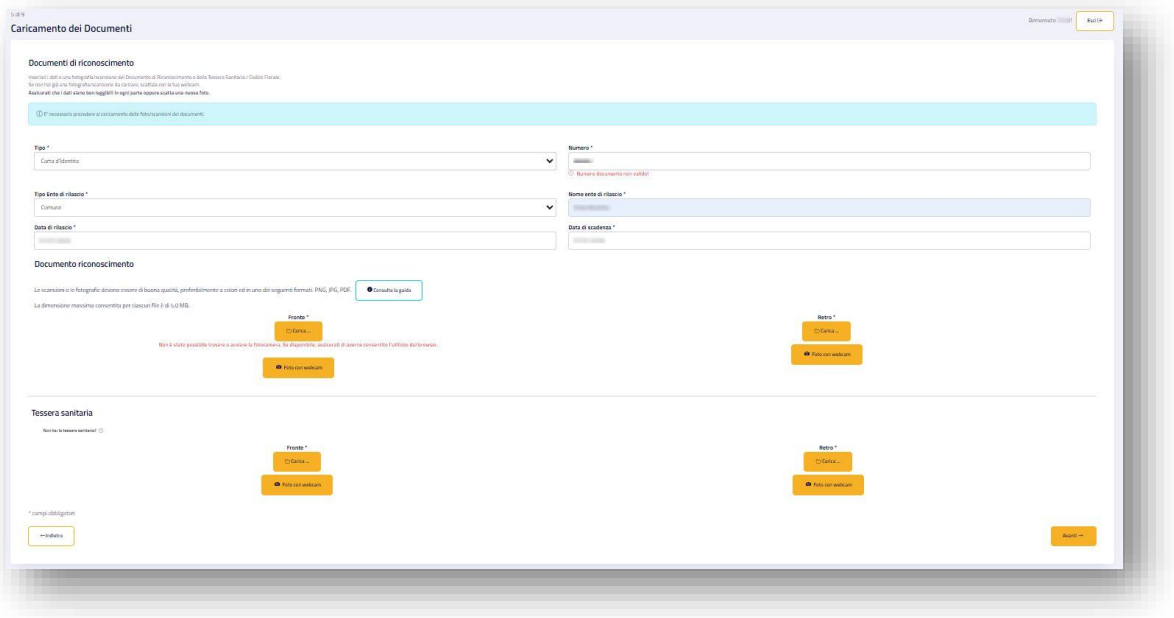

Figura 15 - Inserimento e caricamento dei documenti

Al fine di agevolare il corretto inserimento dei documenti, il Richiedente potrà consultare la 'Guida al corretto caricamento dei documenti'.[6]

[6] Inoltre, si consiglia di consultare il sito https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-start-page.html

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Figura 16 - Guida al corretto caricamento dei documenti

4.3.1 Processo con Identificazione Video

Nel caso di identificazione webcam, dopo aver compilato le sezioni di cui sopra ed aver caricato i documenti, apparirà una finestra informativa che avvisa il Richiedente della necessità di presentare in fase di videochiamata i documenti allegati in originale. In caso contrario, durante l'appuntamento si dovrà procedere all'annullamento della richiesta. Presa conoscenza di quanto sopra, il Richiedente dovrà confermare e continuare la procedura.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

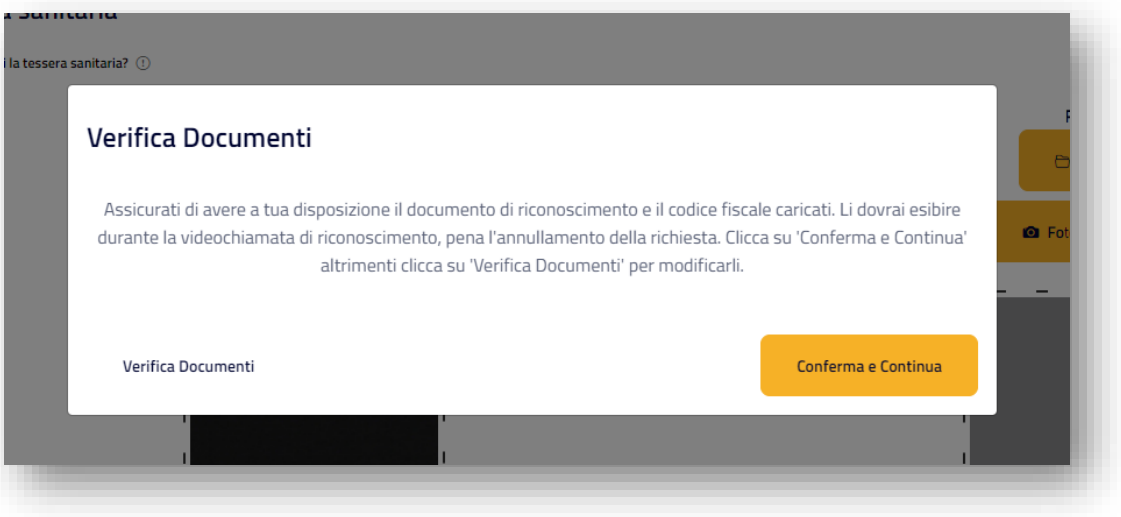

Figura 17 - Pop up di conferma documenti inseriti

Il Richiedente dopo aver selezionato "Conferma e Continua" troverà una schermata in cui visualizza i dettagli del primo appuntamento disponibile[7], attribuito dal sistema in fase iniziale, per effettuare la videochiamata di riconoscimento ed indica i contatti con cui effettuare la videochiamata.

Nella sezione Riepilogo, in basso a sinistra, il Richiedente visualizza la modalità di riconoscimento Spid scelta, la data dell'appuntamento e i contatti per la videochiamata.

Qualora lo desiderasse, il Richiedente ha la possibilità di modificare l'appuntamento attribuito di default, cliccando su "Cambia appuntamento" e selezionando la data e l'ora tra quelle disponibili.

Il Richiedente che ha lasciato scadere il suo appuntamento, per decorso di 15 minuti dall'inizio della registrazione, potrà scegliere un nuovo appuntamento.

[7]Per Richiedenti dall'estero, si specifica che la data e l'ora dell'appuntamento si riferiscono al fuso orario italiano (GMT+1).

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

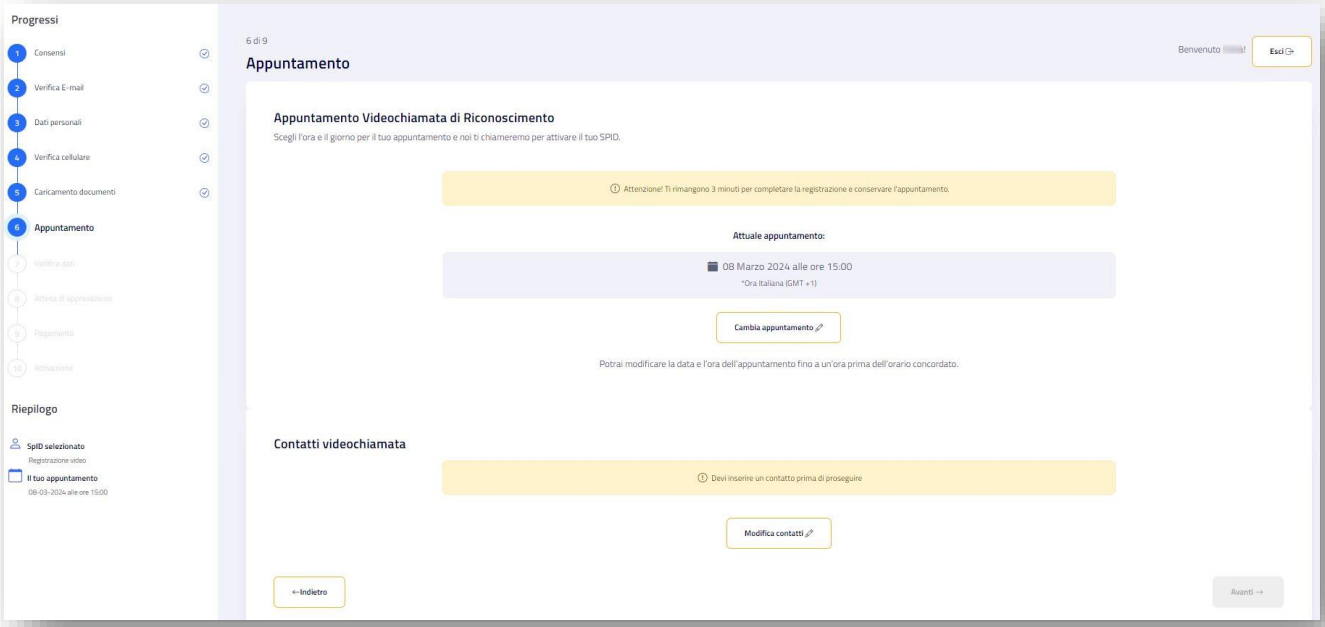

Figura 18 - Scelta appuntamento Webcam

Cliccando su "Modifica contatti" il Richiedente può scegliere uno dei seguenti programmi di video chiamata tra Microsoft Teams, Google Meet e WhatsApp ed inserire un contatto di riferimento (e-mail / nome utente).

Nel caso in cui la tecnologia prescelta sia WhatsApp il contatto scelto per effettuare la videochiamata dovrà necessariamente coincidere con il numero di cellulare collegato all'identità del Richiedente.

Il Richiedente visualizza la pagina di verifica dati che riassume i dati precedentemente inseriti, i consensi espressi e la documentazione contrattuale accettata. Il Richiedente potrà apportare eventuali modifiche attraverso l'opzione '*Modifica*' e solo successivamente procedere alla

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

'*Conferma dei dati*'.

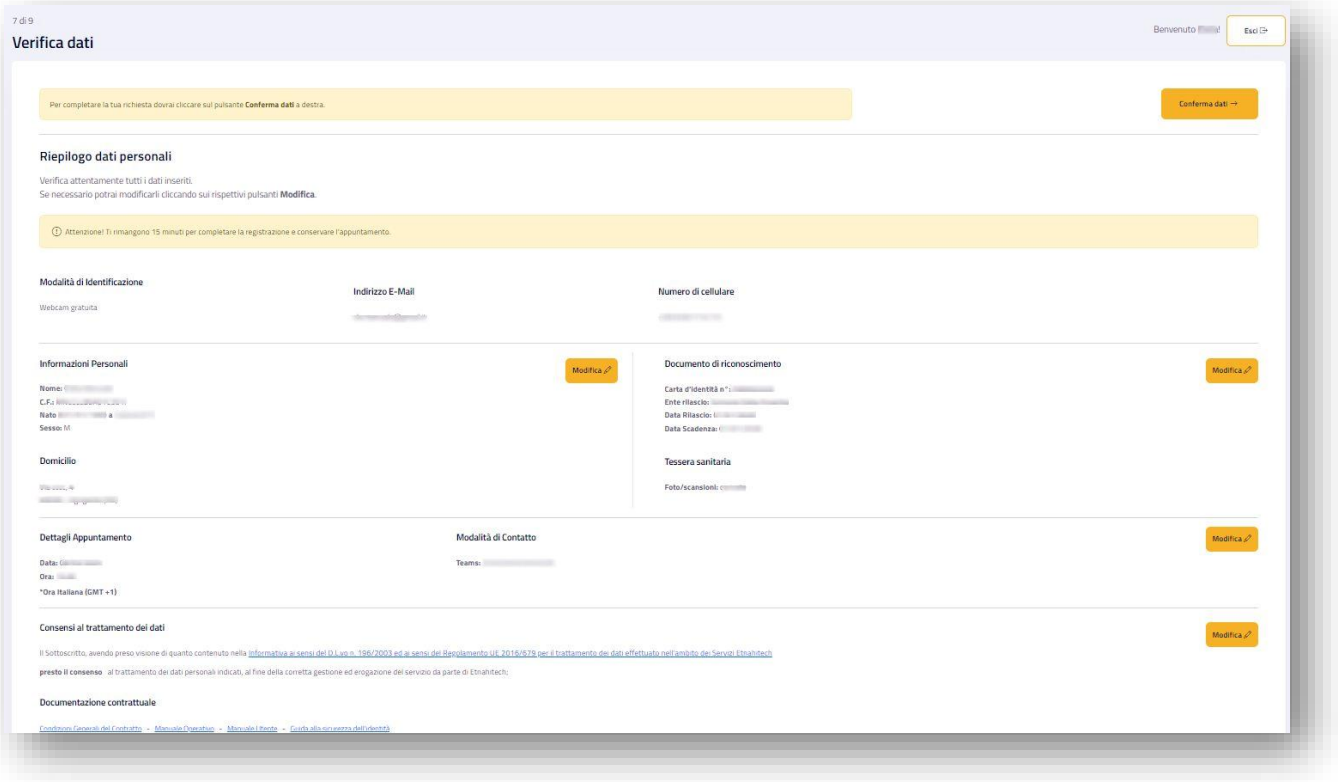

Figura 19 - Verifica dei dati inseriti

Il Richiedente dopo aver confermato i dati si ritrova nello step 'Attesa di Approvazione' in cui visualizza una schermata di riepilogo dati personali con le informazioni personali inserite e i dettagli della videochiamata di riconoscimento. Se necessario il Richiedente potrà modificare la data e l'ora dell'appuntamento sino ad un'ora prima dell'appuntamento concordato, cliccando sui rispettivi pulsanti "*Modifica*".

