

# **GUIDA UTENTE ETNAID**

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

**Lista di Distribuzione**

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

**Stato delle Revisioni del Documento**

<b>Versione</b>	<b>CAP.</b>	<b>DESCRIZIONE MOTIVO</b>	<b>DATA</b>
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 INTERFACCE GRAFICHE APPLICATIVI	30/09/2022

## Indice

<b>Introduzione.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Scopo del documento .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Convenzioni di lettura .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Definizioni ed acronimi.....</b>	<b>6</b>
<b>2 La tua identità digitale con EtnaID .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Soggetti SPID .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Livelli di sicurezza.....</b>	<b>11</b>
<b>3 Come funziona il servizio SPID.....</b>	<b>12</b>
<b>4 Come ottenere l'identità digitale .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Richiesta identità digitale .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Processo di richiesta per persona fisica .....</b>	<b>14</b>
4.2.1 Processo con Identificazione Video .....	24
4.2.2 Processo con Firma elettronica.....	31
4.2.3 Processo con Carta Nazionale dei Servizi.....	31
4.2.4 Processo con Sportello pubblico .....	32
<b>4.3 Identificazione EtnaID .....</b>	<b>35</b>
<b>4.4 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID .....</b>	<b>36</b>
<b>4.5 Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico.....</b>	<b>38</b>
<b>5 Utilizzo dell'identità digitale .....</b>	<b>39</b>
<b>6 Come gestire l'identità digitale .....</b>	<b>41</b>
<b>7 Interfaccia utente .....</b>	<b>41</b>
<b>7.1 Profilo .....</b>	<b>42</b>
7.1.1 Il tuo profilo .....	42
7.1.2 Accessi al profilo .....	44
7.1.3 Livello 2 - Attiva APP EtnaID.....	45
7.1.4 Livello 3 – Aggiungere il servizio Livello 3 .....	48

<b>7.2</b>	<b>Storico SPID .....</b>	<b>50</b>
7.2.1	Storico accessi.....	50
<b>7.3</b>	<b>Operazioni .....</b>	<b>51</b>
7.3.1	Modifica password.....	51
7.3.2	Modifica cellulare .....	53
7.3.3	Domanda segreta.....	53
7.3.4	Aggiorna documento .....	54
7.3.5	Sospensione e Revoca.....	55
<b>7.4</b>	<b>Rinnovo identità .....</b>	<b>59</b>
<b>7.5</b>	<b>Documenti.....</b>	<b>60</b>
<b>7.6</b>	<b>Assistenza.....</b>	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>Autenticazione di livello 2.....</b>	<b>60</b>
<b>9</b>	<b>Recupero delle credenziali.....</b>	<b>61</b>
9.1	Recupero password.....	61
9.2	Recupero codici dispositivi .....	65
<b>10</b>	<b>Supporto dedicato .....</b>	<b>66</b>

## 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 gestione 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.

### 1.3 Definizioni ed acronimi

AES	Advanced Encryption Standard
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CODICE/CODICE DELLA PRIVACY	Codice in materia di protezione dei dati personali
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
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
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 Progressiva
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).

**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.



Figura 1 - Logo SPID

### 2.1 Soggetti SPID

In SPID sono presenti i seguenti soggetti:

- **Utenti** – tutti coloro che richiedono l'Identità Digitale, i quali devono fornire alcune informazioni identificative obbligatorie, come i propri dati anagrafici e codice fiscale.
- **Identity Provider** – i soggetti che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, attribuiscono l'identità digitale ai soggetti che la richiedono, fornendo la relativa credenziale e garantendo ai service provider la verifica della credenziale medesima.
- **Attribute Provider** – i soggetti titolati che, previo accreditamento AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.

- **Service Provider** – i soggetti pubblici (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, ecc.) e privati che utilizzano SPID per il controllo delle credenziali di accesso ai propri servizi.
- **AgID** – svolge il ruolo di vigilanza sui soggetti accreditati ed il ruolo di garante della federazione, gestendo il registro che rappresenta l'insieme dei soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

## 2.2 Livelli di sicurezza

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

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

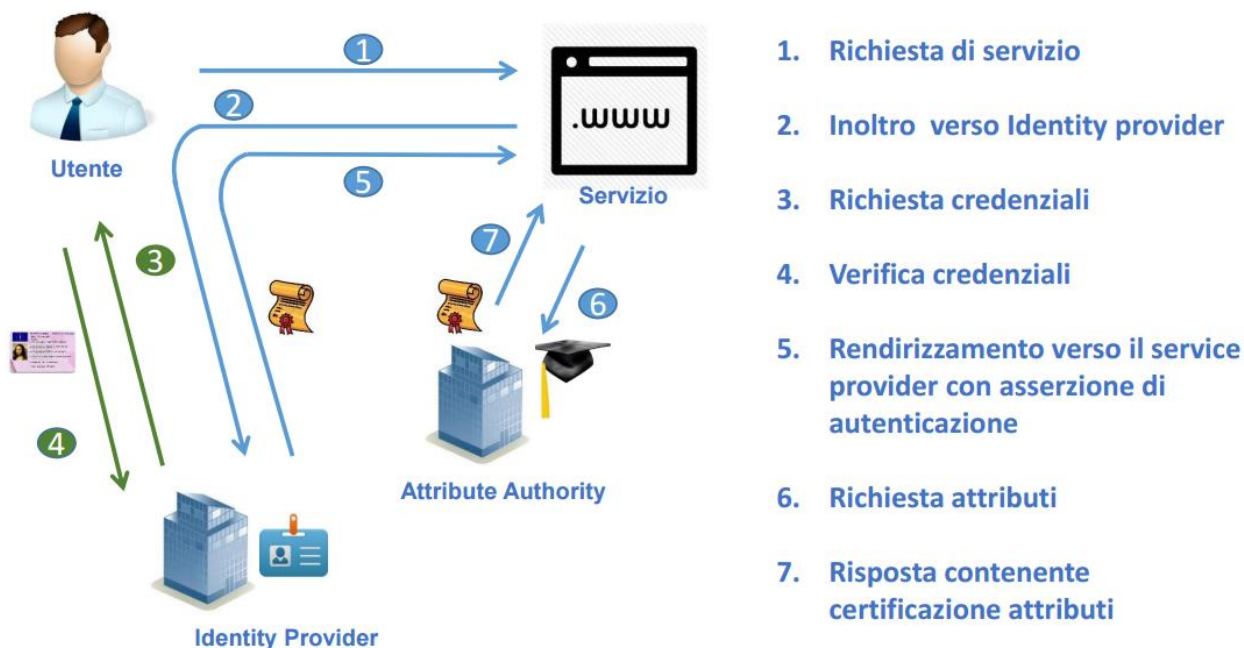


Figura 2 - Funzionamento base del sistema SPID

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

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

cittadino sul sito della Pubblica Amministrazione e, tramite meccanismi standard di interscambio di informazioni riservate, viene identificato sul sito della Pubblica Amministrazione.

#### 4 Come ottenere l'identità digitale

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



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*

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 cliccando il "Registrati con EtnaID".

