

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO ETNAID

1. Premesse

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

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

Il servizio di Identity Provider può essere fornito solamente da prestatori di Identità Digitali accreditati e iscritti al registro pubblico tenuto dall'AgID – Agenzia per l'Italia Digitale, presso il quale EHT risulta iscritta in qualità di IdP (Identity Provider).

2. Definizioni

- **SERVIZIO DI IDENTITY PROVIDER** (detto Servizio) consiste nella gestione e verifica dell'identità degli utenti che operano su siti web della Pubblica Amministrazione e di privati aderenti ai meccanismi di autenticazione e autorizzazione, progettati all'interno di SPID.
- **GESTORE IDENTITÀ DIGITALE** (detto Identity Provider): soggetto che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, attribuisce l'Identità Digitale ai soggetti che la richiedono, fornendo le relative credenziali e garantendo ai Service Provider la verifica delle medesime credenziali.
- **FORNITORE DEI SERVIZI** (detto Service Provider): soggetto pubblico e privato che utilizza SPID per l'accesso ai propri servizi messi a disposizione online, previo riconoscimento dell'utente da parte del gestore dell'Identità Digitale tramite la richiesta delle credenziali.
- **UTENTE** (detto User Agent): persona che può accedere all'applicazione web. Viene autenticato dal sistema fornendo alcune informazioni identificative, come i propri dati anagrafici e il codice fiscale.

3. Documenti contrattuali e Oggetto del servizio

Il Servizio è disciplinato in ordine di prevalenza:

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

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

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

4. Modalità per accedere al servizio

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

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

- **Livello 1:** tale livello corrisponde al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password). A questo livello sono rilasciate all'UTENTE una UserID ed una password.
- **Livello 2:** tale livello corrisponde al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non necessariamente basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio. A questo livello sono rilasciate all'UTENTE una UserID, una password e delle OTP (One Time Password) gestite tramite l'App EtnaID che assicura il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla normativa. All'occorrenza si può utilizzare OTP via SMS come servizio accessorio alternativo.
- **Livello 3:** tale livello corrisponde al LoA4 dell'ISO-IEC 29115. Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali precedentemente associati sul profilo personale dell'utente attivo. I criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi devono soddisfare i requisiti dell'Allegato II del Regolamento 910/2014. Per accedere con questo livello l'utente, dopo aver inserito UserID e password, dovrà collegare il lettore smartcard al pc, smartcard precedentemente configurata sul profilo personale così come indicato nel Manuale Operativo.

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

5. Modalità di erogazione del servizio

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

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

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

Se si sceglie di effettuare la videochiamata tramite piattaforme terze di contatto, messaging e video call, si informa che i dati e le interazioni sono soggette alle impostazioni privacy del proprio account associato alle suddette piattaforme. EHT informa che i dati correlati al suo account verranno temporaneamente inseriti dall'operatore nell'elenco dei contatti, con la finalità di effettuare la videochiamata. Al termine della sessione audio/video l'account verrà eliminato dal suddetto elenco.

EHT informa, altresì, che la relazione instaurata tramite piattaforme terze di contatto, messaging e video call sarà utilizzata solo ed esclusivamente e per il tempo necessario per effettuare la procedura di video identificazione, inoltre garantisce la cifratura del canale di comunicazione mediante l'adozione di meccanismi standard, applicativi e protocolli aggiornati alla versione più recente.

6. Limitazioni al servizio ed esclusioni

EHT non è responsabile verso l'UTENTE, verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi all'UTENTE stesso e/o a terzi per:

- danni, perdite o costi subiti a seguito di sospensioni, interruzioni o limitazioni del servizio, fatta eccezione per ciò che è imputabile a dolo o colpa;
- non veridicità o correttezza di tutti i dati comunicati sia in occasione della richiesta di rilascio dell'Identità Digitale che successivamente;
- manomissioni o interventi sugli apparati anche software, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione del servizio, posti in essere dall'UTENTE, ovvero da parte di terzi non autorizzati.

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

7. Obblighi e responsabilità di EHT

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

8. Obblighi e responsabilità dell'UTENTE

L'UTENTE assume la responsabilità di:

- fornire dati che siano nella sua piena disponibilità e che non ledano i diritti di terzi;
- accertarsi della correttezza dei dati registrati e segnalare quanto prima eventuali inesattezze;
- custodire le proprie credenziali di accesso e informare immediatamente EHT nel caso in cui terzi ne vengano a conoscenza, in modo da non provocare danni o malfunzionamenti dei sistemi informatici o telematici;
- accertarsi dell'autenticità del Service Provider quando si utilizza l'Identità Digitale;

- non ricorrere al servizio allo scopo di trasmettere o condividere informazioni sensibili che violino i diritti di proprietà intellettuale o di proprietà di terzi.