Il Richiedente rimane in attesa della presa in carico e verifica dei documenti da parte di un operatore EtnaID. L'utente può cliccare su 'Esci'. Riceverà successive comunicazioni tramite e-mail sulla verifica dei documenti e sulla conferma dell'appuntamento.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

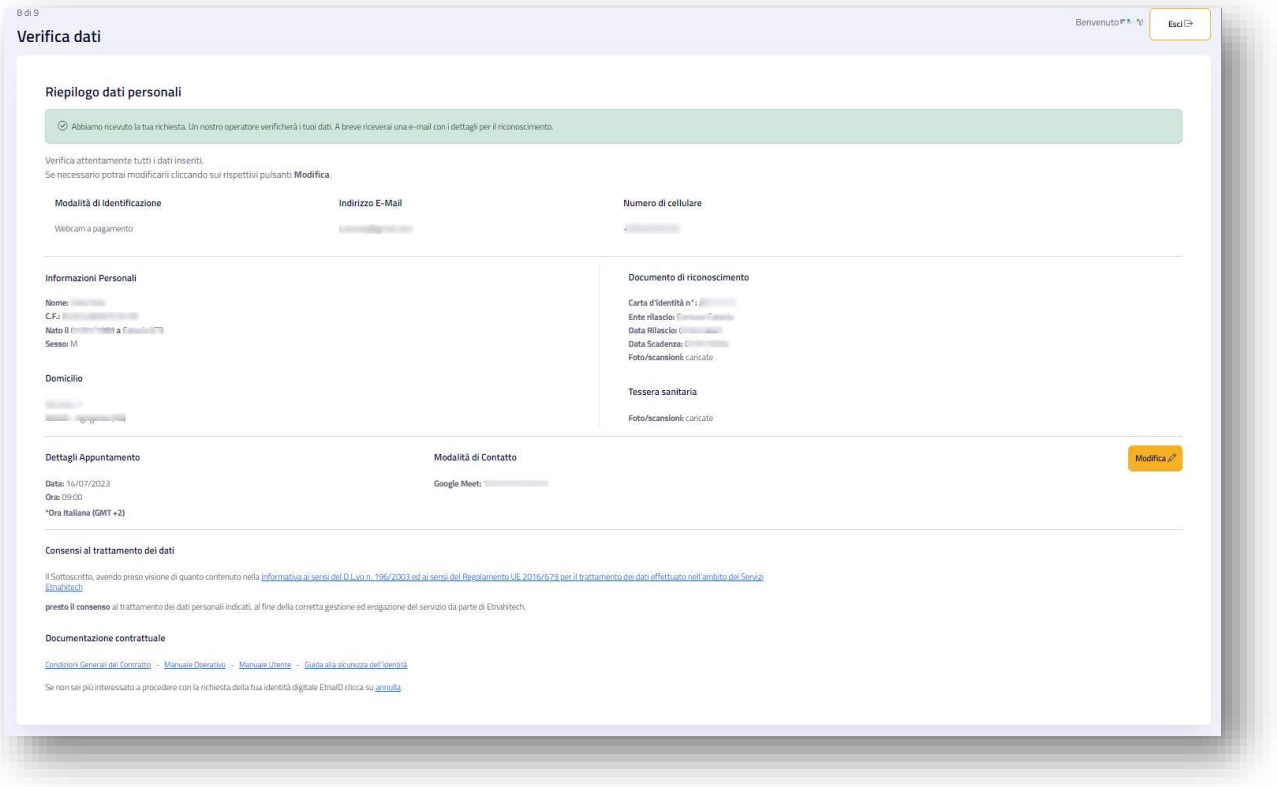

Figura 20 - Interfaccia riepilogo dati personali

4.3.2 Processo con Firma elettronica

Dopo aver confermato i dati, se ha scelto la modalità "Firma elettronica", il Richiedente deve:

1. Scaricare il modulo di richiesta in PDF ricevuto nella e-mail con oggetto 'EtnaID- Riepilogo registrazione';

2. Applicare la firma al modulo con apposito software di firma digitale;

3. Caricare nell'apposita sezione il modulo correttamente firmato.

L'utente conclude la procedura di registrazione mediante firma digitale cliccando su 'Avanti'.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

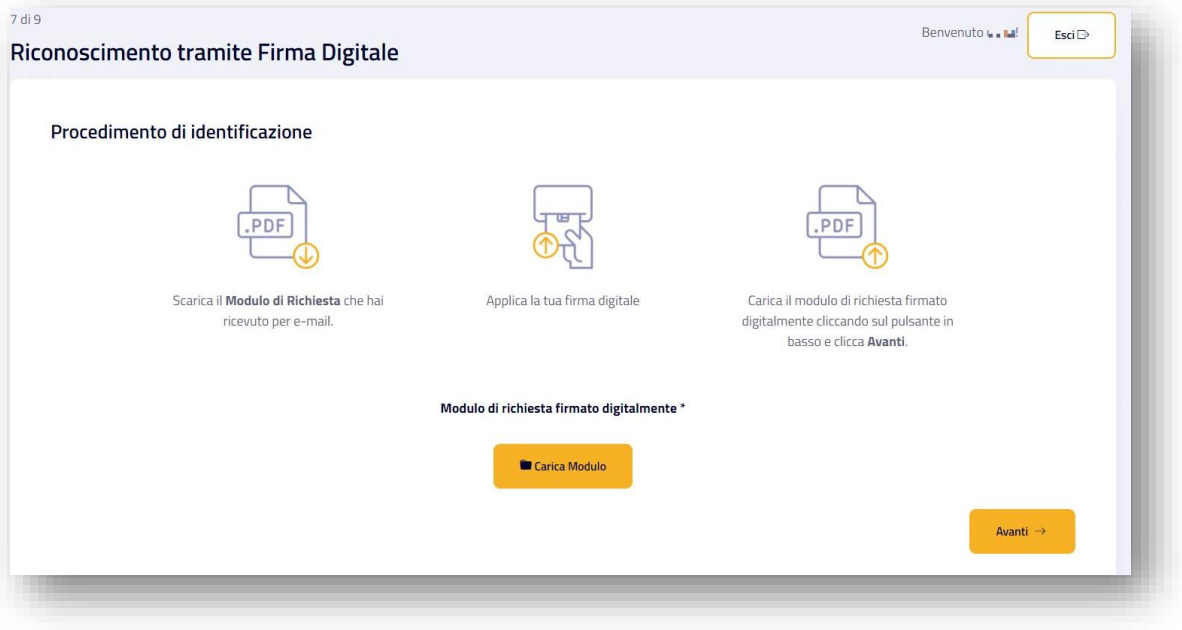

Figura 21 - Identificazione firma digitale

Se il documento è stato caricato con successo, un Operatore effettua la verifica sulla validità della firma digitale apposta, sui documenti inviati e sui dati dell'utente. In caso di verifica positiva, l'utente riceve l'e-mail di avvenuta identificazione e può procedere con l'attivazione della sua identità digitale. Altrimenti, riceverà la e-mail di esito negativo e dovrà effettuare una nuova identificazione.

4.3.3 Processo con Carta Nazionale dei Servizi/ CIE

Dopo aver compilato i campi richiesti e confermato i dati, il Richiedente deve:

1. Collegare al pc il lettore di smartcard o NFC-USB (nel caso di uso CIE)

2. Inserire o appoggiare la propria CNS/CIE nell'apposito lettore

3. Inserire il PIN associato alla CNS/CIE

L'utente dovrà cliccare su 'Vai all'identificazione'. Se il PIN è corretto, la pratica passerà in 'Attesa di approvazione': un operatore si occuperà della verifica dei documenti allegati. Se la verifica è positiva, il Richiedente potrà procedere con l'attivazione del profilo.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

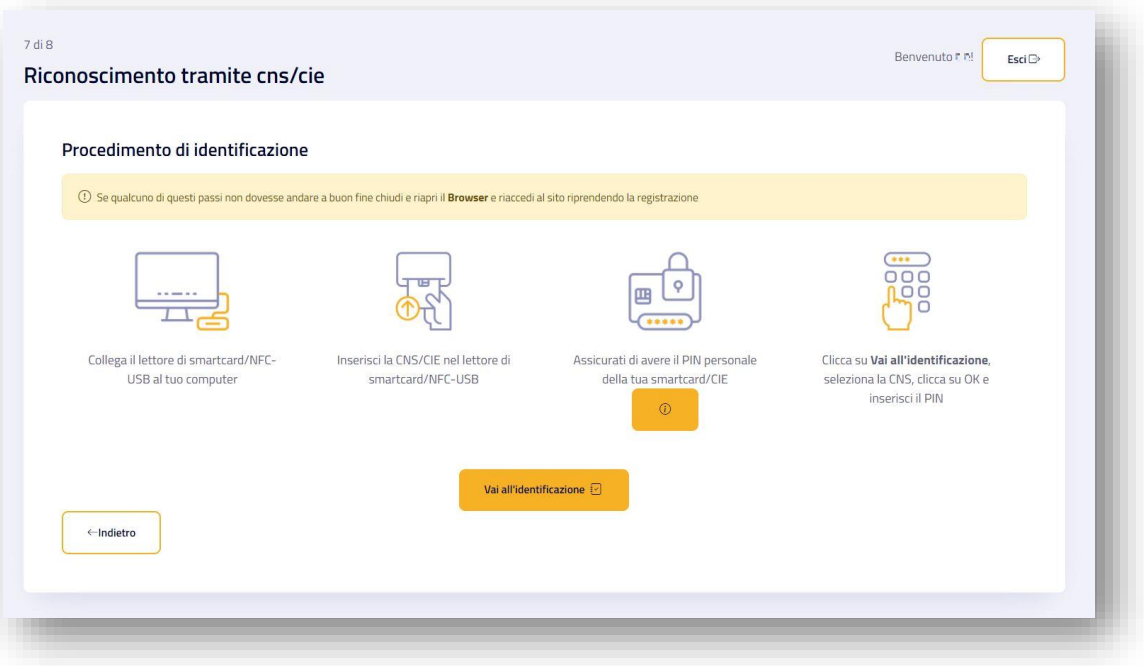

Figura 22 - Identificazione CNS

4.3.4 Processo con Sportello pubblico

Se il Richiedente sceglie la modalità con Sportello Pubblico, dovrà prima essere stato già identificato tramite R.A.O. pubblico, che verrà approfondito al par. 4.8.

Dopo aver prestato il consenso al trattamento dei dati e presa visione della documentazione contrattuale, il Richiedente esegue l'upload del proprio token e inserisce sia il codice di attivazione ricevuto nella e-mail che quello contenuto nel modulo cartaceo ricevuto al momento della registrazione presso il RAO, composti da 6 caratteri ciascuno.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

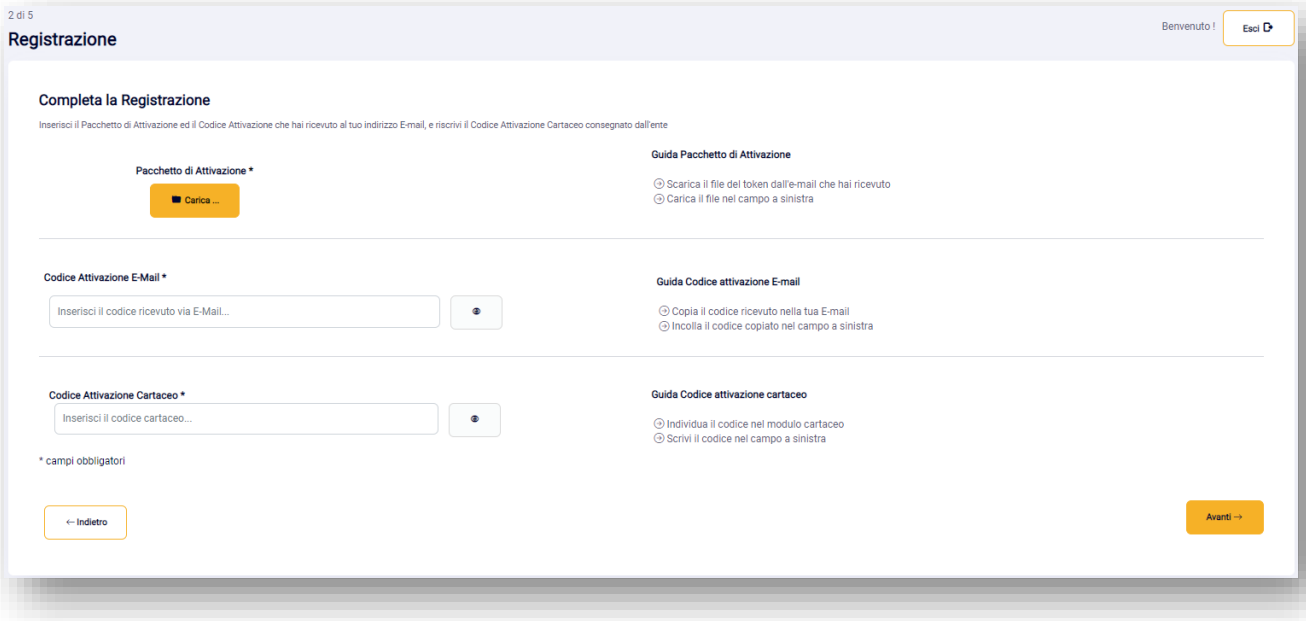

Figura 23 - Inserimento File Token e Codice di Attivazione

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

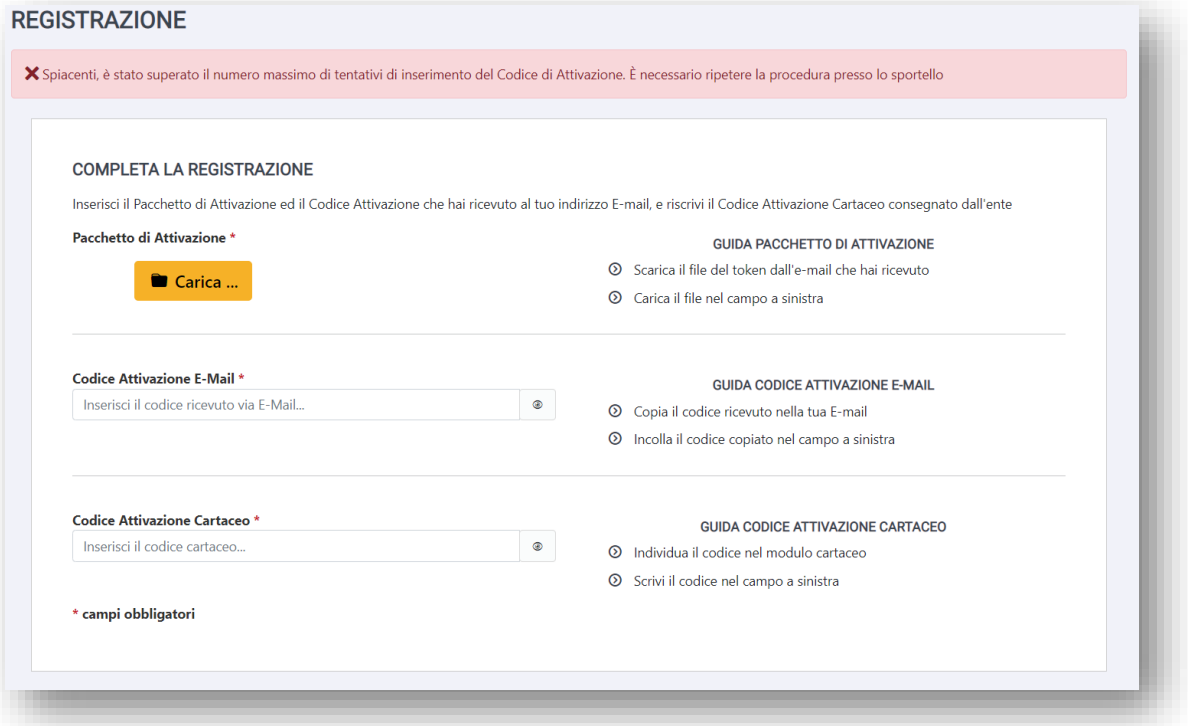

Figura 24 - Superamento numero massimo di tentativi di inserimento del codice di attivazione

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Se la procedura di caricamento del token e di inserimento del codice di attivazione va a buon fine, il Richiedente accede quindi alla verifica del numero di cellulare, inserendo il numero fornito all'operatore dello Sportello Pubblico. Riceverà un SMS con il Codice di Verifica che dovrà essere inserito nell'apposito campo.