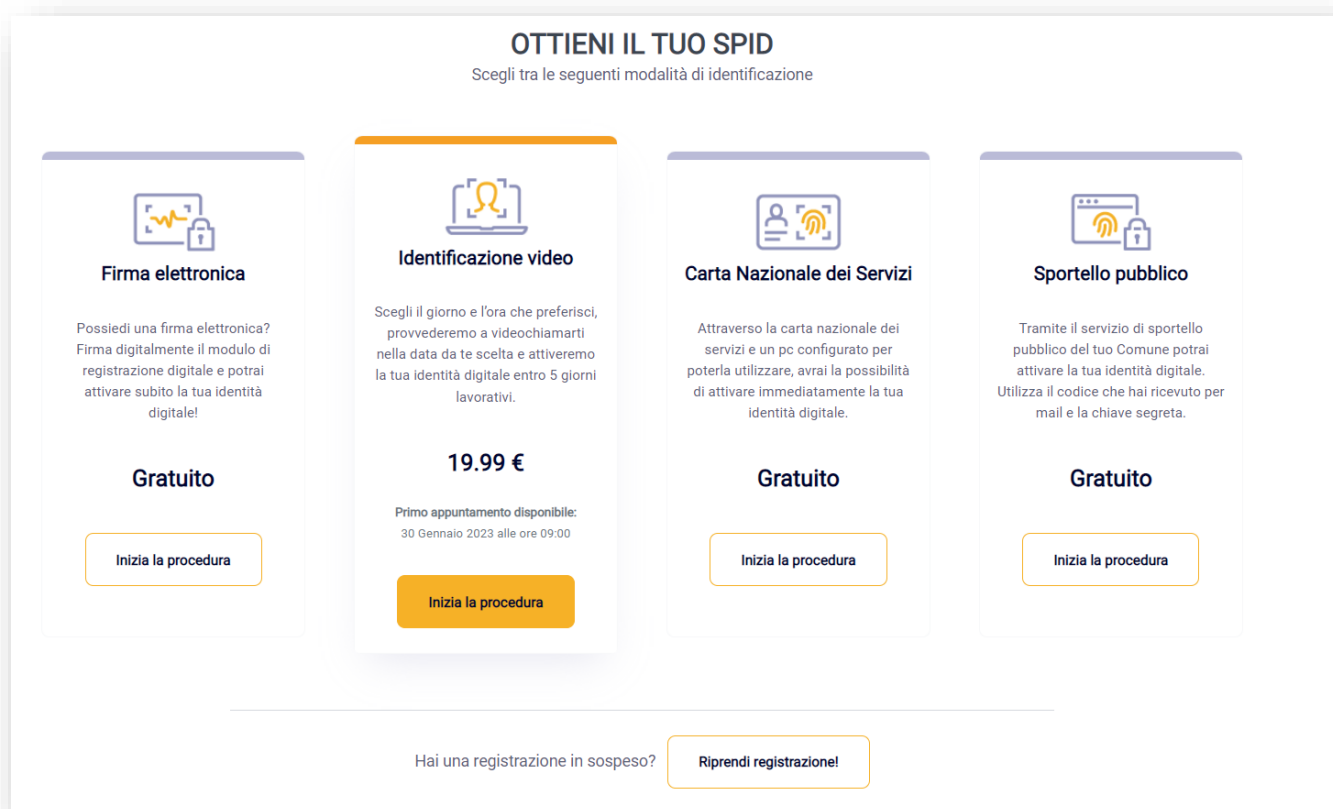
Il cittadino che vuole ottenere la sua identità Spid dovrà indicare i dati obbligatori di seguito riportate:

- Dati di contatto: Indirizzo mail e numero di cellulare;

- Dati Personali/Anagrafici: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Sesso, Data e Luogo di nascita, Indirizzo di domicilio;
- Estremi di un valido documento di riconoscimento: Tipo, Numero, Ente di Rilascio, Data di Rilascio, Data di Scadenza;

#### 4.2 **Processo di richiesta per persona fisica**

Il processo inizia dalla scelta di una tra le quattro modalità di identificazione che EtnaID mette a disposizione del Richiedente.



**OTTIENI IL TUO SPID**  
Scegli tra le seguenti modalità di identificazione

Modalità di identificazione	Descrizione	Costo	Primo appuntamento disponibile
Firma elettronica	Possiedi una firma elettronica? Firma digitalmente il modulo di registrazione digitale e potrai attivare subito la tua identità digitale!	Gratuito	
Identificazione video	Scegli il giorno e l'ora che preferisci, provvederemo a videochiamarti nella data da te scelta e attiveremo la tua identità digitale entro 5 giorni lavorativi.	19.99 €	30 Gennaio 2023 alle ore 09:00
Carta Nazionale dei Servizi	Attraverso la carta nazionale dei servizi e un pc configurato per poterla utilizzare, avrai la possibilità di attivare immediatamente la tua identità digitale.	Gratuito	
Sportello pubblico	Tramite il servizio di sportello pubblico del tuo Comune potrai attivare la tua identità digitale. Utilizza il codice che hai ricevuto per mail e la chiave segreta.	Gratuito	

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

Figura 3 - Scelta della modalità di identificazione

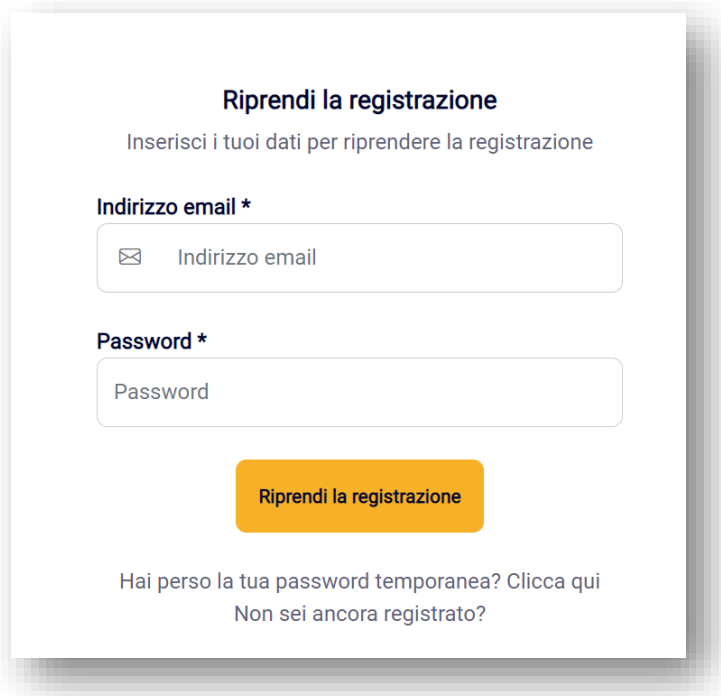
Le modalità di identificazione vengono descritte di seguito:

- 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 dopo l'inserimento dei dati di riconoscimento.
- b. **Modalità Firma Elettronica:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Smart Card e lettore. Confermando la modalità gli vengono fornite le seguenti istruzioni: deve scaricare il Modulo di Richiesta ricevuto tramite mail, firmarlo digitalmente e caricarlo sul sistema.
- c. **Modalità Carta Nazionale dei Servizi (CNS):** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o di una Carta Identità Elettronica (fino a v.2.0) di un PC e di un lettore Smart Card.
- d. **Modalità Sportello Pubblico:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve recarsi presso un Comune abilitato<sup>1</sup> 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 al par. 4.4.

