



**Carta dei servizi SPID**

**Servizio di Gestione Sistema Pubblico  
dell'Identità Digitale**

**ETNAID**

IL PRESENTE DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DI **EHT S.C.p.A.** È VIETATA LA RIPRODUZIONE PARZIALE O TOTALE O LA DIVULGAZIONE SENZA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE DI **EHT S.C.P.A.**

## STATO DELLE REVISIONI

REV.	CAP.	DESCRIZIONE MOTIVO	DATA
00	TUTTI	EMMISSIONE BOZZA IN CONFORMITÀ AL COMMA 3 REGOLAMENTO PER L'ACCREDITAMENTO E VIGILANZA GESTORI DELL'IDENTITÀ DIGITALE SPID	15/03/2021
01	TUTTI	REVISIONE AZIONI CORRETTIVE	15/11/2021
02	TUTTI	AGGIORNAMENTO SLA RELATIVO A DPCM 19 OTTOBRE 2021	30/06/2022
03	3-5	CORRETTI REFUSI, INSERITA OPZIONE WEBCAM GRATUITA, AGGIUNTA IDENTIFICAZIONE PRESSO RA.	24/07/2023

## SOMMARIO

1. Premessa .....	3
Cos'è il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale .....	3
Il Ruolo di EtnaHitech come Gestore dell'Identità Digitale.....	3
Quadro normativo di riferimento .....	3
2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi .....	4
3. Il Servizio SPID EtnaID .....	5
Richiesta del servizio SPID .....	7
Uso di SPID con ETNAID .....	8
Accesso al servizio SPID di Livello 2 con APP .....	8
Accesso al servizio SPID di Livello 2 con SMS a pagamento .....	8
Accesso al servizio SPID di Livello 3.....	9
Furto e smarrimento dell'Identità Digitale .....	9
Sospensione e revoca dell'Identità Digitale .....	9
Indicatori di qualità .....	9
La soddisfazione dei clienti.....	11
4. La tutela dei clienti .....	12
5. Comunicazione, informazione e contatto .....	12

## 1. Premessa

### **Cos'è il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale**

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale, consente l'accesso in rete a dati e servizi online erogati dalla Pubblica Amministrazione.

Allo SPID partecipano i seguenti attori:

- Gestori dell'Identità Digitale
- Gestori di Attributi Qualificati
- Fornitori di Servizi
- Agenzia per l'Italia Digitale
- Utenti

Il Sistema mette in relazione i vari attori per le attività necessarie alla richiesta e alla fruizione del servizio.

### **Il Ruolo di EtnaHitech come Gestore dell'Identità Digitale**

Etna Hitech S.c.p.A., accreditata presso l'Agenzia per l'Italia Digitale in qualità di Gestore dell'Identità Digitale nell'ambito di SPID e conforme ai sensi del DPCM del 24 ottobre 2014, del CAD e del DPR n.445, fornisce il servizio EtnaID che gestisce la registrazione e la messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso a dati e servizi online, rivolgendosi ai cittadini e alle imprese che fanno richiesta di un'Identità Digitale, per conto delle Pubbliche Amministrazioni e dei fornitori di servizi privati che aderiscono a SPID.

### **Quadro normativo di riferimento**

- 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), modificato dal DPCM 19 ottobre 2021, pubblicato nella GU Serie Generale n.296 del 14 dicembre 2021.

- 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.

## 2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dei servizi che Etna Hitech S.p.A. fornisce ai propri utenti. Il documento riporta dettagliatamente le informazioni riguardanti i diritti di cui godono i clienti e il livello e la qualità del servizio che Etna Hitech S.p.A. si assume nell'ambito di SPID. L'organizzazione tende a mantenere un sistema di gestione delle Identità Digitali sempre idoneo, adeguato ed efficace, mirando a rispettare i seguenti parametri:

- **Semplificazione e trasparenza** delle informazioni, delle procedure e dei principali aspetti normativi che riguardano il servizio erogato.
- **Uguaglianza, imparzialità e collaborazione.** Etna Hitech S.p.A. si impegna a rispettare tutti i diritti degli utenti, senza che vi sia alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Ispirandosi a tale principio di uguaglianza, Etna Hitech S.p.A. tutela il trattamento del servizio erogato all'interno delle diverse aree geografiche di utenza e delle diverse categorie dei clienti.
- **Efficacia ed efficienza.** Etna Hitech S.p.A. si impegna costantemente nel migliorare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione delle Identità Digitali. Il contesto è pertanto continuamente oggetto di osservazioni che tengono presenti le modifiche alla normativa vigente, le nuove richieste dei clienti, gli eventi e gli incidenti rilevati all'interno dell'organizzazione.
- **Facilitazione dei contatti e delle opportunità,** garantita attraverso un cortese e disponibile servizio di assistenza tecnica che permette agli utenti di presentare segnalazioni o eventuali reclami.