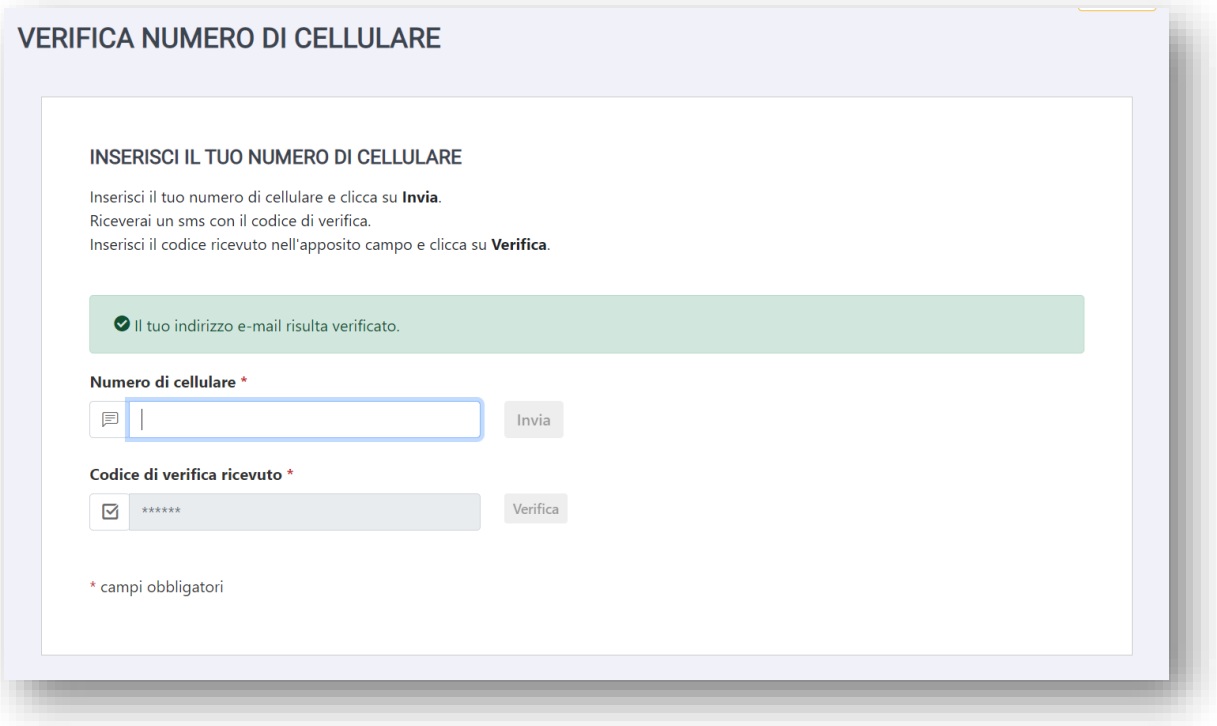

Figura 25 - Verifica del Numero di Cellulare

Per completare la Registrazione RAO, il Richiedente accede al Riepilogo dei dati estratti dal token che viene quindi "spacchettato" e se sono corretti clicca su "Conferma".

4.4 Registrazione tramite RA

EtnaID mette a disposizione del Richiedente la possibilità di ottenere l'Identità Digitale EtnaID recandosi in una delle sedi RA, dislocate nel territorio nazionale e convenzionate con Eht. Il Richiedente viene identificato con i documenti e firma il Modulo di Adesione in presenza di un Operatore RAO. L'identificazione a vista avviene secondo quanto successivamente descritto.

Il Richiedente viene identificato di persona tramite esibizione di:

- Un valido documento di identità rilasciato da un'autorità italiana;

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

- Tessera sanitaria in corso di validità o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale o equipollenti certificati sostituitivi.

I documenti ammessi sono quelli di cui al paragrafo 4.1.1

Il richiedente supportato dall'incaricato RAO compila il modulo con i dati personali richiesti; successivamente sono verificati l'e-mail ed il numero di cellulare indicati del Richiedente mediante codice numerico di controllo ricevuti dal Richiedente.

Nel corso del processo vengono acquisiti e messi a sistema il documento di riconoscimento e la tessera sanitaria o equipollenti certificati ammessi forniti dal Richiedente, nonché una foto del Richiedente.

Solo se le verifiche hanno prodotto esito positivo[8], il RAO procede ad identificare il Richiedente e generare il Modulo di Adesione del Richiedente.

Il Richiedente sottoscrive il Modulo di adesione generato che l'Operatore RAO provvede ad acquisire.

L'Incaricato informa il Richiedente circa la tipologia di credenziali di cui disporrà per l'accesso ai servizi in rete e che riceverà una mail per completare la registrazione e attivare la sua Identità Digitale EtnaID.

Il Richiedente riceve quindi una e-mail contenente la propria Username (e-mail), una Password temporanea ed un link sul quale deve cliccare per attivare l'identità di digitale EtnaID. Il profilo EtnaID sarà attivo dopo la personalizzazione della password.

[8] Condotte attraverso l'accesso alle fonti autoritative secondo le convenzioni di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c) del DPCM del 24 ottobre 2014, principalmente attraverso l'utilizzo di sistemi di controllo.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

4.5 Registrazione per Identità pregressa

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

L'utente, dopo aver effettuato l'autenticazione sul servizio dell'SP-Ip con un livello equivalente al livello SPID 2 (LoA3), clicca sul pulsante 'Ottieni SPID'; a quel punto l'SP-Ip trasmette i dati obbligatori all'IdP scelto dall'utente (Nome, Cognome e Codice Fiscale).

Dopo aver scelto EtnaID, l'utente riceve l'e-mail 'Benvenuto in EtnaID' con le credenziali temporanee per completare la registrazione e successivamente attivare il profilo.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla "Guida rapida alla registrazione per identità pregressa".

4.6 Identificazione EtnaID

Ogni richiesta viene assegnata ad un operatore che effettua le dovute verifiche sui documenti e sull'identità del Richiedente attraverso l'accesso alle fonti autoritative.

Nel caso della modalità di identificazione "Webcam", ''Firma digitale'' e ''CNS/CIE'' l'Operatore verifica che il documento di riconoscimento sia integro ed in corso di validità, rilasciato da un'Amministrazione dello Stato, munito di fotografia e firma autografa e controlla la validità della tessera sanitaria attestante il codice fiscale o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, gli altri documenti equipollenti ammessi. 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 e-mail chiedendo di caricare la documentazione valida in sostituzione a quella presentata oppure di caricare quella mancante.

La fase di identificazione si differenzia secondo la modalità scelta in fase di Registrazione dal Richiedente.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

4.7 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID Personale

La consegna e attivazione dell'identità digitale e delle credenziali *SPID* al cittadino che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato, viene eseguita per via telematica. Nella fase di rilascio dell'identità digitale l'utente riceve, all'indirizzo mail inserito in fase di registrazione, le seguenti informazioni:

- **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.
- **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.

L'Utente attiva la propria identità digitale cliccando sul link "Attiva il tuo profilo". Bisogna inserire nel campo "Vecchia password" la Password temporanea ricevuta all'interno della "E-mail di Benvenuto" in fase di Registrazione, modificarla inserendo una Nuova Password che rispetti i criteri di sicurezza descritti a fianco.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

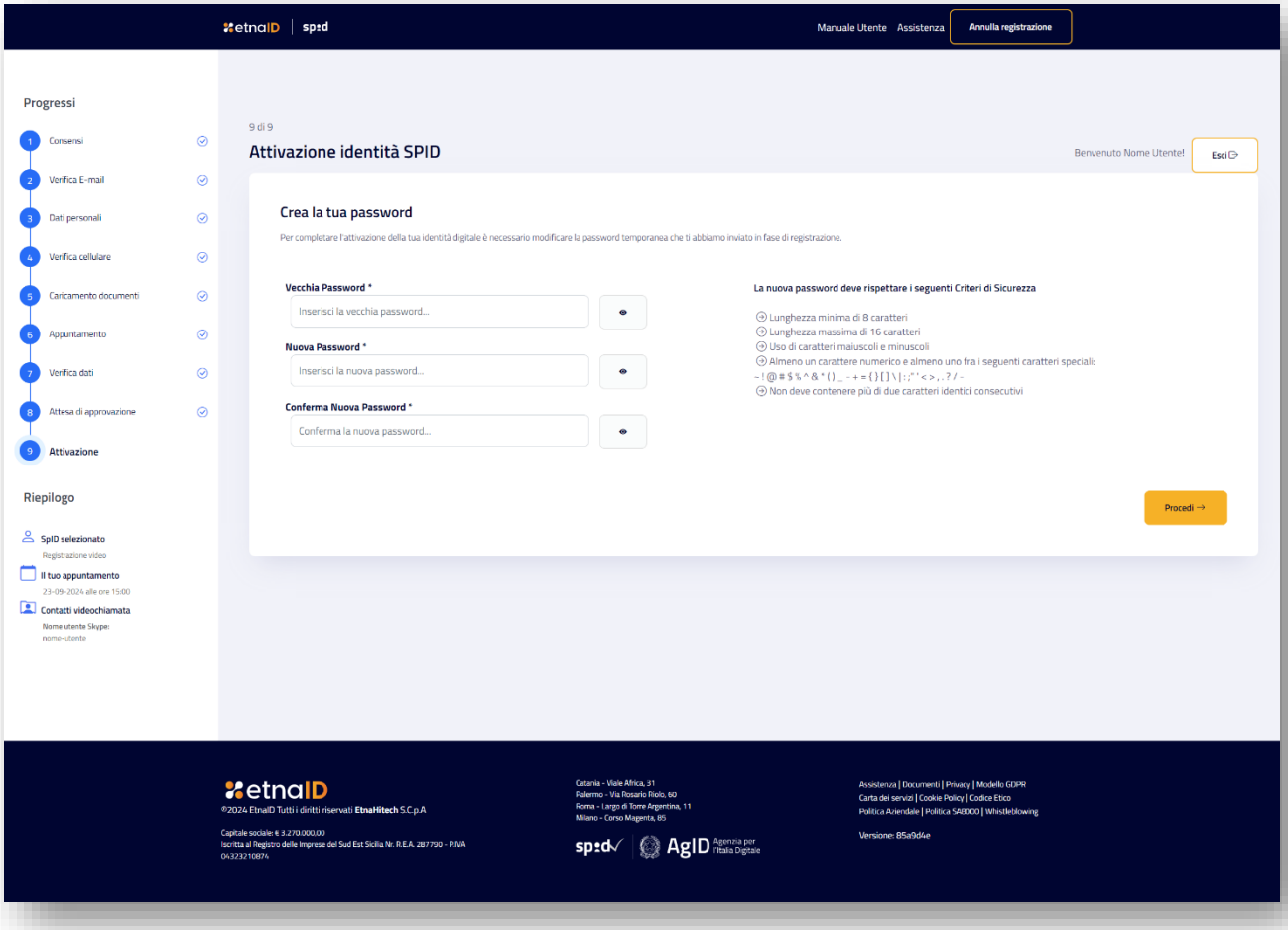

Figura 26 - Verifica del Numero di Cellulare

Nel caso in cui l'Utente sceglie la modalità tramite Sportello pubblico, essendo stato già identificato, deve solo procedere con l'attivazione della sua identità tramite la scelta della nuova password.

Conclusa l'attivazione, l'Utente ottiene le credenziali di Livello 1 SPID.

Per accedere a determinati servizi della Pubblica Amministrazione ed operazioni del proprio profilo, l'utente dovrà attivare le credenziali di livello 2. IL servizio SPID di secondo livello con EtnaID prevede l'inserimento di e-mail, password e codice OTP. Per l'attivazione di tali credenziali, l'utente dovrà dotarsi di un dispositivo smartphone o tablet e installare l'App EtnaID (vedi paragrafo 7.2.2), disponibile gratuitamente su App Store e Google Play Store oppure ricorrere al servizio SMS (vedi paragrafo 7.2.1)

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

4.8 Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico

Il Richiedente che intende avvalersi dell'Identità Digitale mediante identificazione per "Sportello Pubblico" deve recarsi presso uno dei Comuni o degli Enti Pubblici abilitati alla modalità di identificazione secondo le linee guida "RAO PUBBLICO per SPID" per avanzare la richiesta di SPID ed essere identificato. Un operatore incaricato RAO Pubblico (Registration Authority Officer) ne accerta l'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, dopo aver effettuato il riconoscimento, compila 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 una 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 sul sito https://etnaid.eht.eu/signup/ seleziona la modalità "Sportello Pubblico", di cui al par. 4.2.3.

4.9 Attivazione SPID Professionale

Dopo aver effettuato il riconoscimento con successo, il Richiedente SPID Professionale riceve la mail "Attiva il tuo profilo" con link di Attivazione. Seguendo il link ed inserendo le credenziali temporanee (ricevute nella email "Benvenuto in EtnaID"), il Richiedente atterra nella pagina

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Riepilogo Dati e Pagamento. Dopo aver confermato di aver preso visione della documentazione (condizioni generali di uso e vendita, termini di servizio e di privacy della piattaforma di pagamento) clicca su 'Paga ora' e procede all'acquisto.

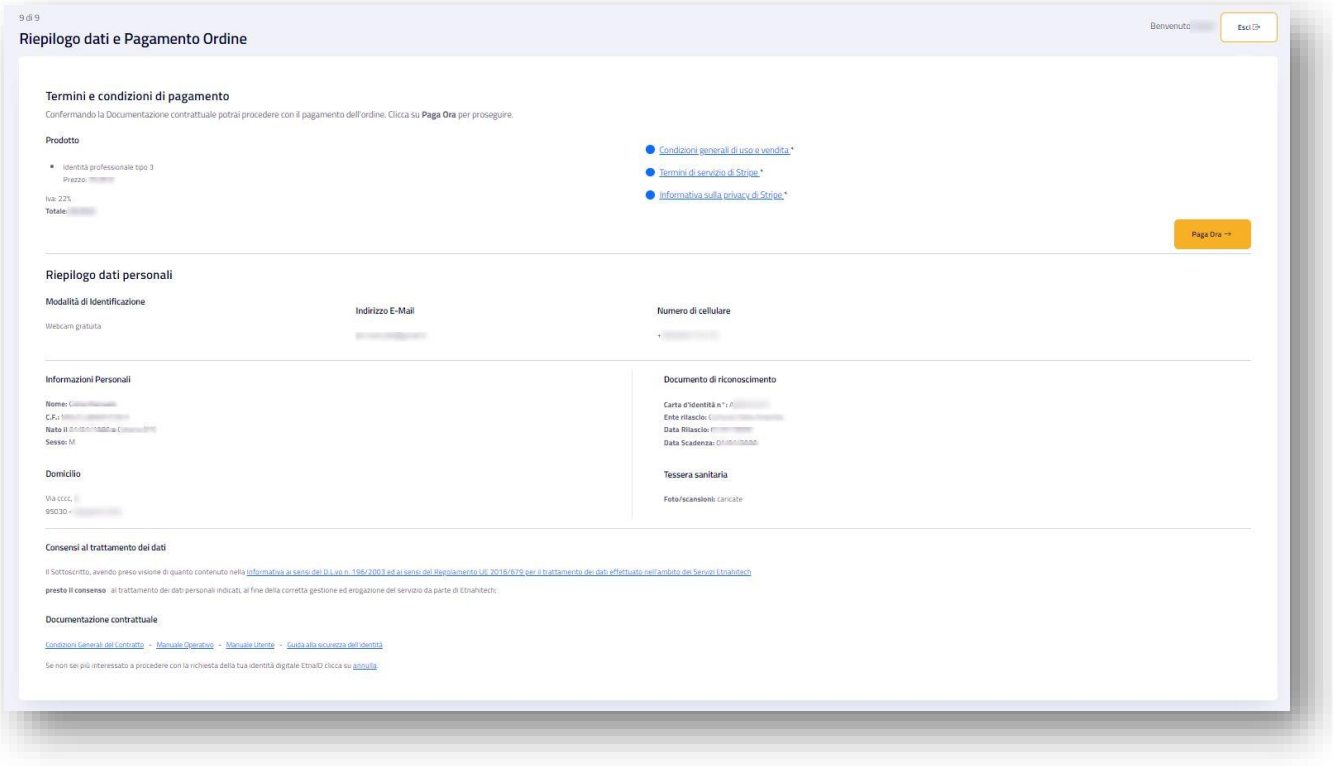

Figura 27- Interfaccia Riepilogo dati e pagamento Servizio Spid Professionale

Il Richiedente procede con l'attivazione di Spid Professionale mediante la personalizzazione della password e riceve la mail 'Profilo attivato' con avvenuta conferma di attivazione e con 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.