Il Richiedente può decidere di sospendere per qualunque motivo (mancanza di rete, mancanza di disponibilità, ecc.) la fase di Registrazione e proseguire successivamente da dove aveva lasciato collegandosi al sito <https://EtnaID.eht.eu/>, cliccando su "Riprendi Registrazione" e inserendo le credenziali e-mail e password temporanea.

---

<sup>1</sup> La pubblicazione dell'elenco dei Comuni abilitati è disponibile al sito [www.spid.gov.it](http://www.spid.gov.it)



**Riprendi la registrazione**

Inserisci i tuoi dati per riprendere la registrazione

**Indirizzo email \***

✉ Indirizzo email

**Password \***

Password

**Riprendi la registrazione**

[Hai perso la tua password temporanea? Clicca qui](#)  
[Non sei ancora registrato?](#)

*Figura 4 - Ripresa della registrazione*

Durante tutta la fase di Registrazione, a sinistra, vengono visualizzate le fasi della registrazione; ad ogni avanzamento del processo, le icone in corrispondenza dei passaggi completati si coloreranno.

Dopo aver scelto la modalità di Identificazione, Il Richiedente presta il consenso all'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 e, se sceglie la modalità tramite Identificazione Video, la sessione audio/video sarà interamente conservata in modalità protetta per il periodo di 20 anni decorrente dal momento della revoca dell'identità digitale, come previsto dalla normativa vigente in materia. E' necessario acconsentire



successivamente, alla presa visione della documentazione contrattuale (Condizioni Generali del Contratto, Manuale Operativo, Manuale Utente e Guida alla sicurezza dell'identità).

## Consensi e documentazione

### Consensi al trattamento dei dati

Il Sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella

[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 EtnaHitech \\*](#)

**Presto il consenso**  Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di EtnaHitech. Le ricordiamo che per tutti gli adempimenti previsti dalla legge, i dati verranno conservati, in archiviazione, per un periodo di 20 anni decorrente dalla revoca dell'identità digitale; in particolare, se dovesse scegliere la modalità di identificazione webcam, la sessione audio/video sarà interamente registrata ed interamente conservata in modalità protetta per il periodo di 20 anni decorrente dal momento della revoca dell'identità digitale, come previsto dalla normativa vigente in materia.

### Documentazione contrattuale

Prendi visione della documentazione contrattuale prima di proseguire:

[Condizioni Generali del Contratto \\*](#)  [Manuale Operativo \\*](#)

[Guida alla sicurezza dell'identità \\*](#)  [Manuale Utente \\*](#)

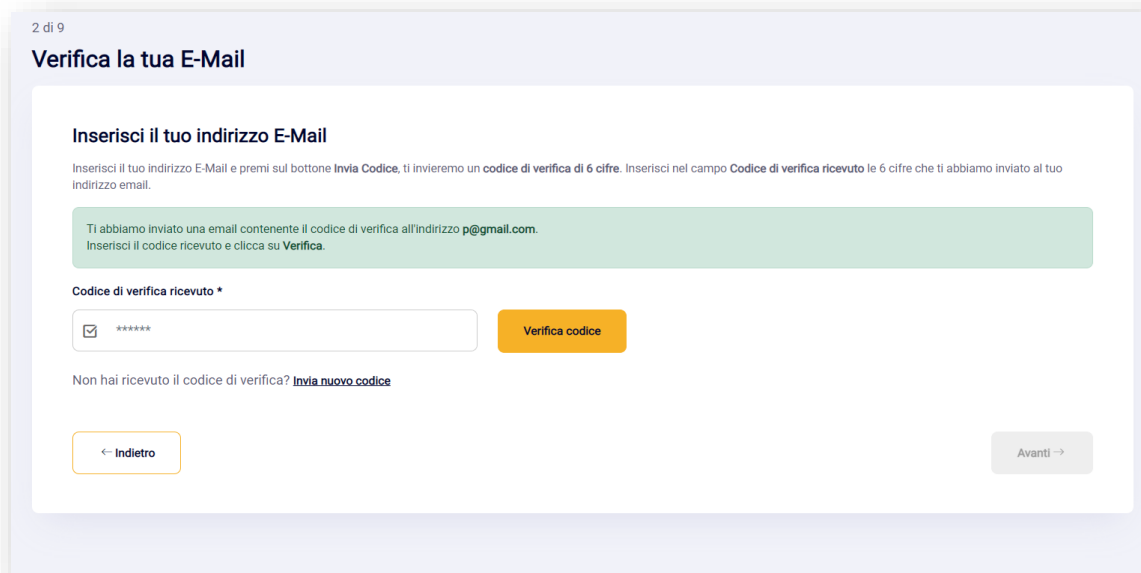
\* campi obbligatori

[← Indietro](#)

[Avanti →](#)

Figura 5 - Consenso al trattamento dei dati e documentazione contrattuale

Il Richiedente passa, dunque, all’inserimento del proprio indirizzo e-mail e ne effettua la verifica inserendo il codice di verifica ricevuto.



2 di 9

### Verifica la tua E-Mail

**Inserisci il tuo indirizzo E-Mail**

Inserisci il tuo indirizzo E-Mail e premi sul bottone **Invia Codice**, ti invieremo un codice di verifica di 6 cifre. Inserisci nel campo **Codice di verifica ricevuto** le 6 cifre che ti abbiamo inviato al tuo indirizzo email.

Ti abbiamo inviato una email contenente il codice di verifica all'indirizzo **p@gmail.com**.  
Inserisci il codice ricevuto e clicca su **Verifica**.

Codice di verifica ricevuto \*

**Verifica codice**

Non hai ricevuto il codice di verifica? [Invia nuovo codice](#)

**← Indietro** **Avanti →**

Figura 6 - 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.

### Dati personali

Inserisci i tuoi Dati personali e il tuo Domicilio

#### I tuoi dati personali

Nome \*

Cognome \*

Codice fiscale \*

Provincia di nascita / Stato Estero \*

Luogo di nascita \*

Data di nascita \*

Sesso \*

#### Il tuo domicilio

Tipo \*

Indirizzo \*

Civico \*

CAP \*

Provincia / Stato Estero \*

Luogo \*

Consapevole che, ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono punite ai sensi del Codice penale e delle leggi speciali vigenti in materia, dichiara sotto la propria responsabilità che le informazioni fornite corrispondono a verità \*

\* campi obbligatori

← Indietro
Avanti →

Figura 7 - Inserimento informazioni personali

Di seguito si riporta una spiegazione delle varie sezioni.