9. Condizioni Economiche

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

EHT, nel rispetto dei regolamenti cogenti e degli impegni assunti con AgID, si riserva di modificare le condizioni economiche e di comunicare all'UTENTE nelle modalità stabilite nel successivo art. 15.

10. Rinnovo e recesso

Il servizio ha durata biennale con rinnovo automatico gratuito a ciascuna scadenza. È fatta salva la facoltà di recesso mediante preavviso di almeno 30 giorni, che l'UTENTE può esercitare mediante comunicazione per m/pec all'indirizzo etnahitech@pec.it. All'interno della comunicazione di recesso, l'UTENTE deve indicare la data a decorrere dalla quale richiede la cessazione del servizio e allegare copia dei documenti di riconoscimento.

11. Revoca dell'Identità Digitale

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

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

EHT revoca l'Identità Digitale all'UTENTE quando:

- l'Identità Digitale non è stata rilasciata secondo quanto previsto dalla vigente normativa e dal Manuale Operativo;
- in fase di identificazione viene a mancare almeno uno dei requisiti previsti;
- i dati immessi dall'UTENTE al momento della registrazione vengono modificati;
- Viene rilevato un uso illecito dell'identità digitale;
- se ne riscontra l'inattività per un periodo superiore ai 24 mesi;
- Viene comunicato il decesso della persona;

A seguito della scadenza contrattuale.

EHT, 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.

La facoltà di revoca può essere esercitata dall'utente mediante invio dell'apposito modulo di revoca, disponibile per il download all'interno dell'area utente riservata (Selfcare) del sito EtnaID.it, per m/pec all'indirizzo etnahitech@pec.it. All'interno della comunicazione di revoca, l'utente deve indicare la data a decorrere dalla quale richiede la cessazione del servizio ed allegare copia dei documenti di riconoscimento o in caso di furto/smarrimento degli stessi, allegare la relativa denuncia. La revoca è presentabile anche da un utente non titolare dell'identità digitale in caso di decesso del titolare, presentando copia dei documenti di riconoscimento dell'utente richiedente e del titolare e copia del certificato di morte del titolare.

12. Sospensione dell'Identità Digitale

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

13. Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali comunicati dall'UTENTE a EHT ai fini dell'esecuzione del Servizio, avviene in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), all'Informativa Privacy rilasciata da EHT in fase di registrazione ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dall'UTENTE. EHT, per le fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione del Servizio, si pone quale Titolare del trattamento, in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nei D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento europeo 679/2016. EHT ha il compito di svolgere tutte le azioni necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia nonché di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni relative al trattamento dei dati personali. I dati personali raccolti durante la fase di registrazione vengono conservati in modalità protetta per vent'anni dalla revoca dell'Identità Digitale. Se l'UTENTE non porta a termine la procedura di registrazione entro 30 giorni, essa viene annullata. I dati personali dell'UTENTE vengono conservati per 30 giorni, con la finalità di garantirgli la possibilità di riprendere la registrazione. Decorso i 30 giorni, EHT procede alla cancellazione dei dati. Una volta eliminati, i dati non potranno più essere ripristinati; pertanto, l'UTENTE dovrà procedere ad effettuare una nuova registrazione. Le modalità di trattamento dei dati personali da parte di EHT sono più dettagliatamente illustrate all'interno dell'Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679 fornita da EHT.

14. Gestione reclami e diritti degli interessati

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

- Attraverso il portale <http://www.etnaid.it>, alla sezione **Contatti**, è possibile inoltrare reclami oppure richiedere informazioni usando i contatti riportati online.
- Per segnalare un reclamo o ricevere informazioni sul mondo dell'Identità Digitale SPID con ETNAID è possibile scrivere a spid@eht.eu o tramite pec alla mail etnahitech@pec.it
- Esiste una procedura per la gestione dei reclami e l'esercizio dei diritti degli interessati. Ogni istanza viene censita in apposito "Registro delle istanze dei diritti dei soggetti interessati"
- È a disposizione di tutti gli utenti un servizio di Call Center gratuito con operatori disponibili dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al sabato (festivi esclusi), accessibile tramite il numero 095 8738230.