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 EtnaID ed immettendo le proprie credenziali SPID.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

EtnaID 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.

Se 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 Username (e-mail) e Password, e di un codice OTP (One Time Password) generato tramite l'app EtnaID oppure ricevuto tramite SMS.

La consegna delle credenziali può avvenire nelle seguenti modalità:

- Credenziali con sicurezza di Livello 1 SPID – questa modalità prevede che all'utente venga inviata una password temporanea 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 di 8 caratteri che contiene caratteri maiuscoli e minuscoli, con almeno un carattere numerico, non contenente più di due caratteri identici consecutivi e che contiene almeno un carattere speciale (#, $, %, ecc.). Effettuato il cambio della password, l'utente visualizza i propri dati.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

- Credenziali con sicurezza di Livello 2 SPID – questa modalità utilizza lo stesso meccanismo per il rilascio delle credenziali di Livello 1 SPID. In aggiunta, in fase di autenticazione, viene utilizzato un codice numerico temporaneo OTP (della durata di 30 secondi) da utilizzare in accoppiata alle credenziali di Livello 1; il codice è disponibile usando l'app EtnaID, sempre gratuita, o tramite SMS, utilizzando gli accessi offerti gratuitamente e poi acquistando un pacchetto di accesso spid livello 2 tramite sms alle condizioni commerciali del momento.
- 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 smart card con all'interno il certificato di autenticazione contenuto nelle CNS e TS-CNS in corso di validità.

  L'operazione per attivare le credenziali di Livello 3 è disponibile nella pagina del proprio profilo EtnaID, nella sezione Livello 3 (vedi par.7.2.3).

6 Come gestire l'identità digitale

EtnaID 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

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Figura 28 - Ciclo di vita dell'identità digitale

Successivamente vengono descritte le funzionalità del proprio profilo utente.

7 Interfaccia utente

Gli Utenti che hanno già ottenuto la propria identità digitale tramite il servizio EtnaID hanno a disposizione un'area riservata, accessibile tramite il sito web https://www.etnaid.it/, cliccando su "Accedi''.

Autenticandosi con le proprie credenziali SPID, cioè Indirizzo E-mail e Password, l'utente ha accesso al proprio profilo EtnaID.

Nel caso in cui venga dimenticata la propria Password, cliccando sulla funzione "Recupero Password" è possibile richiederne una nuova, come spiegato nel capitolo 9.

Una volta effettuato correttamente l'accesso alla pagina del proprio profilo EtnaID, si ha la possibilità di effettuare il logout, tramite la voce "Esci".

L'utente può gestire il proprio account ed effettuare le operazioni di modifica password, modifica numero di cellulare, modifica dell'indirizzo mail, aggiornamento documento, sospensione identità digitale e revoca. Per effettuare queste operazioni è richiesto un accesso di livello 2 al profilo.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

7.1 Profilo

7.1.1 Il tuo profilo

Nella sezione "Profilo", all'interno di "Dati personali", è possibile visualizzare le informazioni personali inserite in fase di registrazione dall'utente, gli attributi identificativi e non identificativi. Cliccando il tasto Modifica, in alto a destra, sarà possibile modificare alcuni dati. L'utente ha la facoltà di aggiungere l'indirizzo PEC effettuando autenticazione a livello Spid 2.

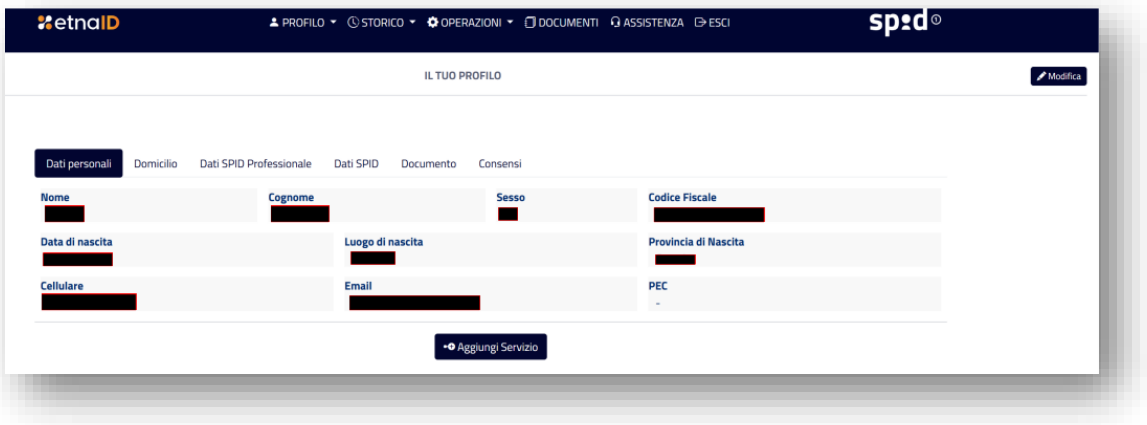

Figura 29 - Interfaccia dei dati personali del profilo EtnaID

All'interno del riquadro "Dati SPID" l'utente può visualizzare lo stato della propria identità, lo stato di attivazione delle credenziali di livello 1 e/o 2, il proprio codice 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 "Domicilio" sono presenti i dati domiciliari relativi al cittadino, inseriti in fase di registrazione, tra i quali: indirizzo, comune di domicilio, provincia e CAP.

Nella sezione 'Dati Spid Professionale' l'Utente visualizza se il servizio di Spid Professionale è attivo o non attivo; nel caso di Spid Professionale non ancora attivo l'Utente può procedere ad aggiungere il servizio come descritto nel paragrafo 7.2.4.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

All'interno del riquadro "Documento" è descritto il tipo di documento caricato ed il suo numero identificativo, l'ente di rilascio e le relative date di rilascio e scadenza.

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.

7.1.2 Accessi al profilo

Cliccando su "Accessi al profilo", all'interno della voce "Storico", l'Utente può visualizzare in forma tabellare l'elenco di tutti gli accessi effettuati al profilo EtnaID, 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.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

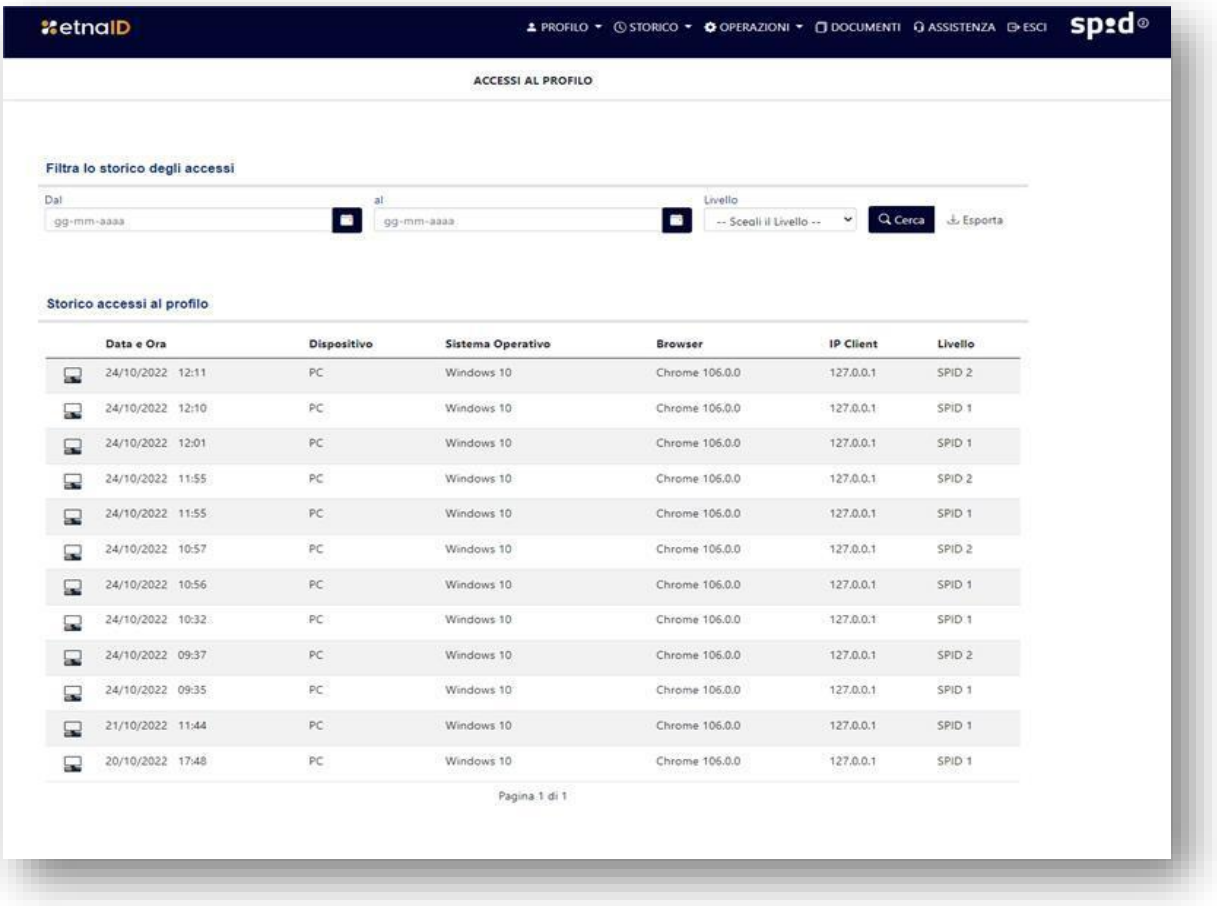

Figura 30 - Interfaccia dello storico accesso al profilo

Nell'elenco presente negli Accessi al Profilo 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 ed esportarle in un file.xls.

7.2 Aggiungi Servizio

Nella sezione 'Aggiungi Servizio' l'Utente può attivare i servizi descritti nei paragrafi che seguono.

Si ricorda che per queste operazioni è richiesto l'accesso di livello 2.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

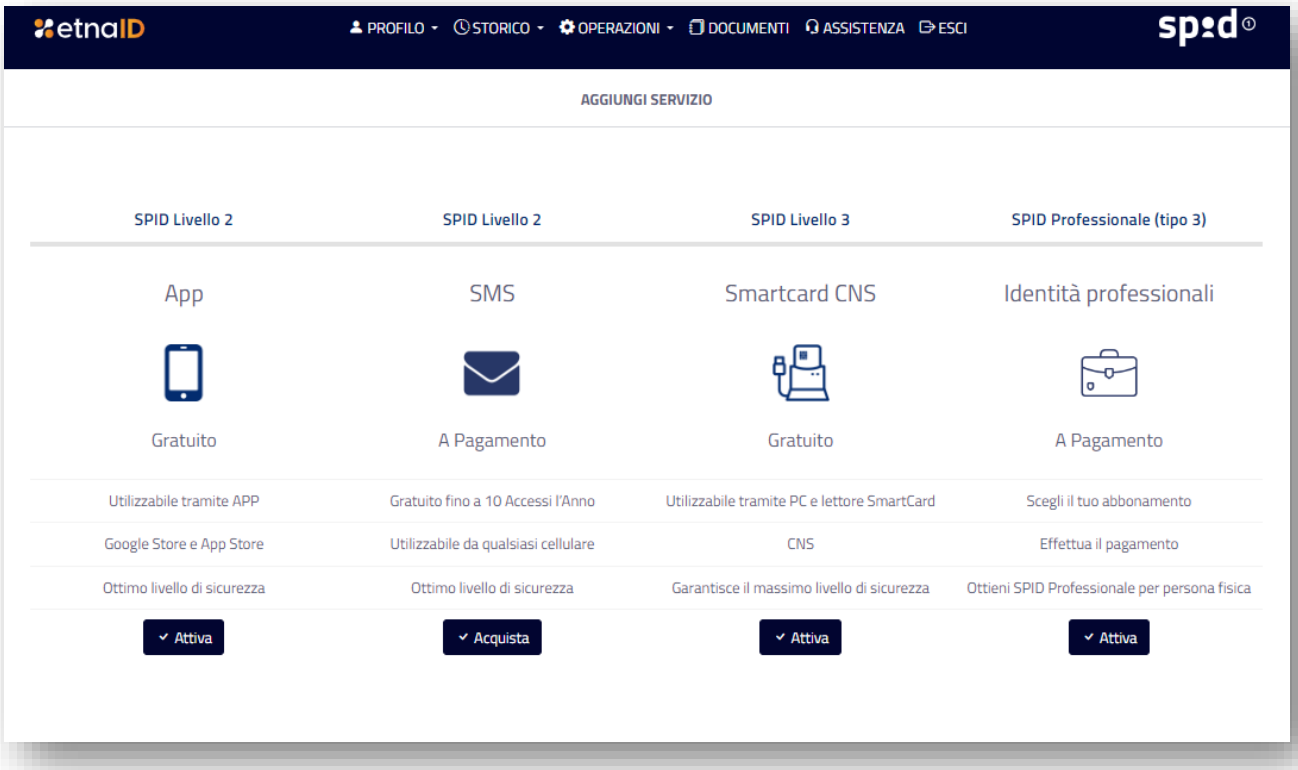

Figura 31 - Interfaccia Aggiungi Servizio

7.2.1 Livello 2 - Tramite SMS

Ogni utente EtnaID ha a disposizione un bonus gratuito di 10 SMS all'anno che verrà decrementato ad ogni accesso ai servizi online aderenti al sistema Spid che richiedono credenziali di Livello 2.

Il rinnovo del bonus di 10 SMS avverrà ad un anno dalla data del precedente accredito bonus.

Esauriti i 10 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 EtnaID su '*Aggiungi servizio*.

Cliccando sul tasto 'Acquista' l'utente ha due opzioni: se ha già acquistato un codice dal Marketplace The Platforms seleziona 'clicca qui' ed inserisce il codice nell'apposito campo e conferma; in alternativa, l'utente selezione 'acquista' per essere reindirizzato nel Marketplace The Platforms.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Sul Marketplace The Platforms l'utente procede con l'acquisto. L'utente può visionare e gestire il credito SMS tramite l'area Self Care del profilo SPID

7.2.2 Livello 2 - Attiva APP EtnaID

Per gli utenti hanno ottenuto ed attivato la propria identità digitale EtnaID è disponibile l'App, identificabile dal nome EtnaID, su store online Google Play Store e Apple AppStore. L'App EtnaID è configurabile su un solo dispositivo alla volta per lo stesso profilo. Dopo aver inserito le proprie credenziali di accesso, l'utente dovrà scegliere il PIN di sicurezza da inserire ad ogni accesso. Pertanto, si consiglia di custodire il codice di sicurezza in un luogo sicuro.