La sezione “I tuoi 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:

- **Tipologia:** via, piazza, corso, etc;
- **Indirizzo** di residenza

- **Numero civico**
- **Codice di avviamento postale**
- **Provincia** di residenza
- **Luogo** di residenza

Successivamente, il Richiedente passa all’inserimento del proprio numero di cellulare per effettuarne la verifica e riceve un codice che ne attesti la validità.

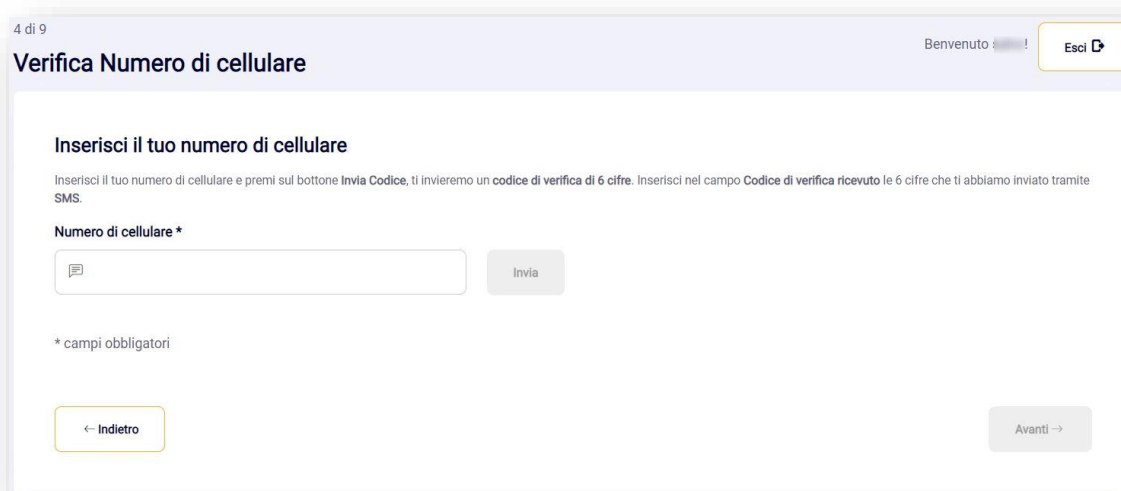


Figura 8 - Interfaccia di verifica del numero di cellulare

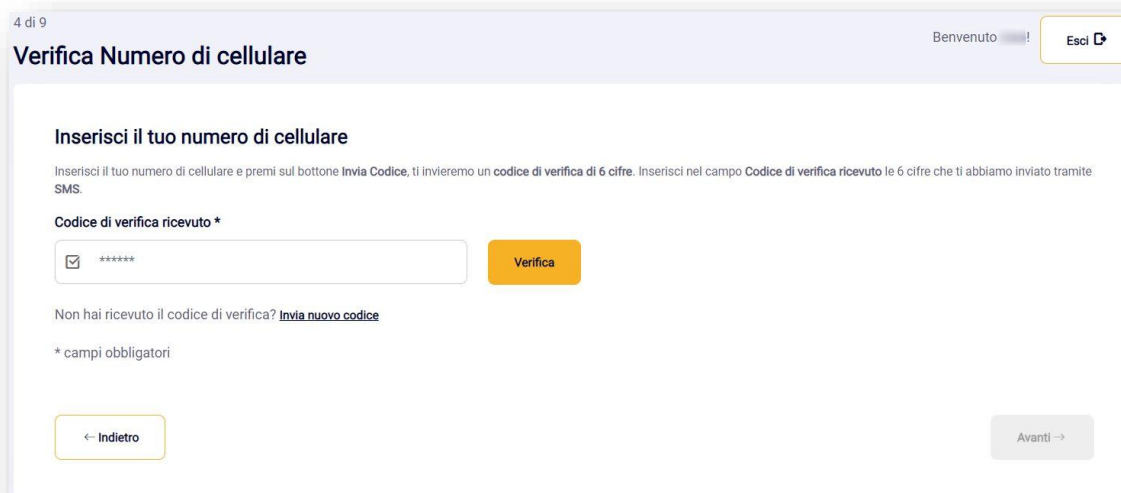


Figura 9 - Interfaccia di verifica codice

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 tutti quelli ammessi dal DPR 445/2000, art. 35)<sup>2</sup>. Nel caso di identificazione “Video”, il Richiedente deve allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale; In alternativa al codice fiscale/tessera sanitaria è accettato il certificato provvisorio della tessera sanitaria o il certificato di attribuzione del codice fiscale.

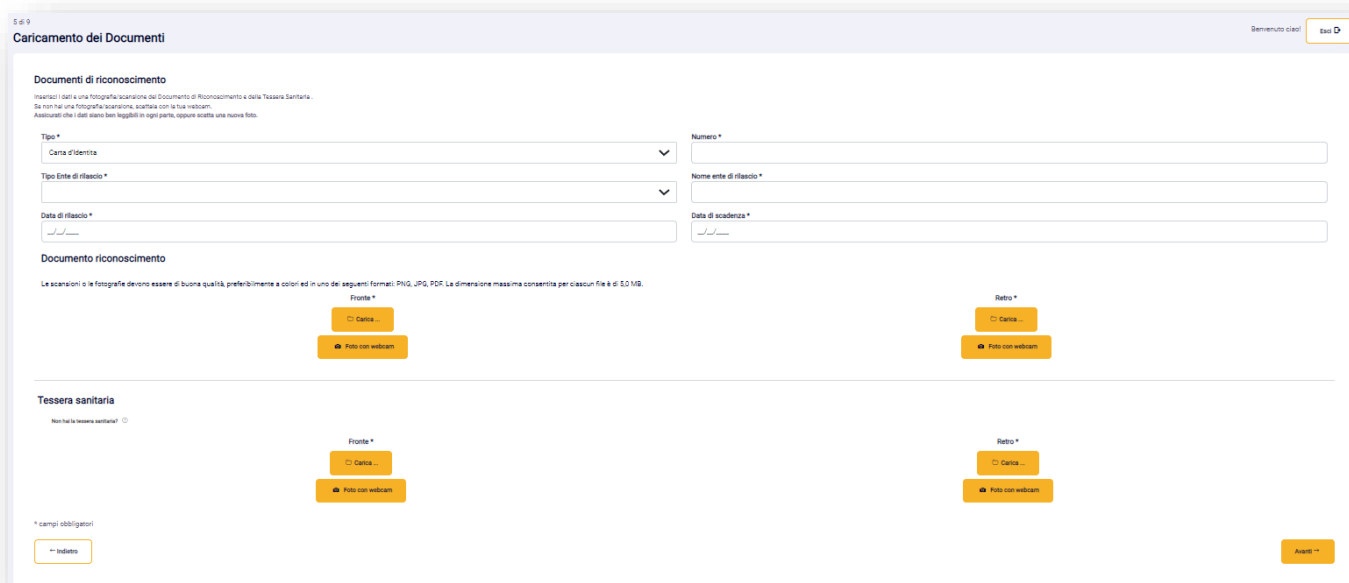


Figura 10 - Inserimento e caricamento dei documenti

<sup>2</sup> DPR 445/2000, Art. 35 Documenti di identità e di riconoscimento

1. In tutti i casi in cui nel presente testo unico viene richiesto un documento di identità, esso può sempre essere sostituito dal documento di riconoscimento equipollente ai sensi del comma 2.
2. Sono equipollenti alla carta di identità italiana, il passaporto, la patente di guida italiana, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.
3. Nei documenti d'identità e di riconoscimento non è necessaria l'indicazione o l'attestazione dello stato civile, salvo specifica istanza del richiedente.