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

Eventuali modifiche alle condizioni contrattuali e di servizio vengono comunicate all'utente tramite e-mail e/o tramite sistema di avvisi presenti sui portali web di accesso al servizio, salvo diverse disposizioni stabilite a livello contrattuale. In caso di modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali e di Servizio, l'UTENTE ha facoltà di comunicare il proprio recesso con le modalità di cui all'art. 10 nel termine di 30 giorni ivi previsto. Trascorso tale termine di 30 giorni si intenderà che l'UTENTE abbia accettato le condizioni contrattuali come modificate.

16. Forza Maggiore

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

17. Foro Competente

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

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

Art. 6 "Limitazioni al servizio ed esclusioni"

Art. 7 "Obblighi e responsabilità di EHT"

Art. 8 "Obblighi e responsabilità dell'UTENTE"

Art. 9 "Condizioni Economiche"

Art. 10 "Rinnovo e recesso"

Art. 11 "Revoca dell'Identità Digitale"

Art. 12 "Sospensione dell'Identità Digitale"

Art. 13 "Trattamento dati personali"

Art. 15 "Modalità di comunicazione delle modifiche alle condizioni contrattuali e di servizio"

Art. 16 "Forza Maggiore"

Art. 17 "Foro Competente"

Allegato Economico ETNAID

EHT si riserva la facoltà di modificare le condizioni economiche riportate all'art.9 delle Condizioni Generali di Utilizzo del servizio ETNAID, secondo le modalità stabilite all'art. 15 delle succitate Condizioni, ferma restando la possibilità di recesso da parte dell'UTENTE. Nella tabella sottostante, si dettagliano le condizioni economiche applicate da EHT.

Servizi ETNAID	Corrispettivo	Modalità e termini di pagamento
Identificazione tramite webcam	<p>Il corrispettivo per la richiesta di identificazione tramite videochiamata con webcam viene determinato sulla base delle esigenze commerciali e di mercato del momento.</p> <p>È utilizzabile per completare la fase di identificazione con tempistiche entro 3 gg dalla richiesta di registrazione.</p>	<p>Il pagamento dell'importo per ciascuna richiesta di identificazione tramite videochiamata con webcam avverrà con carta di credito e/o carta prepagata attraverso piattaforma di pagamento Stripe cui si verrà reindirizzati automaticamente dalla funzione "Acquista Webcam" durante la richiesta di registrazione a ETNAID per ciascun nuovo UTENTE. Il sistema rilascerà ricevuta o fattura</p>

		a seconda delle esigenze dell'UTENTE.
Identificazione tramite Sportello Pubblico	Gratis	
Identificazione tramite Firma Digitale	Il corrispettivo per la richiesta di identificazione tramite Firma Digitale viene determinato sulla base delle esigenze commerciali e di mercato del momento.	Il pagamento dell'importo per ciascuna richiesta di identificazione tramite Verifica con Firma Digitale avverrà con carta di credito e/o carta prepagata attraverso piattaforma di pagamento Stripe cui si verrà reindirizzati automaticamente dalla funzione "Acquista Verifica con Firma Digitale" durante la richiesta di registrazione a ETNAID per ciascun nuovo UTENTE. Il sistema rilascerà ricevuta o fattura a seconda delle esigenze dell'UTENTE.
Identificazione tramite CNS (Carta Nazionale dei Servizi)	Gratis	
SPID Livello 1	Gratis	
SPID Livello 2 con App ETNAID	Gratis	
SPID Livello 2 con invio di OTP (One Time Password) attraverso SMS	Il corrispettivo per un pacchetto di accessi SPID Livello 2 tramite SMS su siti web della Pubblica Amministrazione e di privati aderenti ai meccanismi di autenticazione e autorizzazione, progettati all'interno di SPID, utilizzabili entro 12 mesi dalla data di acquisto, viene determinato sulla base delle esigenze commerciali e di mercato del momento. Il contatore con il numero residuo di invio OTP tramite SMS a disposizione dell'Utente sarà visibile nel profilo personale ETNAID di ciascun UTENTE.	Il pagamento dell'importo per ciascun pacchetto di accessi SPID Livello 2 con OTP tramite SMS, avverrà con carta di credito e/o carta prepagata attraverso piattaforma di pagamento Stripe cui si verrà reindirizzati automaticamente dalla funzione "Acquista Pacchetto SMS per usare SPID Livello 2" nel profilo personale ETNAID di ciascun UTENTE. Il sistema rilascerà ricevuta o fattura a seconda delle esigenze dell'UTENTE.