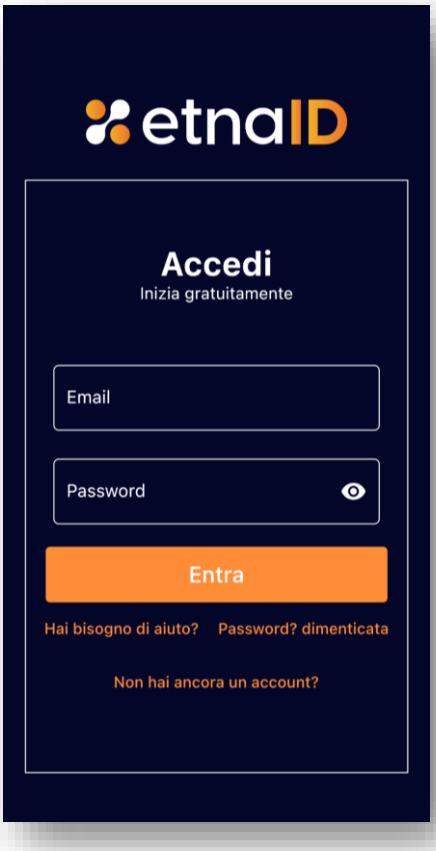

Figura 32 - Accesso APP EtnaID

Figura 33 – Scelta PIN di sicurezza

In alternativa l'utente potrà scegliere di autentificarsi con i propri dati biometrici ed effettuare i successivi accessi con questa modalità. L'utente cliccando avanti, procede ad associazione l'APP

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

al proprio profilo tramite QRCode. L'utente scansiona nell'apposito riquadro, il QRCode a disposizione nel proprio profilo EtnaID su "Aggiungi livello". Si ricorda che per questa operazione è necessario consentire l'autorizzazione alla fotocamera.

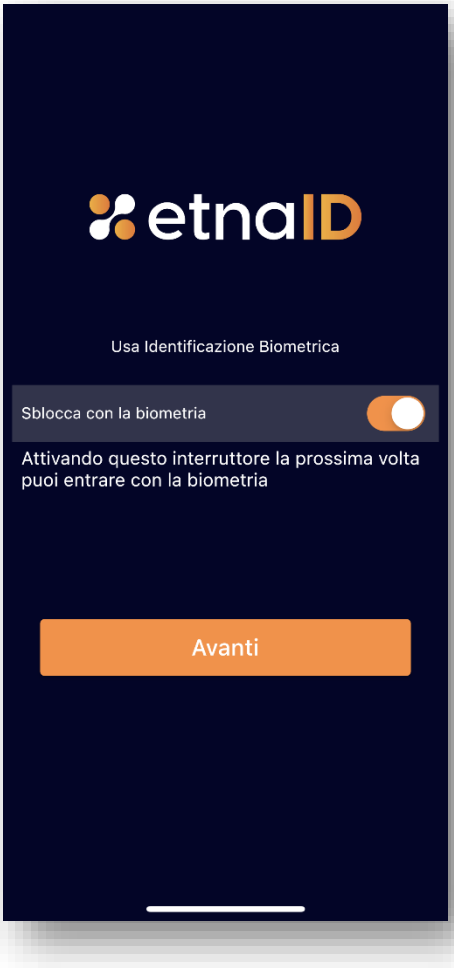

Figura 34 - Identificazione Biometrica

Figura 35 - QR Code per attivare APP

Completata la configurazione e associazione dell'APP al proprio profilo, l'utente può utilizzare l'accesso di Livello 2 con un codice OTP generato sul proprio dispositivo dalla stessa applicazione.

Attenzione: si ricorda che in caso di modifica della password del profilo EtnaID dovrà essere eseguita una nuova configurazione dell'app EtnaID utilizzando la password come modificata.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Figura 36 - Generazione OTP da APP

7.2.3 Livello 3 – Aggiungere il servizio Livello 3

EHT mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto e attivato la propria identità digitale la possibilità di attivare il servizio SPID Livello 3, secondo i termini contenuti nelle condizioni generali di vendita del servizio, attraverso un lettore di smartcard collegato sul proprio PC e la propria smartcard.

Il sistema prima di accettare l'attivazione del servizio verifica i dati e lo stato di validità del certificato personale contenuto nella propria smartcard, verificandolo con le liste CRL.

L'utente sceglie il certificato (dispositivo) da configurare e viene successivamente invitato a scegliere un nome da associare al suo dispositivo cui sarà associata l'autenticazione di Livello 3.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

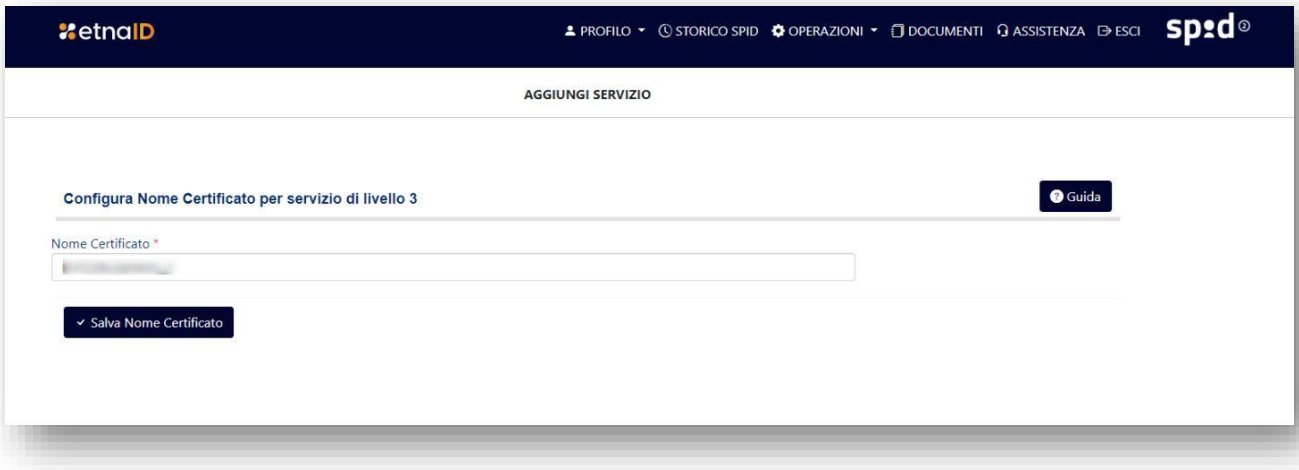

Figura 37 - Livello 3 dispositivo da associare

Terminata la configurazione potrà vedere i dispositivi associati attraverso la lista messa a disposizione e potrà decidere di attivare/disabilitare un determinato dispositivo.

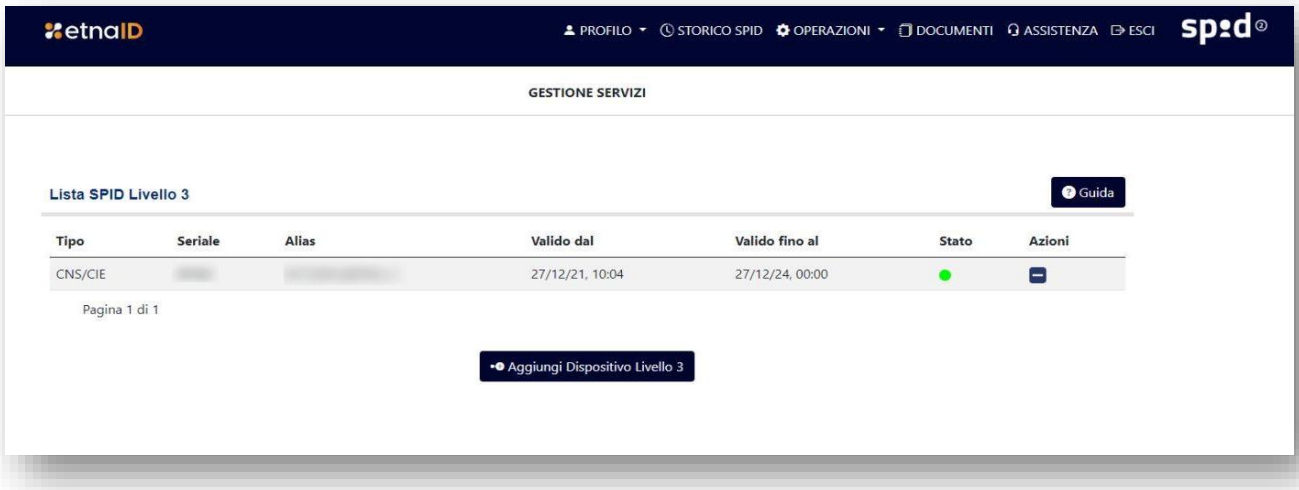

Figura 38 - Livello 3 lista dispositivi associati

7.2.4 Aggiungi Servizio Spid Professionale

L'utente con Spid Personale attivo può in ogni momento aggiungere l'attributo P previsto per lo Spid Professionale (noto anche come Spid di tipo 3) nella sezione 'Aggiungi Servizio' dell'Area Personale (Self Care). L'Utente sceglie di attivare il servizio SPID Uso Professionale per la Persona Fisica e clicca sul tasto 'Acquista'.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Se l'utente ha già acquistato un codice dal Marketplace The Platforms seleziona clicca qui ed inserisce il codice nel campo indicato, quindi clicca su conferma. In alternativa, l'utente selezione 'acquista il prodotto' per essere reindirizzato nel Marketplace The Platforms.

Sul Marketplace The Platforms l'utente procede con l'inserimento nel carrello ed il successivo acquisto.

Dopo aver effettuato il pagamento sulla piattaforma, l'Utente visualizza un messaggio che l'operazione è avvenuta con successo.

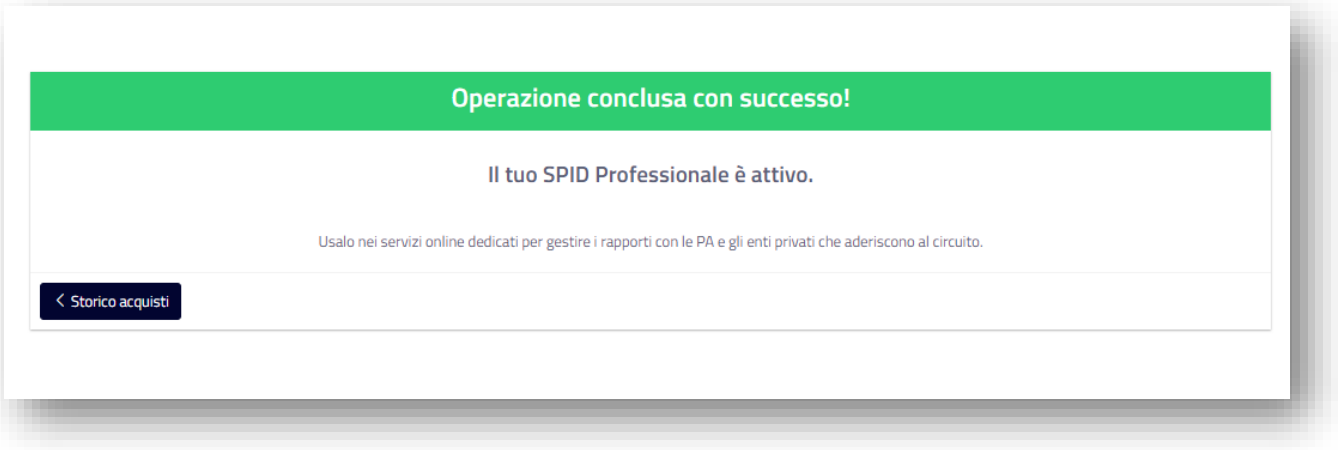

Figura 39 - Conferma attivazione Spid Professionale

7.3 Storico SPID

7.3.1 Accessi Spid

Cliccando su "Storico SPID", all'interno della voce "Storico" dal menu, l'utente può visualizzare l'elenco degli storici 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). Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

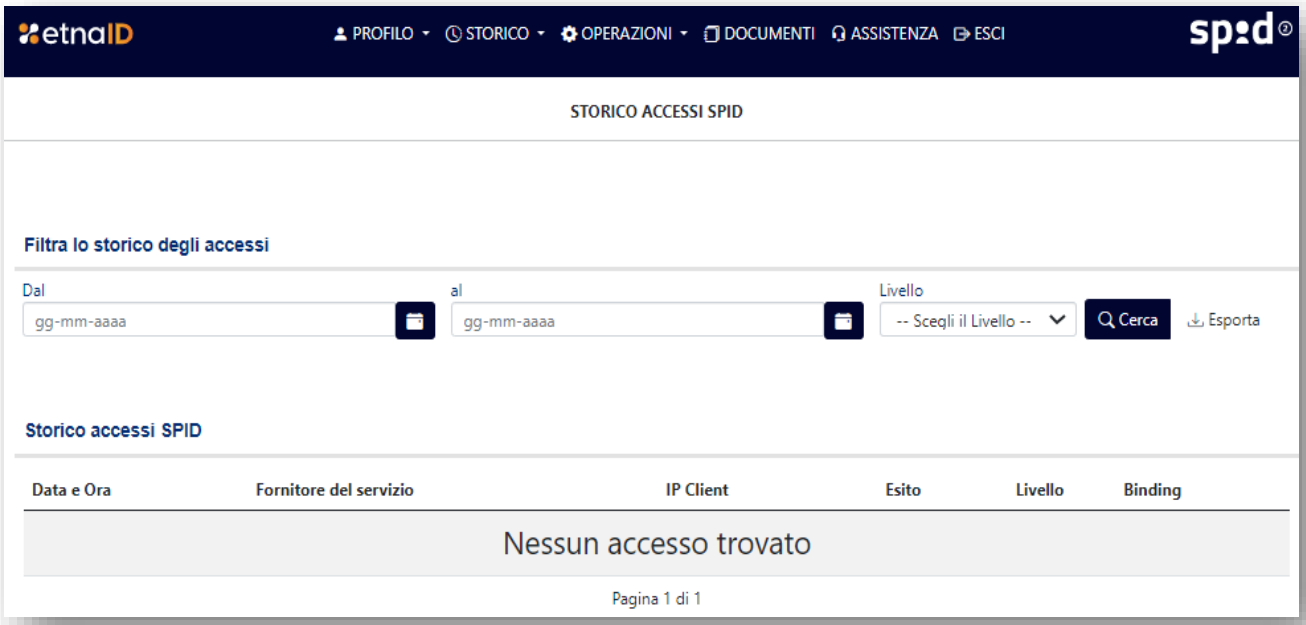

Figura 40 - Interfaccia dello storico accesso (vuota)

In questa sezione, inizialmente vuota, vengono 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, cliccando sull'apposito tasto "Esporta".

Inoltre, ad ogni autenticazione su servizi pubblici e privati aderenti al sistema Spid, EtnaID invia una notifica di accesso all'indirizzo di posta elettronica dell'Utente al fine di renderlo edotto dell'avvenuto accesso e garantire la sicurezza del Servizio EtnaID, individuando eventuali attività sospette o violazioni.

7.4 Operazioni

All'interno dell'area personale è possibile accedere alla pagina "Operazioni" per la gestione delle credenziali dell'identità digitali, dove è possibile:

- Modificare la password di accesso (prima della data di scadenza)

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

- Modificare il numero di cellulare
- Modifica E-mail
- Aggiornare i propri documenti
- Richiedere la sospensione dell'identità digitale
- Richiedere la revoca dell'identità digitale

Tali operazioni richiedono un accesso di livello 2.

Al fine di rendere l'Utente pienamente consapevole e consentirgli eventualmente di intervenire in caso di operazioni dallo stesso non riconosciute, EtnaID notifica via e-mail l'operazione eseguita; nel caso in cui l'operazione richiesta sia 'Modifica e-mail' l'Utente riceve notifica all'email precedentemente associata al profilo.