Al fine di agevolare il corretto inserimento dei documenti si rimanda alla guida consultabile nel sito [Council of the European Union - PRADO - Home \(europa.eu\)](https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-documents/ITA/B/docs-per-category.html). Di seguito si riportano i link per tipologia di documento:

- Documento di Identità:

<https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-documents/ITA/B/docs-per-category.html>

- Passaporto:

<https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-documents/ITA/A/docs-per-category.html>

- Patente di Guida:

<https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-documents/ITA/F/docs-per-category.html>

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 i documenti caricati in fase di videochiamata. 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.

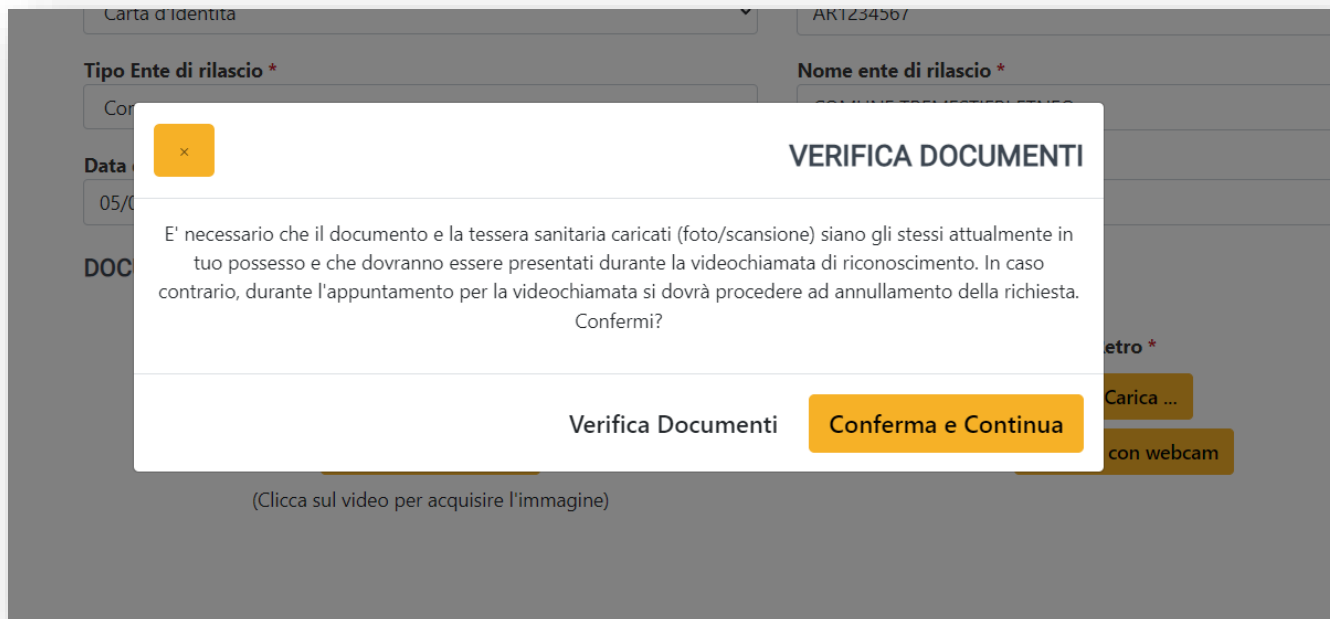


Figura 11 - Pop up di conferma documenti inseriti

#### 4.2.1 Processo con Identificazione Video

Con riferimento alla prima modalità, il Richiedente troverà una schermata in cui visualizza i dettagli del primo appuntamento disponibile per effettuare la videochiamata di riconoscimento.

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



### Identificazione video

Procedura di attivazione tramite identificazione video

---

<b>Modalità di pagamento:</b> Carta di credito	<b>19.99 €</b>
<b>Identificazione:</b> entro 5 giorni lavorativi	iva inclusa

---

**Primo appuntamento disponibile:**

📅 03 Febbraio 2023 alle ore 14:00

\*Per ottenere l'appuntamento proposto dovrai completare la procedura **entro 15 minuti**.  
Potrai comunque scegliere la data e l'ora che preferisci in fase di registrazione

ⓘ Prima di iniziare assicurati di avere con te il documento di identità, la tessera sanitaria in corso di validità, la mail che deciderai di utilizzare e il tuo numero di telefono cellulare perchè ti verranno richiesti durante la registrazione.

← IndietroInizia la procedura

Figura 12 - Interfaccia con il primo appuntamento disponibile

Dopo aver selezionato “Conferma e Continua” nella fase di Inserimento dei dati e foto dei Documenti, il Richiedente visualizza una schermata con il primo appuntamento disponibile<sup>3</sup> e indica i contatti con cui effettuare la videochiamata.

---

<sup>3</sup>Per Richiedenti dall'estero, si specifica che la data e l'ora dell'appuntamento si riferiscono al fuso orario italiano (GMT+1).

The screenshot shows a web interface for selecting an appointment. At the top left, it says '6 di 10' and 'Appuntamento'. At the top right, there is a 'Benvenuto' button and an 'Esci' button. The main heading is 'Appuntamento Videochiamata di Riconoscimento' with a sub-heading 'Scegli l'ora e il giorno per il tuo appuntamento e noi ti chiameremo per attivare il tuo SPID.' Below this, the current appointment is shown as 'Attuale appuntamento: 03 Febbraio 2023 alle ore 14:00'. There is a 'Cambia appuntamento' button. A note states: 'Potrai modificare la data e l'ora dell'appuntamento fino a un'ora prima dell'orario concordato.' Below this is the 'Contatti videochiamata' section, which has a yellow warning box: 'Devi inserire un contatto prima di proseguire'. There is a 'Modifica contatti' button. At the bottom left is a '← Indietro' button and at the bottom right is an 'Avanti →' button.