- **Continuità e disponibilità del servizio.** L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Carta dei Servizi SPID è disponibile sul portale <https://www.etnaid.it/> e accessibile secondo le modalità previste da AgID.

### 3. Il Servizio SPID EtnaID

EtnaID è la piattaforma realizzata da Etna Hitech per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione nel contesto del Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID).

Il servizio EtnaID è erogato in conformità alle norme di certificazione ISO9001 e ISO27001. Pertanto, nel trattamento dei dati e delle informazioni, vengono applicati i seguenti fondamentali principi:

- **Riservatezza:** le informazioni vengono rese disponibili solo agli individui e alle entità autorizzate.
- **Integrità:** le informazioni devono essere protette per quanto riguarda la loro accuratezza e completezza.
- **Disponibilità:** le informazioni sono accessibili solo agli individui e alle entità autorizzate, laddove necessario.

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

I soggetti protagonisti di SPID sono i seguenti:

- **Utenti:** sono coloro che richiedono l'Identità Digitale e che devono obbligatoriamente fornire alcune informazioni identificative obbligatorie, quali i dati anagrafici e il codice fiscale.
- **Identity Provider:** sono i soggetti che, previo accreditamento da parte di AgID e sempre nel rispetto dei regolamenti, attribuiscono l'Identità Digitale ai soggetti che ne fanno richiesta, fornendo le relative credenziali e garantendo ai Service Provider la verifica delle credenziali emesse.
- **Attribute Provider:** sono i soggetti titolati che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.
- **Service Provider:** sono i soggetti pubblici e privati che ricorrono a 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 coinvolge tutti i soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

Lo SPID è inoltre basato su tre livelli di sicurezza di autenticazione informatica, secondo quanto previsto dalla norma ISO/IEC 29115:2013, adottati in funzione dei servizi erogati e della tipologia di informazioni rese disponibili.

Livello di sicurezza SPID	Caratteristiche
Primo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC 29115:2013.	Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password), e dai regolamenti di cui all'articolo 4. secondo quanto previsto dal presente decreto
Secondo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC 29115:2013,	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 soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, secondo quanto previsto dal presente decreto e dai regolamenti di cui all'articolo 4.
Terzo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA4 dello standard ISO/IEC 29115:2013	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 soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

## Richiesta del servizio SPID

Il cittadino che vuole ottenere l'Identità Digitale tramite EtnaID deve effettuare tre step: registrazione, identificazione e attivazione delle credenziali. Ogni passo della suddetta procedura è necessario al fine di ottenere il rilascio dell'Identità Digitale.

- Registrazione tramite sito online

Per richiedere l'Identità Digitale da utilizzare nell'ambito di SPID, il cittadino può connettersi al sito web <https://etnaid.eht.eu> ed effettuare la registrazione tramite il modulo di adesione elettronico, oppure può recarsi presso uno degli sportelli pubblici abilitati (RAO Pubblico). Ogni richiesta viene presa in carico e gestita da un operatore Etna Hitech addetto all'identificazione, il quale effettua le verifiche necessarie a validare i documenti e a verificare la stessa identità del richiedente attraverso l'accesso ai portali delle fonti autorevoli. L'identificazione, fase successiva alla registrazione, può essere svolta tramite una delle seguenti modalità:

- **Modalità webcam**
  - Webcam a pagamento
  - Webcam gratuita
- **Modalità sportello pubblico** presso uno degli sportelli pubblici abilitati (RAO Pubblico)
- **Modalità di persona** recandosi in una delle sedi RA dislocate sul territorio nazionale e convenzionate con EHT
- **Modalità tramite firma digitale**
- **Modalità tramite documenti digitali di identità** (Carta Nazionale dei Servizi)

Nell'ambito della modalità di identificazione webcam, il Richiedente ha la possibilità di ottenere un appuntamento per la videochiamata di riconoscimento, pagando il corrispettivo per la richiesta di identificazione mediante una semplice piattaforma di pagamento online. Il servizio webcam permette di schedulare un appuntamento dall'ora successiva e comunque entro 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

In alternativa il Richiedente potrà scegliere l'opzione webcam gratuita e schedulare un appuntamento entro 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

La consegna dell'Identità Digitale e delle credenziali al cittadino che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato viene eseguita per via telematica tramite un processo innescato dal gestore dell'Identità Digitale Etna Hitech.