In caso di modifica del cellulare il Richiedente riceve notifica anche via sms al numero precedentemente associato al profilo.

7.4.1 Modifica password

Per effettuare il cambio password, l'utente accede alla sezione "Modifica Password", all'interno di "Operazioni", ed inserisce nei campi dedicati 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.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

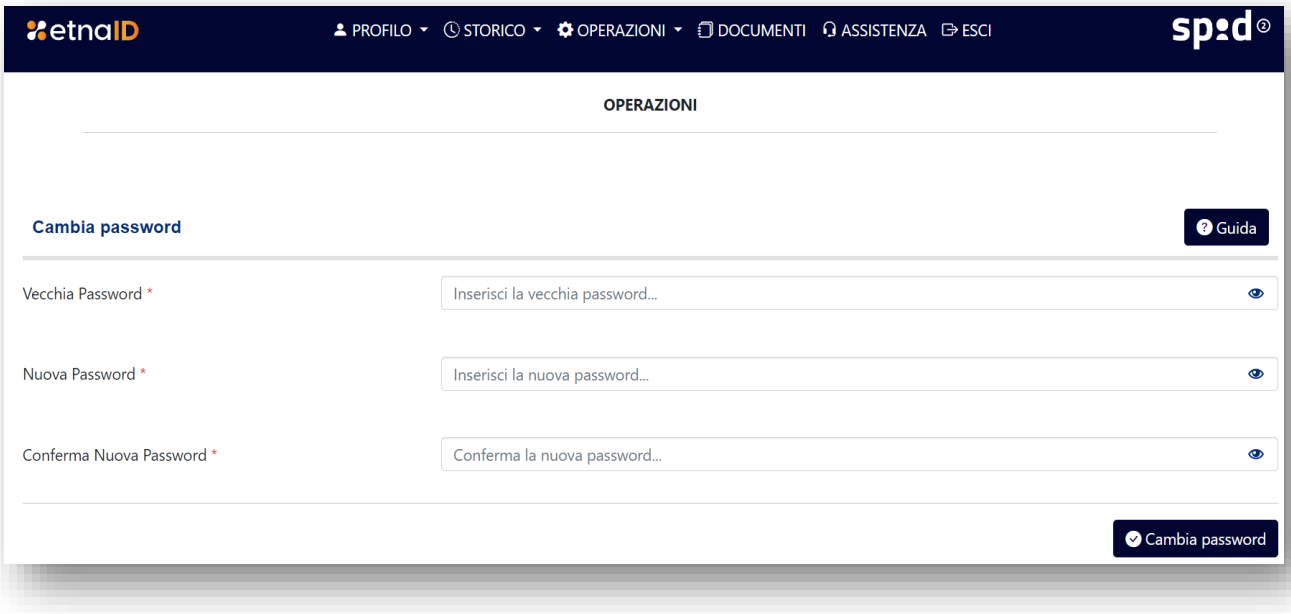

Figura 41 - Interfaccia di cambio password

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.

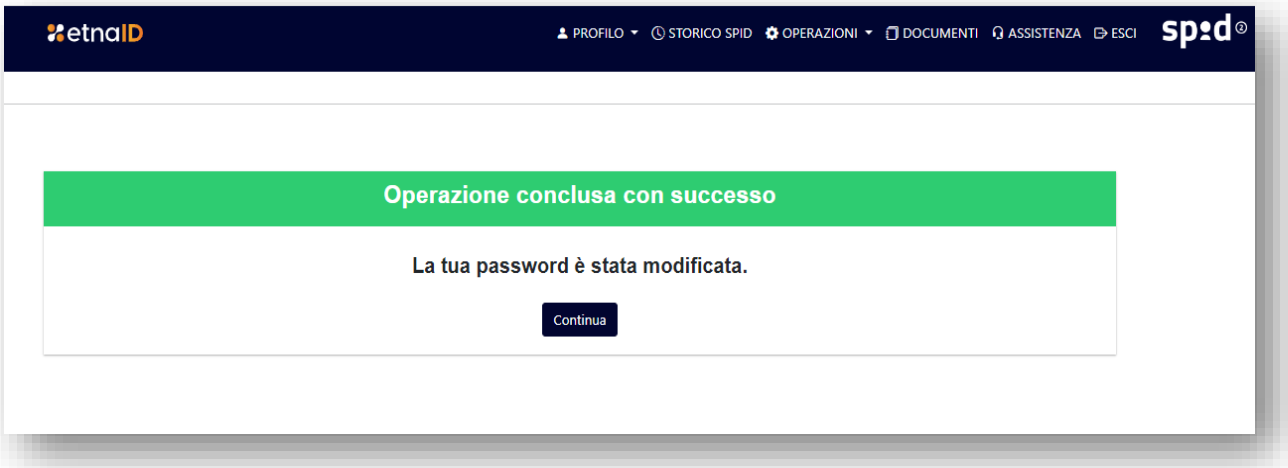

Figura 42 – Conferma cambio password

Inoltre, la password ha una durata massima di 180 giorni, trascorsi i quali viene considerata scaduta.

L'Utente viene preventivamente avvisato della futura scadenza e procede ad aggiornarla direttamente dalla propria area personale. Nel caso in cui l'Utente lasci scadere la password, questa non potrà più essere utilizzata per effettuare l'accesso e dovrà procedere con la modifica

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

usando le vecchie credenziali di accesso o dalla login box di acceso cliccando su 'Recupero Password'.

7.4.2 Modifica cellulare

E' possibile effettuare il cambio del numero di cellulare dal profilo personale EtnaID. Occorre cliccare su "Operazioni" e su "Cellulare". Verrà richiesto l'inserimento del codice OTP visualizzato sull'app EtnaID o ricevuto via SMS al vecchio numero di cellulare (per la scelta seleziona 'Cambia metodo') e il codice OTP ricevuto via email. Infine, si potrà inserire il nuovo numero e verificarlo cliccando su 'Invia codice via SMS al nuovo numero'.

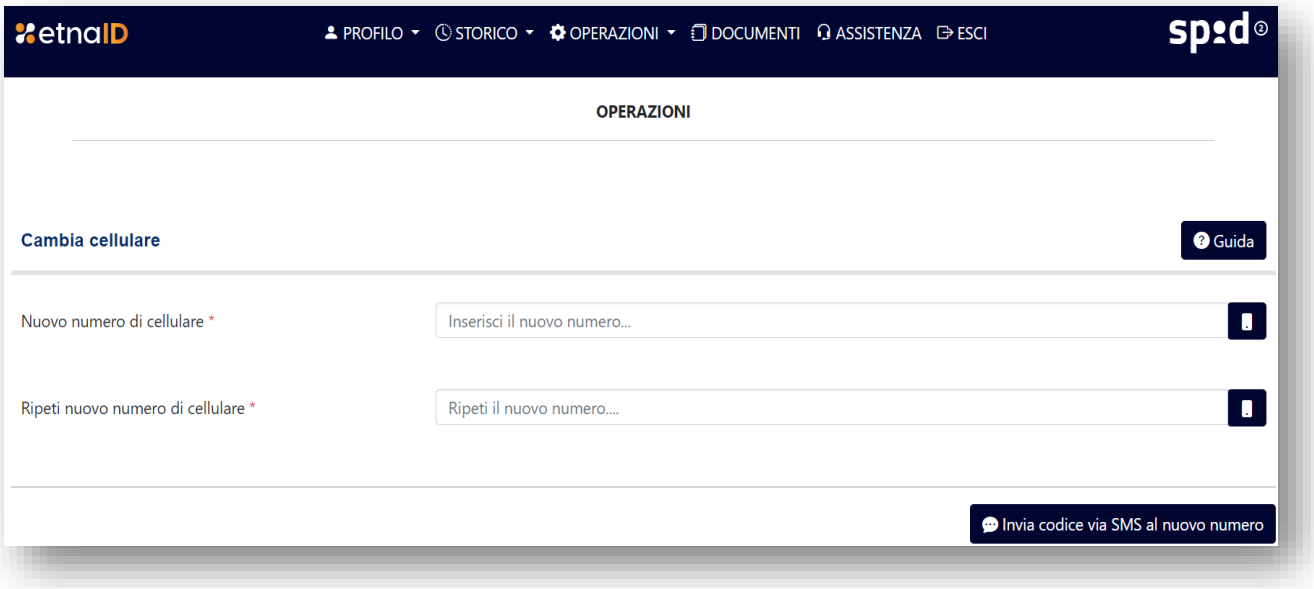

Figura 43 - Interfaccia di cambio numero di cellulare

7.4.3 Modifica e-mail

Per modificare la mail associata alla propria identità digitale l'Utente nella Sezione *'Operazioni'* seleziona l'opzione '*E-mail'*. Il sistema richiederà un accesso di secondo livello. L'utente dopo aver inserito e confermato la nuova e-mail riceve un'e-mail di conferma.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

7.4.4 Aggiorna documento

Per effettuare l'aggiornamento del proprio documento di riconoscimento scaduto, è possibile accedere alla voce di menu "Aggiorna Documento" su ''Operazioni''.

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 PNG, PDF o immagine JPG.

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

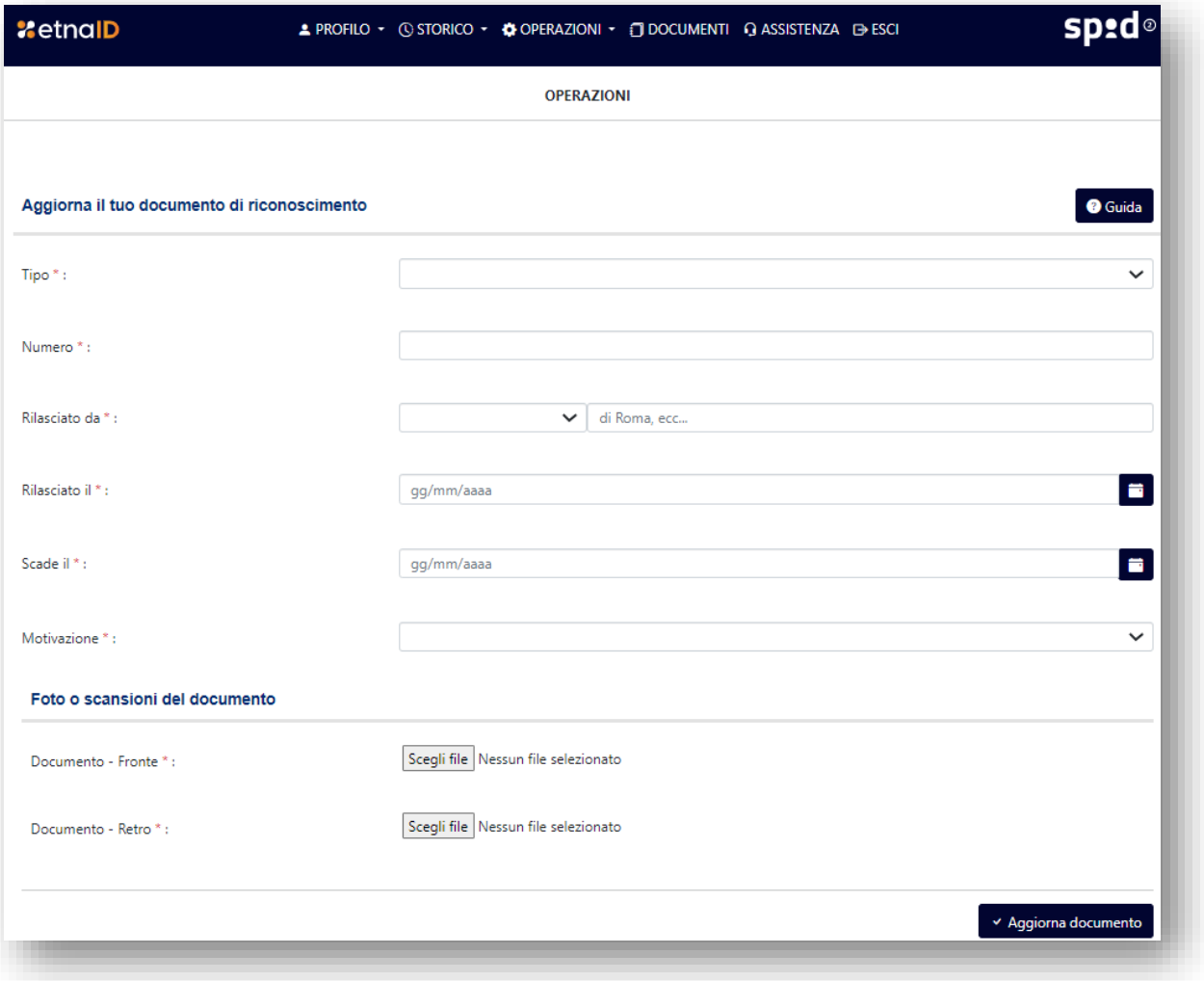

Figura 44 - Interfaccia di aggiornamento documento

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

7.4.5 Sospensione e Revoca

7.4.5.1 OPERAZIONE DI SOSPENSIONE E SBLOCCO DELLA SOSPENSIONE

L'utente 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:
- Seleziona *"Sospendi Identità"* dal menu ''*Operazioni*''.
- Clicca su *'Continua'* per ricevere l'OTP di Livello 2 tramite App o SMS;
- Inserisce la data fino a cui si desidera sospendere il proprio account SPID.
- Inserisce la propria "*Password*".
- Inserisce il "*Codice segreto di Sospensione"* ricevuto in fase di attivazione delle credenziali.
- Inserisce la motivazione della richiesta della sospensione (furto, smarrimento, sospetto uso abusivo o altro).
- Per conferma, clicca su "*Sospendi Identità"*.

Quando l'utente conferma la richiesta di sospensione, il sistema mostra l'avviso di 'Identità sospesa'. L'identità rimarrà sospesa fino alla data scelta.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

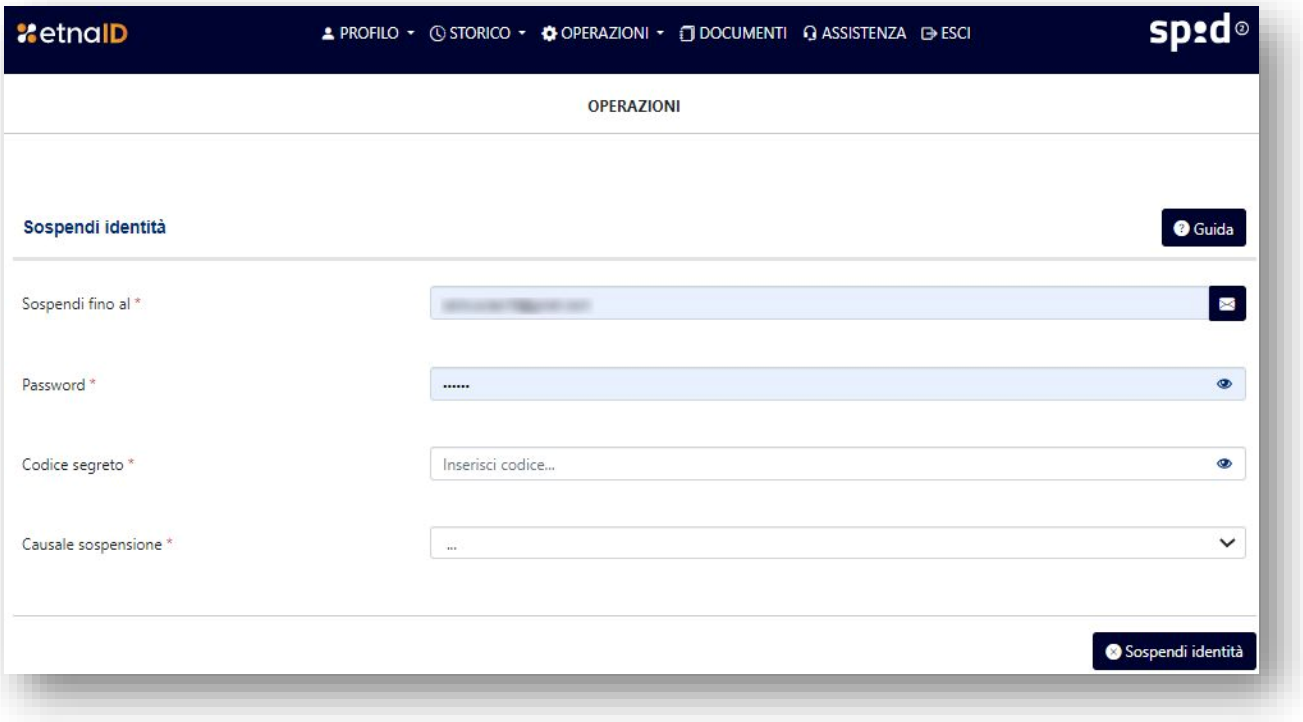

Figura 45 - Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

La richiesta di sospensione può essere annullata in qualsiasi momento accedendo al proprio profilo e cliccando su *"Operazioni"* e su *''Riattiva identità"*.