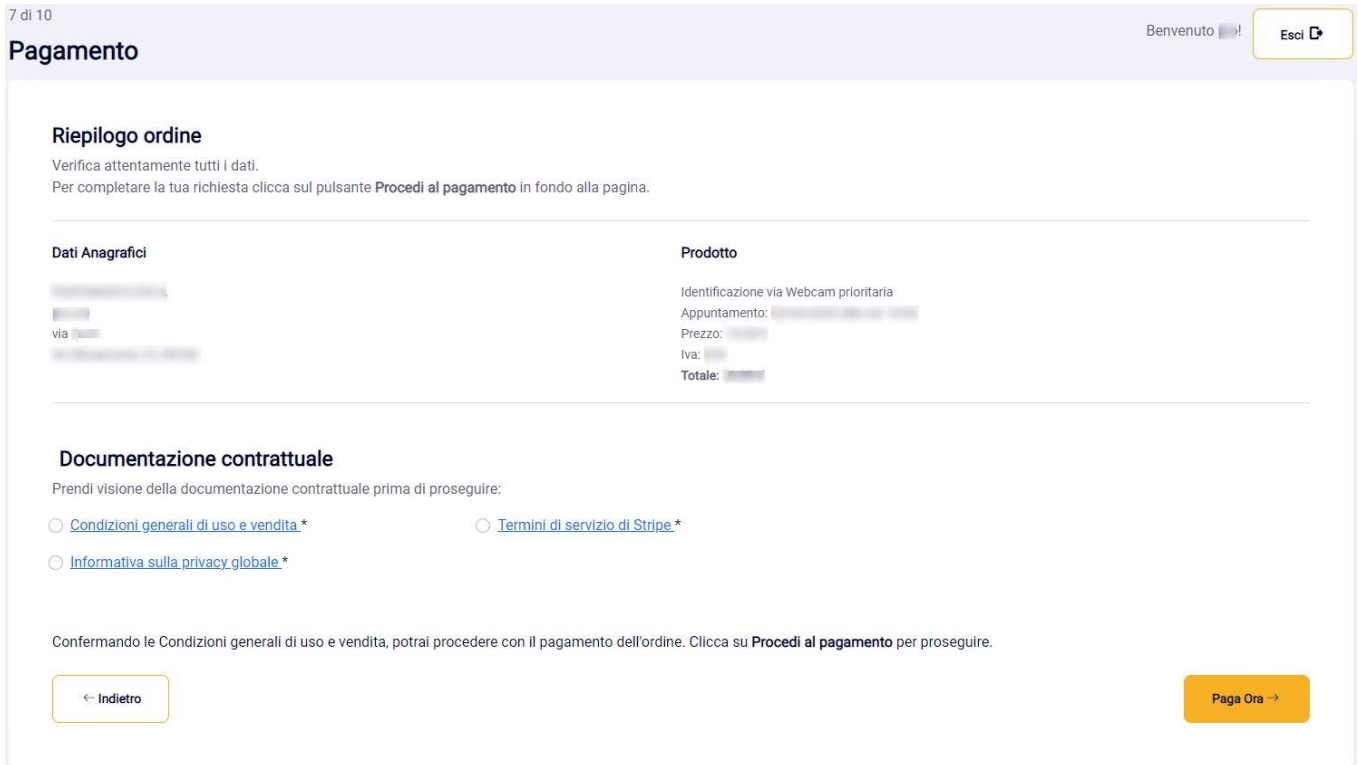
Figura 13 - Scelta appuntamento Webcam

Qualora lo desiderasse, ha la possibilità di modificare l'appuntamento suggerito, cliccando su "Cambia appuntamento" e selezionando la data e l'ora tra quelle disponibili. Allo stesso modo, selezionando "Modifica contatti" il Richiedente può scegliere uno dei seguenti programmi di video chiamata tra Skype, Meet, Teams e WhatsApp e inserire un contatto (e-mail / nome utente).

Nel caso in cui la tecnologia prescelta sia WhatsApp il contatto lasciato per effettuare la videochiamata dovrà necessariamente coincidere con il numero di cellulare collegato all'identità del Richiedente. Il Richiedente potrà scegliere di effettuare la videochiamata tramite le piattaforme terze di contatto indicate per cui dati ed interazioni saranno soggette alle impostazioni privacy dell'account associato alle suddette piattaforme. Il contatto indicato dal Richiedente verrà temporaneamente inserito dall'operatore di EHT nell'elenco dei contatti allo scopo di effettuare la videochiamata e, al termine della sessione audio/video, verrà eliminato.

Prima di procedere al pagamento, il Richiedente troverà una pagina di riepilogo ordine nella quale dovrà verificare attentamente informazioni personali e quelle relative al prodotto.

Dopo avere confermato le Condizioni Generali di uso e vendita del servizio EtnaID e di Stripe, il Richiedente potrà procedere al pagamento dell'ordine cliccando su "Paga ora".



7 di 10

Benvenuto [nome]! [Esci](#)

## Pagamento

### Riepilogo ordine

Verifica attentamente tutti i dati.  
Per completare la tua richiesta clicca sul pulsante **Procedi al pagamento** in fondo alla pagina.

---

Dati Anagrafici	Prodotto
[redacted]	Identificazione via Webcam prioritaria
[redacted]	Appuntamento: [redacted]
[redacted]	Prezzo: [redacted]
[redacted]	Iva: [redacted]
[redacted]	Totale: [redacted]

---

### Documentazione contrattuale

Prendi visione della documentazione contrattuale prima di proseguire:

[Condizioni generali di uso e vendita\\*](#)       [Termini di servizio di Stripe\\*](#)

[Informativa sulla privacy globale\\*](#)

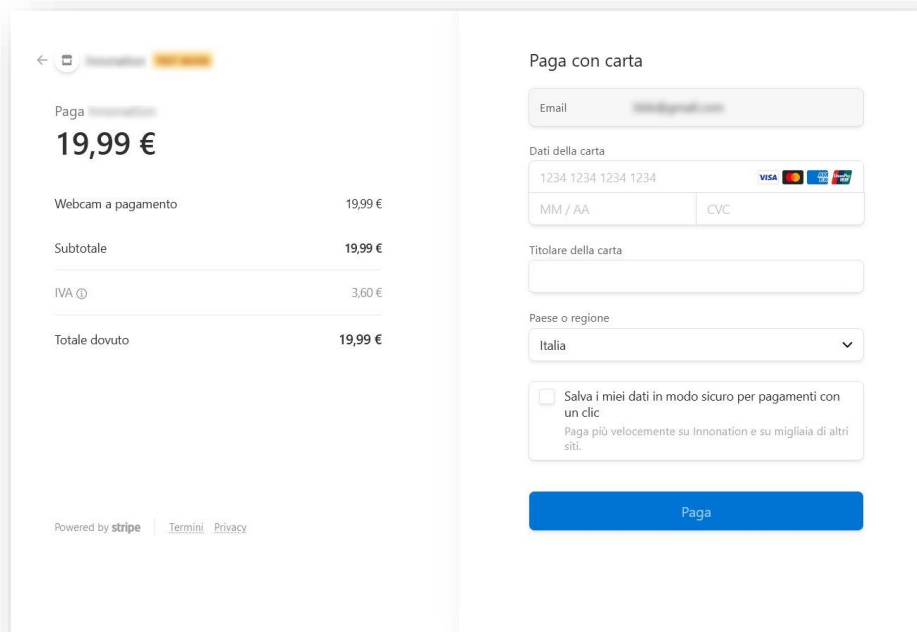
Confermando le Condizioni generali di uso e vendita, potrai procedere con il pagamento dell'ordine. Clicca su **Procedi al pagamento** per proseguire.