I processi di rilascio dell'Identità Digitale prevedono che:

- La fase di identificazione sia eseguita prima della contrattualizzazione del servizio.
- Il Richiedente sottoscriva il contratto di adesione al servizio con una delle modalità previste nelle procedure di rilascio.
- Il Richiedente riceve dall'Identity Provider la password temporanea, che provvede a modificare obbligatoriamente al primo accesso al portale per



l'attivazione dell'Identità Digitale, rispettando i criteri di sicurezza previsti (lunghezza corrispondente a dieci caratteri, uso di caratteri sia maiuscoli che minuscoli, almeno un carattere numerico e almeno uno speciale, non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi).

## **Uso di SPID con ETNAID**

Di seguito si illustra il principio di funzionamento alla base del sistema SPID.

Il cittadino fa richiesta dell'Identità Digitale a Etna Hitech, ente accreditato presso AgID, e riceve le istruzioni su come utilizzare la propria identità nell'ambito della Pubblica Amministrazione o dei privati aderenti. In seguito, se il cittadino vuole accedere ad un servizio della Pubblica Amministrazione o dei privati aderenti disponibile online, viene guidato nella scelta di uno degli Identity Provider accreditati e, tra questi, seleziona quello da cui ha ottenuto l'Identità Digitale. Dopo la scelta, viene re-indirizzato sulla pagina web dell'Identity Provider nella quale deve inserire le proprie credenziali per potersi autenticare. Conclusosi positivamente il processo di autenticazione, mediante un processo automatizzato, il browser riporta il cittadino sul sito della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti e, tramite meccanismi standard di interscambio di informazioni riservate, viene identificato sul sito di interesse.

## **Accesso al servizio SPID di Livello 2 con APP**

Gli utenti che effettuano l'accesso ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione o dei privati aderenti tramite credenziali di Livello 2 devono inserire, oltre ad username e password, un codice OTP. Quest'ultimo può essere generato tramite APP ETNAID o SMS.

Gli utenti che si apprestano ad eseguire un accesso di Livello 2, dopo aver effettuato l'autenticazione con username e password, possono generare il codice di verifica OTP dall'App ETNAID, scaricabile gratuitamente da Google Play per dispositivi mobili Android e da App Store per dispositivi Apple.

## **Accesso al servizio SPID di Livello 2 con SMS a pagamento**

Gli utenti che si apprestano ad eseguire un accesso di Livello 2 per i servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione e privati aderenti, dopo aver effettuato l'autenticazione con username e password possono ricevere il codice di verifica OTP anche mediante SMS.

Un pacchetto di accessi SPID Livello 2 tramite SMS è utilizzabile entro 12 mesi dalla data di acquisto. Il contatore con il numero residuo di invio OTP tramite SMS a disposizione dell'utente sarà visibile nel profilo personale SPID di ciascun utente.

Quando l'utente effettua un accesso di Livello 2 consuma un SMS e può ricaricare sul proprio profilo la quantità di SMS a sua disposizione ogni qualvolta che lo desidera.





### Accesso al servizio SPID di Livello 3

A disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale con ETNAID è possibile attivare gratuitamente il Livello 3 di autenticazione, allo scopo di fornire agli utenti la possibilità di effettuare gli accessi ai servizi della Pubblica Amministrazione di Livello 3. Prima di poter accedere ai servizi di Livello 3, è necessario effettuare la fase di associazione del dispositivo digitale tramite la smart card, dalla sezione del proprio profilo SPID, disponibile collegandosi sul proprio profilo personale dall'indirizzo <https://www.etnaid.it>

### Furto e smarrimento dell'Identità Digitale

Si ricorda ai clienti che le credenziali che sono state loro attribuite vanno custodite diligentemente, non consentendone in nessuna circostanza l'uso a soggetti terzi.

In caso di furto o smarrimento delle credenziali di utilizzo dell'Identità Digitale è obbligo dell'utente, come previsto dalle Condizioni generali di utilizzo, richiedere la revoca della propria Identità Digitale, in quanto rischiano di venir meno le condizioni di riservatezza e segretezza delle proprie credenziali. L'accaduto va notificato a Etna Hitech S.c.p.A. nel più breve tempo possibile, in modo da evitare danni o malfunzionamenti dei sistemi informatici e telematici.

### Sospensione e revoca dell'Identità Digitale

Con la sospensione, l'Identità Digitale fornita da Etna Hitech non può essere più utilizzata fino al momento della sua riattivazione. La sospensione viene effettuata a seguito di una richiesta da parte del titolare dell'Identità Digitale ma può avvenire anche in caso di divulgazione, furto o smarrimento delle credenziali di accesso o, ancora, su iniziativa degli operatori IdP per motivazioni di altra natura (ad esempio a causa di documento di riconoscimento non più in corso di validità).