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

- Inserire la propria password;
- inserire il codice segreto di sblocco ricevuto nell'email *'Profilo attivato*';

Dopo che l'utente conferma l'operazione, il profilo viene riattivato.

7.4.5.2 OPERAZIONE DI REVOCA

Il cittadino può fare richiesta di Revoca dell'Identità Digitale nei seguenti casi:

- esigenze personali;
- sospetto di utilizzo abusivo/fraudolento/non autorizzato;
- furto/smarrimento delle credenziali di accesso o della SIM con il numero di telefono indicato per la ricezione degli SMS;

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

- decesso del Titolare

Per effettuare la richiesta di revoca dal proprio profilo, l'Utente:

- Clicca su '*Operazioni*' e, poi, su *'Revoca Identità'*.
- Allega copia in fronte e retro del proprio documento di riconoscimento valido; nel caso di Furto o Smarrimento, allega anche copia per immagine della denuncia di smarrimento/furto.
- Inserisce il codice segreto di revoca che trova nell'email '*Profilo attivato'*;
- Inserisce la motivazione della richiesta di revoca;
- Clicca per conferma su "*Invio richiesta di Revoca"*.

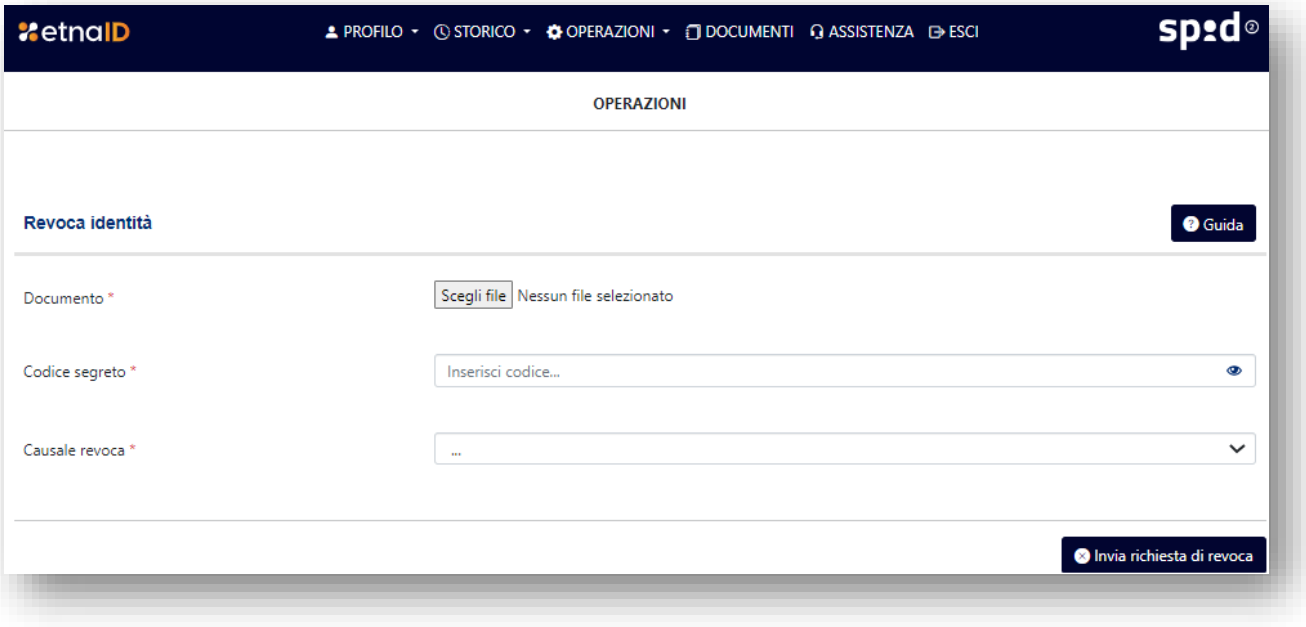

Figura 46 - Interfaccia di revoca dell'identità digitale

Il personale addetto di EtnaID, 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.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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

Nel caso in cui l'utente non ricordi le sue credenziali, può fare richiesta di Revoca scaricando il Modulo di Revoca dalla sezione Documentazione Documenti EtnaID – EtnaID sul sito https://www.etnaid.it/. Il Modulo di Revoca va compilato debitamente in ogni sua parte e inviato via e-mail insieme agli allegati richiesti:

- copia del documento d'identità valido del Titolare; in caso di furto/smarrimento dello stesso anche copia della relativa denuncia
- copia del certificato di morte del Titolare, copia del documento di riconoscimento del Titolare e copia del documento di riconoscimento del Richiedente/erede (in caso di revoca per decesso del Titolare).

Nel caso in cui la richiesta parta dal Titolare, il modulo va firmato con firma autografa dal Titolare/Richiedente e inviato tramite posta certificata all'indirizzo eht.tsp@pec.it. Nel caso in cui si fosse in possesso di firma digitale, è possibile inviare il modulo firmato digitalmente da una normale casella di posta elettronica, nota al gestore. In caso di decesso e richiesta di revoca da parte di un erede, è possibile inviare tutta la documentazione tramite normale casella di posta elettronica all'indirizzo spid@eht.eu.

EtnaID può revocare in autonomia l'Identità Digitale dell'Utente nei seguenti casi:

- l'Identità digitale non è stata rilasciata secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal Manuale operativo;
- se ne riscontra l'inattività per un periodo superiore ai 24 mesi;
- per decesso della persona fisica;
- per uso illecito dell'identità digitale;
- per scadenza contrattuale;

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

- per scadenza del documento d'identità.

Nei casi di inutilizzo delle credenziali per un periodo superiore ai 24 mesi e di scadenza contrattuale, EtnaID invia un'e-mail e un sms di avviso di revoca 90, 30 e 10 giorni, nonché il giorno precedente la revoca definitiva, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica e il recapito telefonico fornito dall'utente. Nel caso in cui l'utente volesse nuovamente usufruire del servizio SPID con EtnaID, dovrà effettuare una nuova registrazione.

7.5 Rinnovo Identità

L'utente riceverà per e-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 e-mail di notifica.

L'utente può anche richiedere di non rinnovare automaticamente l'identità tramite una comunicazione da inviare all'indirizzo PEC eht.tsp@pec.it. La comunicazione deve pervenire almeno trenta giorni prima, indicando la data a decorrere dalla quale si richiede la cessazione del servizio. In alternativa, l'utente potrà esercitare il recesso attivando la procedura di revoca come riportata in apposito paragrafo.

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

7.6 Documenti

Tutti i documenti informativi e le condizioni generali del servizio sono disponibili sul sito https://www.etnaid.it/ alla sezione Documentazione https://www.etnaid.it/docs/ e alla sezione "*Documenti*" del proprio profilo EtnaID.

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

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

7.7 Assistenza

Infine, cliccando su "Assistenza", nel menu del proprio profilo SPID, l'utente può richiedere supporto per qualsiasi informazione grazie ad un Help Desk EtnaID dedicato.

Si può inviare anche un messaggio alla casella di posta spid@eht.eu per ottenere informazioni legate all'uso e al funzionamento dell'identità digitale.

8 Autenticazione di livello 2

8.1 Autenticazione livello 2 sul profilo personale

L'utente per eseguire alcune operazioni dal proprio profilo EtnaID necessita di autenticazione di livello 2, inserendo il codice OTP da ricevere tramite SMS o App. Dalla pagina del proprio profilo EtnaID, gli verrà richiesto l'accesso di Livello 2 come in Figura sottostante.

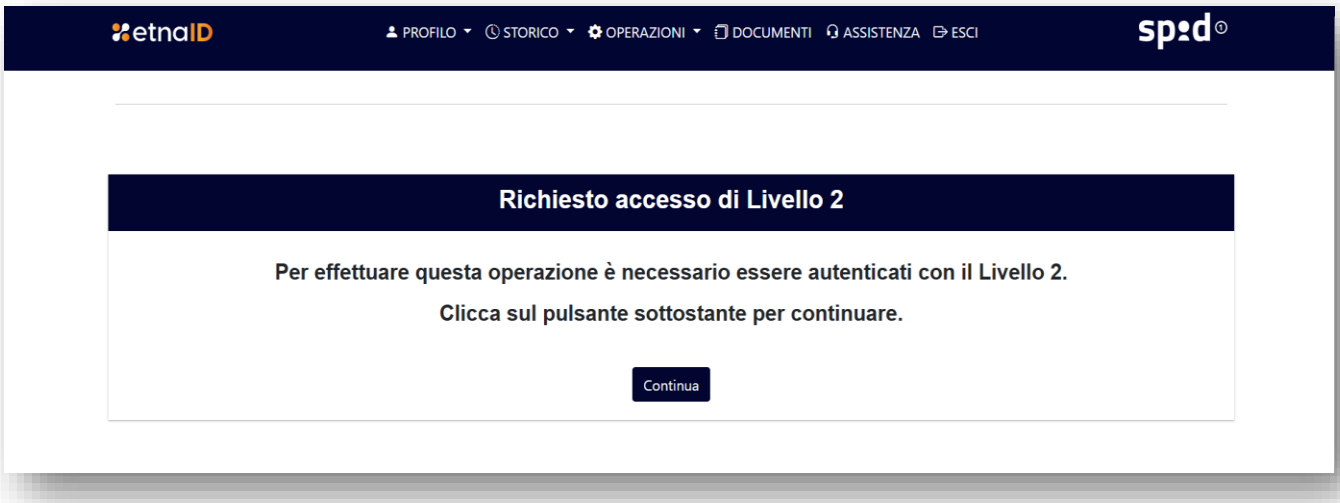

Figura 47 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

8.2 Autenticazione sui siti dei servizi online aderenti

Gli utenti che si apprestano ad eseguire l'accesso ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione tramite credenziali con livello di sicurezza 2, inseriscono nella box login di accesso username e

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

password e scelgono il metodo di ricezione del codice di verifica tra: OTP da copiare dall'App EtnaID o OTP inviati via SMS.

L'Utente, che non ha ancora scaricato e configurato l'app EtnaID, vedrà soltanto il metodo con SMS. Qualora l'utente avesse esaurito l'intero credito SMS, può ricaricarlo seguendo la procedura indicata paragrafo 7.2.1.

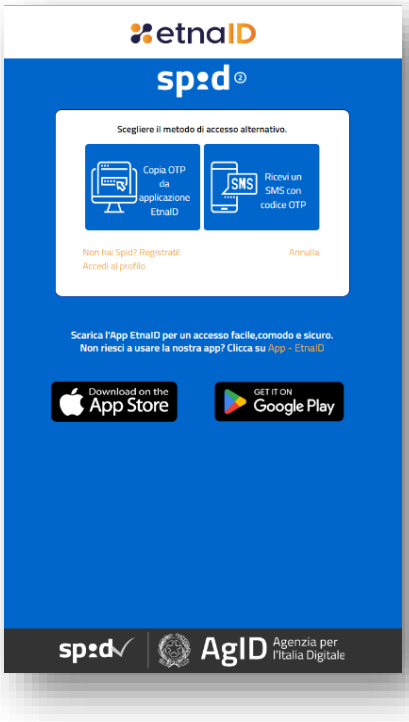

Figura 48 - Interfaccia di scelta metodo ricezione codice OTP

Successivamente, viene richiesta l'immissione del codice temporaneo OTP ricevuto via SMS (viene mostrato il numero di SMS disponibili associati a quel profilo) o visualizzato nell'app EtnaID.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

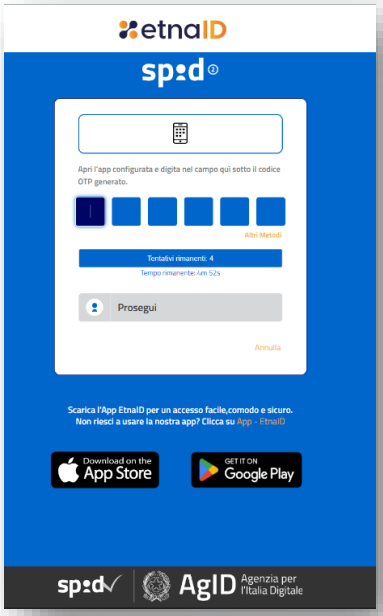

Figura 49- Interfaccia dell'inserimento del codice OTP

9 Recupero delle credenziali

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

9.1 Recupero password

Nel caso in cui l'utente abbia dimenticato la propria password di accesso e sia in possesso della e-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 la propria username (e-mail).