[← Indietro](#) [Paga Ora →](#)

Figura 14 - Interfaccia Riepilogo ordine

## Pagamento servizi Webcam

Il Richiedente completa la registrazione cliccando su “Paga ora” in fondo alla pagina, procede alla compilazione del modulo su piattaforma Stripe e al pagamento del corrispettivo dovuto per la richiesta di identificazione.



Paga	
Webcam a pagamento	19,99 €
Subtotale	19,99 €
IVA	3,60 €
Totale dovuto	19,99 €

**Paga con carta**

Email

Dati della carta

1234 1234 1234 1234

MM / AA CVC

Titolare della carta

Paese o regione

Italia

Salva i miei dati in modo sicuro per pagamenti con un clic  
Paga più velocemente su Innonation e su migliaia di altri siti.

Paga

Figura 15 - Interfaccia Pagamento

Successivamente il Richiedente visualizza una schermata di riepilogo nella quale verifica le informazioni personali inserite e i dettagli della videochiamata di riconoscimento. Se necessario potrà modificarli cliccando sui rispettivi pulsanti “Modifica”. Per completare la richiesta il Richiedente clicca sul pulsante conferma in fondo alla pagina.

**RIEPILOGO**

**RIEPILOGO DATI PERSONALI**

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

<b>MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE</b> Remoto a pagamento	<b>INDIRIZZO E-MAIL</b> [redacted]	<b>NUMERO DI CELLULARE</b> [redacted]
--	---------------------------------------	--

<p><b>INFORMAZIONI PERSONALI</b></p> <p>C.F.: [redacted]</p> <p>Nome: [redacted]</p> <p>Sesso: M</p> <p><b>DOMICILIO</b></p> <p>[redacted]</p> <p><b>APPUNTAMENTO VIDEOCHIAMATA DI RICONOSCIMENTO</b></p> <p><b>DETTAGLI APPUNTAMENTO</b></p> <p>Data: 20/01/2023</p> <p>Ora: 09:00</p>	<p><b>DOCUMENTI</b></p> <p><b>DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b></p> <p>Carta d'identità: [redacted]</p> <p>Ente rilascio: [redacted]</p> <p>Data Rilascio: [redacted]</p> <p>Data Scadenza: [redacted]</p> <p>Foto/scansioni: caricate</p> <p><b>TESSERA SANITARIA</b></p> <p>Foto/scansioni: caricate</p> <p><b>MODALITÀ DI CONTATTO</b></p>
---	---

**CONSENSI E DOCUMENTAZIONE**

**CONSENSI AL TRATTAMENTO DEI DATI**

Il Sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella [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 Etnaitech, presta il consenso al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di Etnaitech.

**DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE**

[Condizioni Generali del Contratto](#) - [Manuale Operativo](#) - [Manuale Utente](#) - [Guida alla sicurezza dell'identità](#)

Se non sei più interessato a procedere con la richiesta della tua identità digitale EtnaID clicca su [annulla](#).

**Conferma →**

Figura 16 - Interfaccia riepilogo dati personali

## Rimborso servizi Webcam

Il Richiedente può chiedere il rimborso dell'intero costo del servizio webcam compilando e sottoscrivendo un apposito modulo di Rimborso, scaricabile nella sezione Documentazione <https://www.etnaid.it/documentazione/> o disponibile sul profilo personale dell'Utente, da inviare all'indirizzo [spid@eht.eu](mailto:spid@eht.eu) tramite indirizzo email noto al gestore EtnaID.

Il rimborso 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)

- 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, come ad esempio la mancata presentazione di un valido documento di riconoscimento e/o di videochiamata in presenza di soggetti terzi (opzione selezionabile entro e non oltre le 48 ore successive alla data dell'appuntamento).

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.

#### 4.2.2 Processo con Firma elettronica

Dopo aver confermato i dati, se ha scelto la modalità "Firma elettronica", il Richiedente deve scaricare il Modulo di richiesta ricevuto via e-mail in formato PDF, firmarlo digitalmente con il software dedicato e caricarlo sul portale dove indicato.

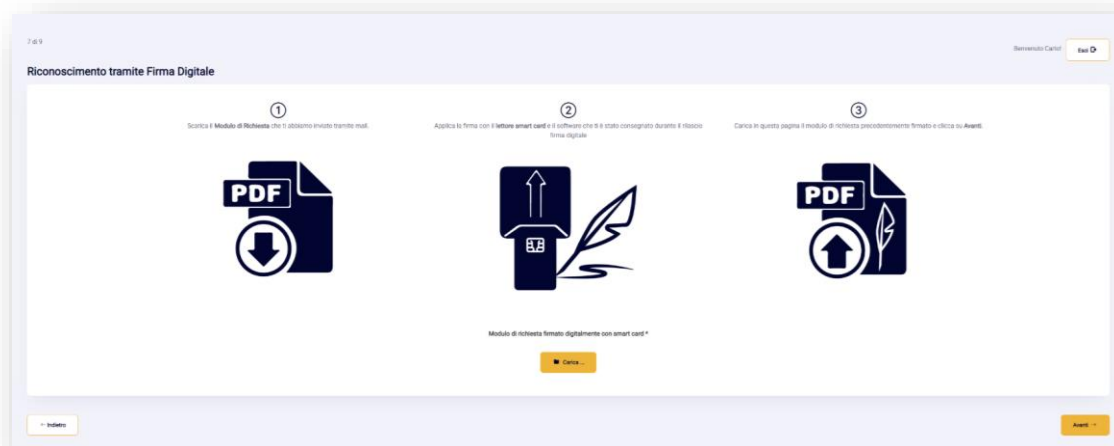


Figura 17 - Identificazione firma digitale

Se il documento è stato caricato con successo, un Operatore effettua la verifica sulla validità della firma digitale apposta sul documento inviato 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 mail di esito negativo e dovrà effettuare una nuova identificazione.

#### 4.2.3 Processo con Carta Nazionale dei Servizi

Dopo aver confermato i dati, se il Richiedente sceglie l'identificazione con CNS tramite smartcard, deve inserire la CNS all'interno del lettore di smartcard, collegare il lettore al pc ed inserire il PIN richiesto. Se il PIN è corretto, il Richiedente viene identificato.