Anche la revoca dell'Identità Digitale deve essere richiesta dal titolare oppure essa può essere effettuata nei casi previsti dalle Condizioni Generali di utilizzo del servizio EtnaID.

### Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità relativi al servizio EtnaID (Service Level Agreement) vengono prodotti allo scopo di verificare i valori rilevati e gli eventuali scostamenti dai valori limite, come si può evincere dalla tabella sottostante:

ID	Indicatore di Qualità	Modalità di funzionamento	Valore Limite
IQ- 01	Disponibilità del sottoservizio di registrazione identità	Erogazione automatica	$\geq 99,5\%$ , Singolo evento di indisponibilità $\leq 6$ ore

		Erogazione in presenza	>= 98,0 %
IQ- 02	Tempo di risposta del sottoservizio di registrazione identità		<= 12h (ore lavorative) per il 95% di richieste registrazione utente
IQ- 03	Disponibilità del sottoservizio di gestione rilascio credenziali	Erogazione automatica	>= 99,5%, Singolo evento di indisponibilità < =6 ore
		Erogazione in presenza	>= 98,0%
IQ- 04	Tempo di rilascio credenziali	Erogazione da remoto	<= 5 giorni lavorativi
		Erogazione in presenza	<= 3 giorni lavorativi
IQ- 05	Tempo riattivazione delle credenziali		<= 2 giorni lavorativi
IQ- 06	Disponibilità del sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali		>= 99,5% Singolo evento di indisponibilità < =6 ore
IQ- 07	Tempo di sospensione delle credenziali	Erogazione automatica	< =1 minuti
		Erogazione manuale	< =10 minuti
IQ- 08	Tempo di revoca delle credenziali		<= 5 giorni lavorativi
IQ-09	Disponibilità del sottoservizio di rinnovo e sostituzione delle credenziali.	Erogazione automatica	>= 99,5% Singolo evento di indisponibilità < =6 ore
		Erogazione in presenza	>= 98,0%
IQ- 10	Tempo di rinnovo e sostituzione delle credenziali		<= 2 giorni lavorativi

IQ- 10-bis	Tempo di dispiegamento/aggiornamento metadata		<= 2 giorni lavorativi
IQ- 11	Disponibilità del sottoservizio di autenticazione		>= 99,5% Singolo evento indisponibilità <= 6 ore
IQ- 12	Tempo di risposta del sottoservizio di autenticazione		Tempi di risposta <=2 sec per il 98% delle richieste di autenticazione.
IQ- 13	RPO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità		1 ora
IQ-14	RTO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità		8 ore
IQ-15	RPO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali		1 ora
IQ-16	RTO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali		8 ore
IQ-17	RPO sottoservizio di Autenticazione		1 ora
IQ-18	RTO sottoservizio di Autenticazione		8 ore

## La soddisfazione dei clienti

Etna Hitech S.c.p.A. effettua indagini periodiche e acquisisce valutazioni da parte degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato. I risultati sono indispensabili per identificare le misure necessarie ad accrescere l'efficienza del servizio e a migliorarne la qualità.

## 4. La tutela dei clienti

Etna Hitech S.c.p.A. si impegna a trattare i dati personali nell'ambito dell'erogazione dell'Identità Digitale nel rispetto del principio di necessità e delle altre garanzie fissate dall'Informativa sul trattamento in materia di dati personali (D.L.vo n. 196/2003) e dal Regolamento UE n.679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR).

I dati personali acquisiti in fase di registrazione vengono conservati in modalità protetta per vent'anni, mediante un'architettura scalabile e ridondata. Etna Hitech S.p.A. garantisce di ricorrere a sistemi affidabili e protetti da eventuali alterazioni, volti alla memorizzazione dei dati in maniera verificabile, sempre nel rispetto delle tempistiche e delle metodologie descritte ai sensi dell'articolo 7, commi 8 e 9, del DPCM del 24 ottobre 2014.

## 5. Comunicazione, informazione e contatto

Le informazioni sul servizio e le modalità di gestione delle credenziali sono rinvenibili all'interno delle Condizioni Generali, della Guida Utente, del Manuale Operativo e della Guida alla sicurezza dell'Identità, consultabili sul portale <https://www.etnaid.it>

Per avere supporto o chiedere informazioni si possono scegliere modalità di contatto differenti, a seconda delle esigenze:

- Attraverso il portale disponibile sul sito [Contatti EtnaID – EtnaID](#) si possono inoltrare reclami oppure richiedere informazioni
- Ai contatti riportati online nel sito [EtnaID – Il tuo Spid, completo in un click.](#)
- È a disposizione degli utenti un servizio di Call Center gratuito con operatore disponibile dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), accessibile tramite il numero 06 52978887.