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

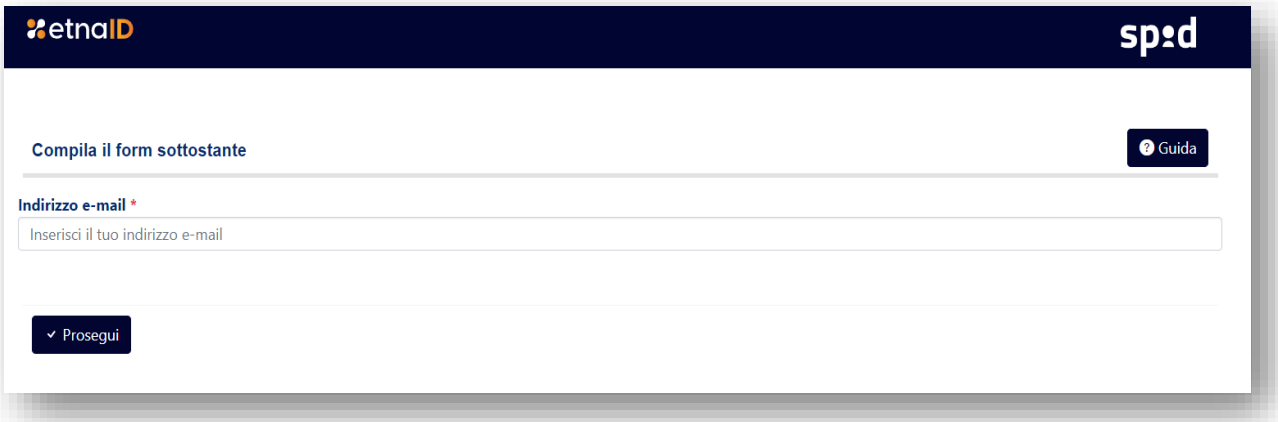

Figura 50 - Interfaccia di recupero password

Successivamente l'utente riceve un codice OTP prima tramite e-mail, da inserire nel campo designato come nella figura sotto:

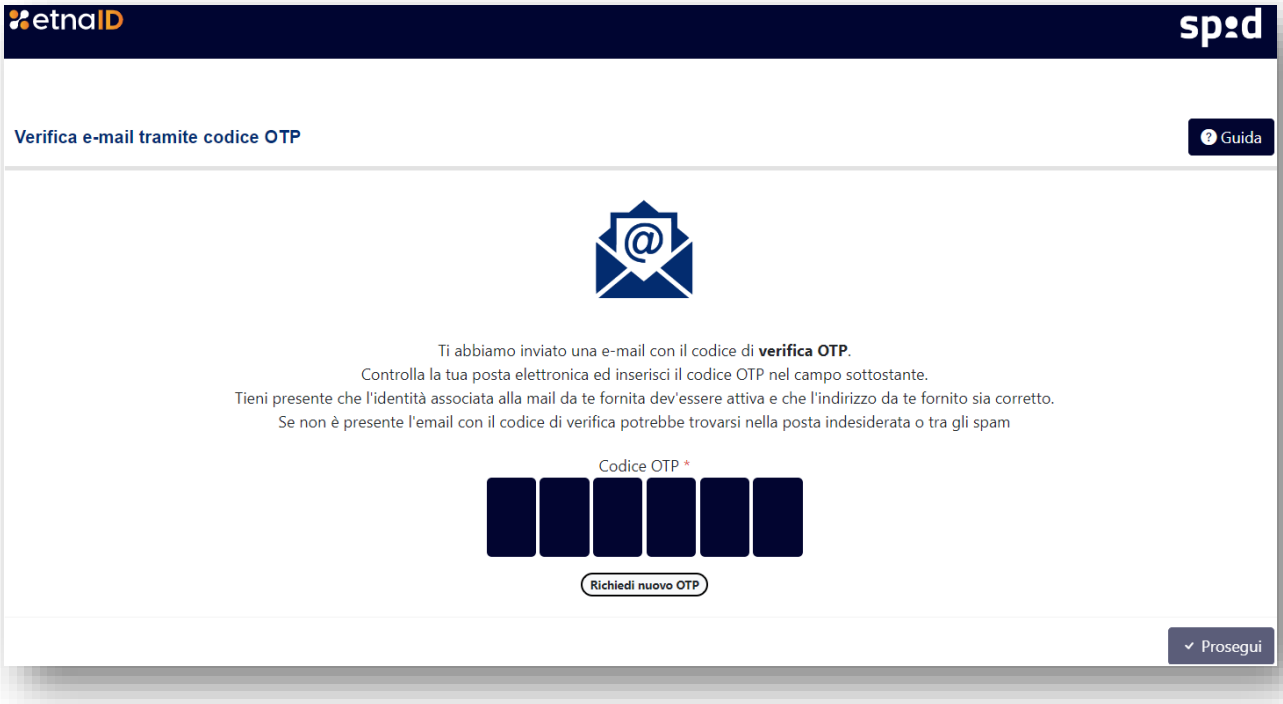

Figura 51 - Interfaccia recupero password, verifica OTP via e-mail

Inserito correttamente l'OTP di cui sopra, si procede con la verifica del codice OTP via SMS, da inserire nel campo designato come in figura sotto:

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Figura 52 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

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

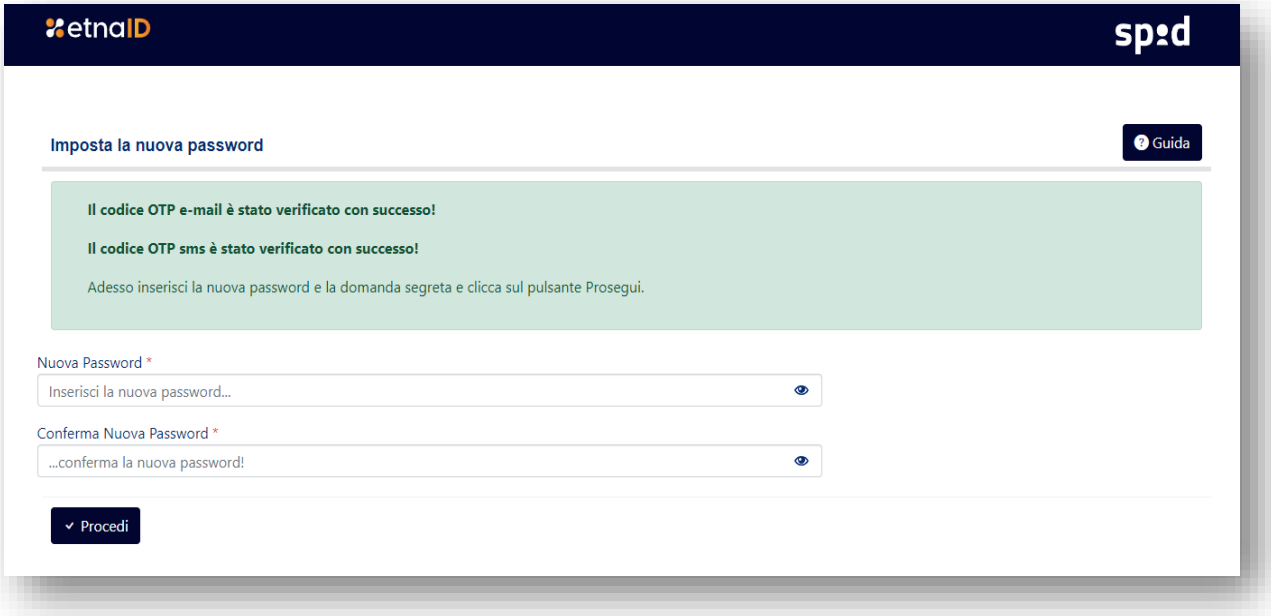

Figura 53 - Interfaccia cambio password

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 il Modulo di

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

Revoca, disponibile per il download nella sezione Documentazione Documenti EtnaID – EtnaID sul sito https://www.etnaid.it/.

L'utente dovrà compilare e firmare il modulo e inviarlo all'indirizzo eht.tsp@pec.it a una casella di posta certificata o, in alternativa, tramite normale casella di posta sottoscrivendo il modulo con firma digitale o firma elettronica qualificata.

9.2 Recupero e-mail

Nel caso in cui l'utente non ricordi la propria e-mail e sia in possesso del numero di cellulare associato alla identità Spid, può procedere al recupero tramite la voce "*Recupero email*" presente nella login box di accesso.

L'utente compila il form sottostante inserendo il proprio codice fiscale.

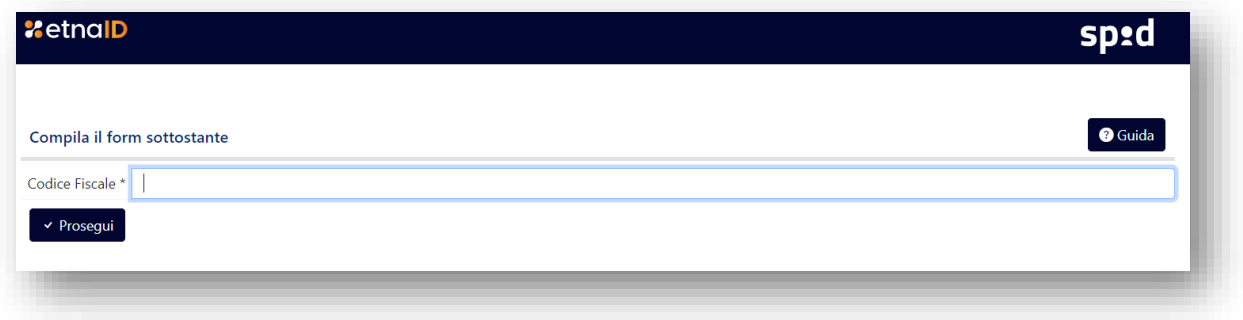

Figura 54 - Interfaccia di recupero e-mail

L'utente inserisce il codice OTP ricevuto al numero di cellulare associato al profilo.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

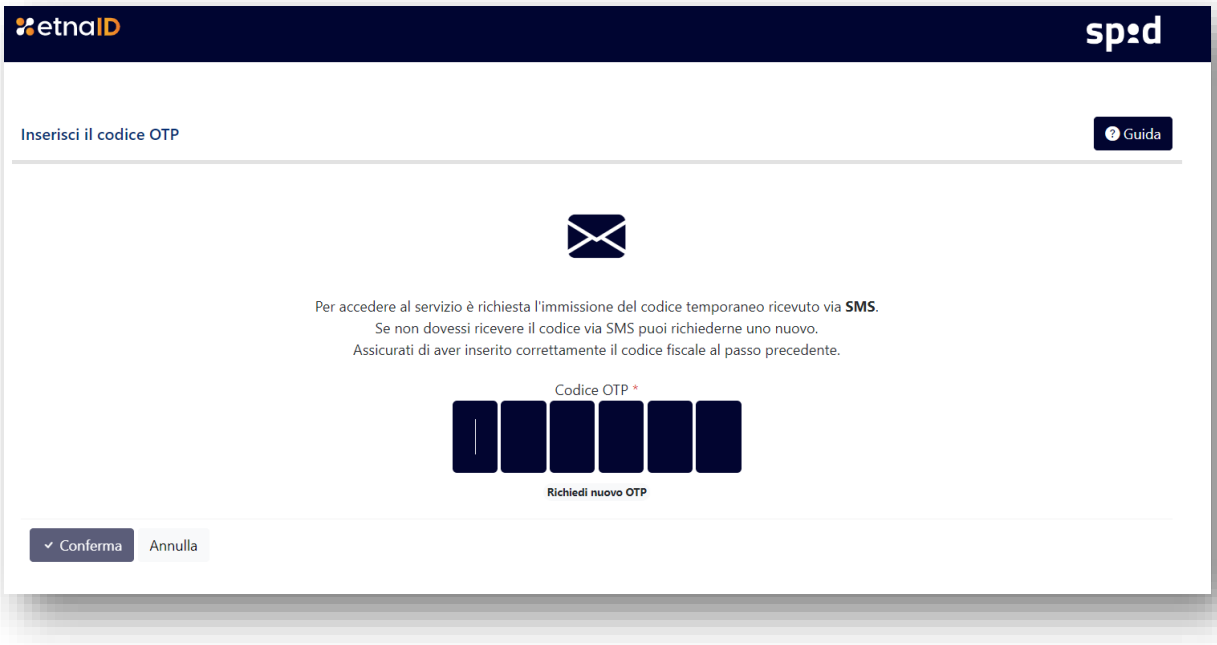

Figura 55 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

Inserito correttamente l'OTP, il sistema recupera l'e-mail dell'utente.

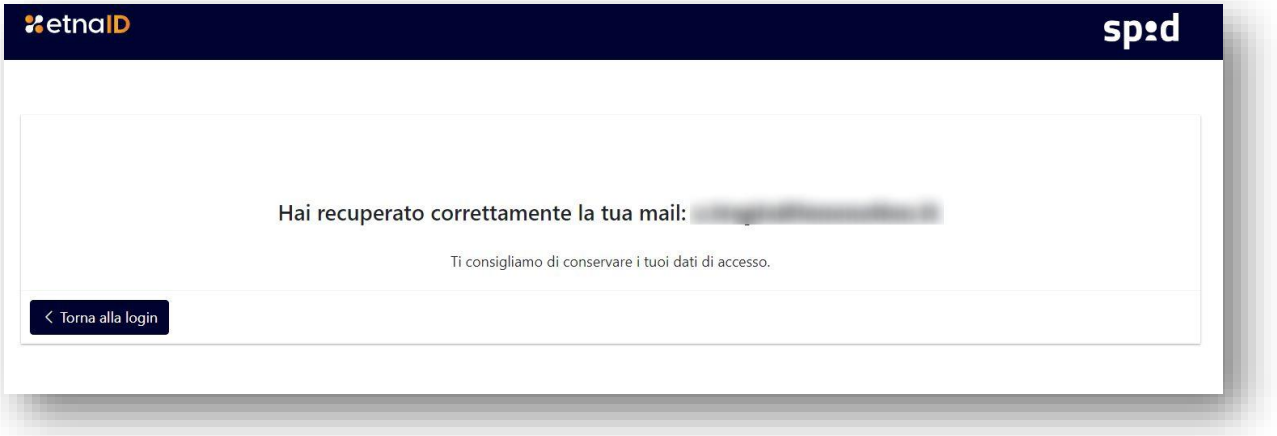

Figura 56 - Interfaccia e-mail recuperata

9.3 Recupero codici dispositivi

Nel caso in cui l'utente non sia più in possesso dei codici dispositivi per effettuare le operazioni sopra descritte di Sospensione, Sblocco e Revoca dell'Identità digitale, può richiederne la sostituzione contattando il supporto di EtnaID ai canali disponibili, come riportato nel paragrafo dedicato al supporto, che provvederà a generare i nuovi codici che verranno recapitati via e-mail all'indirizzo e-mail dell'utente.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

10. Rimborso servizi a pagamento

Il Richiedente può ottenere il rimborso dell'intero costo dei servizi a pagamento compilando e sottoscrivendo un apposito modulo di Rimborso, scaricabile nella sezione Documentazione Documenti EtnaID – EtnaID sul sito https://www.etnaid.it da inviare all'indirizzo spid@eht.eu tramite indirizzo e-mail noto al gestore EtnaID.

Il rimborso webcam è ammesso solo per le motivazioni ed entro le tempistiche previste e descritte all'interno delle condizioni Generali di Utilizzo del Servizio e dell'apposito Modulo di Richiesta Rimborso; di seguito se ne riporta un breve riepilogo:

- Ripensamento (opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla data di acquisto a condizione che l'utente non sia stato identificato e l'identità Spid EtnaID non sia stata attivata)
- Malfunzionamento del sistema di registrazione e gestione degli appuntamenti di EtnaID (opzione selezionabile entro e non oltre le 24 ore successive alla rilevazione del disservizio allegando evidenza del suddetto malfunzionamento)
- 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 (opzione selezionabile entro e non oltre le 48 ore successive alla data dell'appuntamento).

Attenzione! Non è ammesso il rimborso per mancanza di documenti ammessi e validi per SPID. Tutte le informazioni relative ai documenti ammessi sono disponibili al paragrafo 4.1.1.

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

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.

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

Ulteriori informazioni sono specificate nelle Condizioni generali di Utilizzo e nel Modulo di Richiesta Rimborso.

11. Supporto dedicato

EtnaID 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 mail all'indirizzo di posta spid@eht.eu la quale deve contenere la descrizione, il più dettagliata possibile, del problema riscontrato.
- Richiesta Web: l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite il modulo di contatto presente sul sito www.etnaid.it.
- Telefono: l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite il numero di contatto presente sul sito www.etnaid.it con operatori disponibili dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

IL PRESENTE DOCUMENTO PUBBLICO È DI PROPRIETA' DI ETNA HITECH S.C.p.A.