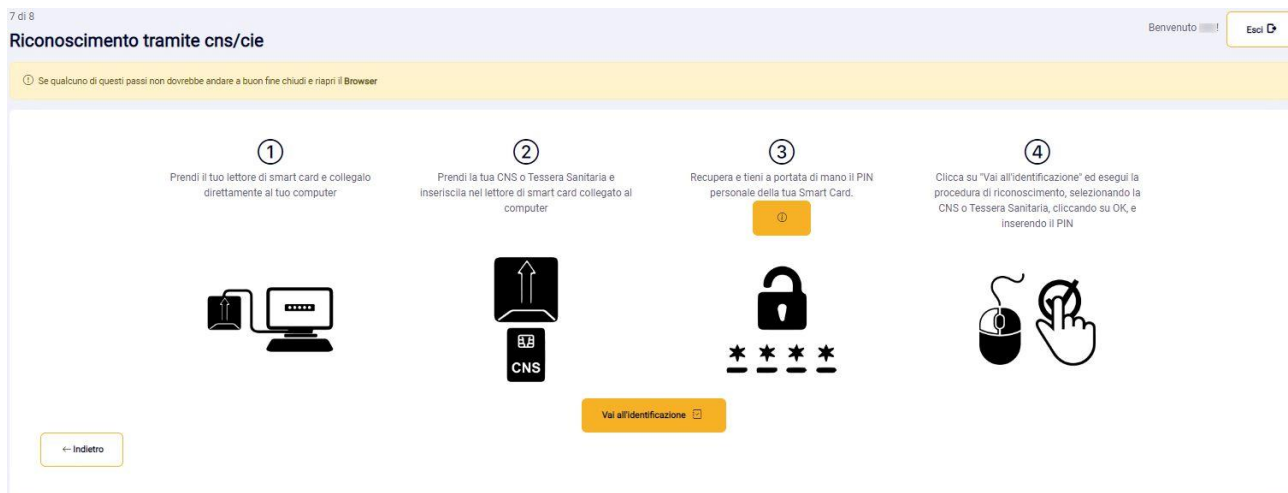


Figura 18 - Identificazione CNS

#### 4.2.4 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. 4.4.

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.



2 di 5

Registrazione Benvenuto! [Esci](#)

### Completa la Registrazione

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

<p><b>Pacchetto di Attivazione *</b></p> <p><input type="button" value="Carica ..."/></p>	<p><b>Guida Pacchetto di Attivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⌚ Scarica il file del token dall'e-mail che hai ricevuto</li><li>⌚ Carica il file nel campo a sinistra</li></ul>
<p><b>Codice Attivazione E-Mail *</b></p> <p><input type="text" value="Inserisci il codice ricevuto via E-Mail..."/> <input type="button" value="⌚"/></p>	<p><b>Guida Codice attivazione E-mail</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⌚ Copia il codice ricevuto nella tua E-mail</li><li>⌚ Incolla il codice copiato nel campo a sinistra</li></ul>
<p><b>Codice Attivazione Cartaceo *</b></p> <p><input type="text" value="Inserisci il codice cartaceo..."/> <input type="button" value="⌚"/></p> <p>* campi obbligatori</p>	<p><b>Guida Codice attivazione cartaceo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⌚ Individua il codice nel modulo cartaceo</li><li>⌚ Scrivi il codice nel campo a sinistra</li></ul>

Figura 19 - 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.

**REGISTRAZIONE**

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

**COMPLETA LA REGISTRAZIONE**

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

**Pacchetto di Attivazione \***

**GUIDA PACCHETTO DI ATTIVAZIONE**

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

**Codice Attivazione E-Mail \***

**GUIDA CODICE ATTIVAZIONE E-MAIL**

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

**Codice Attivazione Cartaceo \***

**GUIDA CODICE ATTIVAZIONE CARTACEO**

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

\* campi obbligatori

Figura 20 - Superamento numero massimo di tentativi di inserimento del codice di attivazione

Se la procedura di caricamento del token e di inserimento del codice di attivazione va a buon fine, il Richiedente 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.

**VERIFICA NUMERO DI CELLULARE**

**INSERISCI IL TUO NUMERO DI CELLULARE**

Inserisci il tuo numero di cellulare e clicca su **Invia**.  
Riceverai un sms con il codice di verifica.  
Inserisci il codice ricevuto nell'apposito campo e clicca su **Verifica**.

✔ Il tuo indirizzo e-mail risulta verificato.

**Numero di cellulare \***

**Codice di verifica ricevuto \***

\* campi obbligatori

Figura 21 - 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”.

### 4.3 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”, 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, il tesserino del codice fiscale o certificati sostitutivi. 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 in base alla Modalità prescelta in fase di Registrazione dal Richiedente, come già descritto all'interno del paragrafo 4.1 Richiesta identità digitale

#### **4.4 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID**

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:

- **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.
- **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.

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 e, infine, scegliere la domanda segreta.

Figura 22 - Interfaccia di attivazione identità

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 e della domanda segreta utile in caso di recupero password.

Figura 23 - Interfaccia attivazione identità tramite Sportello pubblico

*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. Per l'attivazione di tali credenziali, l'utente dovrà dotarsi di un dispositivo smartphone o tablet e installare l'App EtnaID (vedi paragrafo 7.1.2), disponibile gratuitamente su App Store e Google Play Store oppure ricorrere al servizio SMS.

#### **4.5 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 al sito <https://www.etnaid.it/> e seleziona la modalità "Sportello Pubblico", di cui al par. **Modalità Sportello Pubblico**: il Richiedente per questa modalità di identificazione deve recarsi presso un Comune abilitato 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 al par. 4.4.

## 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.

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 può impostare la domanda segreta e quindi visualizzare i propri dati.
- 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.7.1.3).

## 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.



Figura 24 - 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".

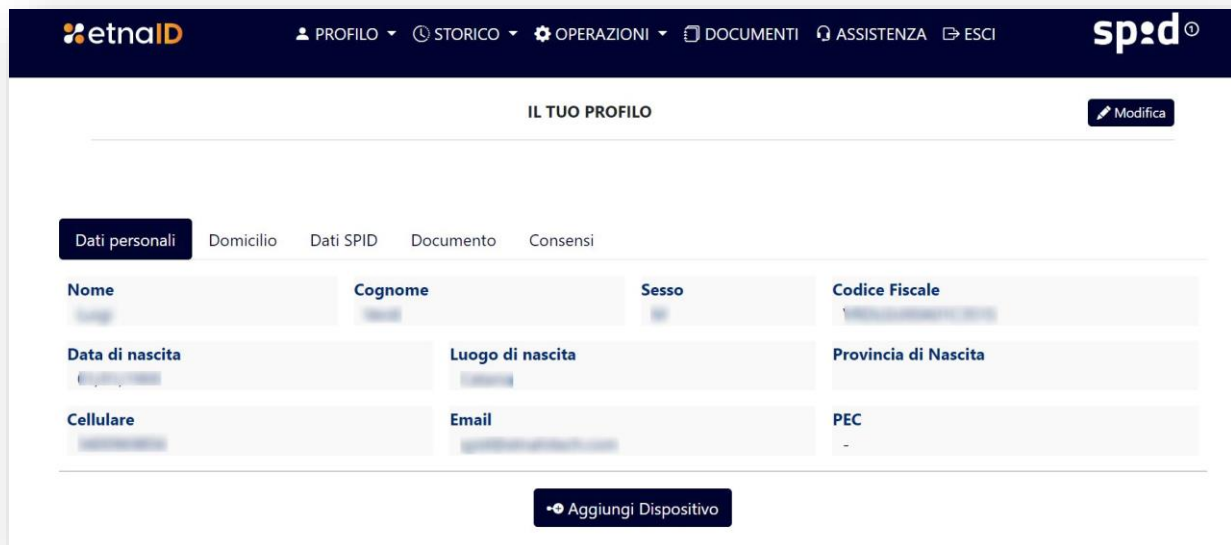
L'utente può gestire il proprio account ed effettuare (sotto la voce "Operazioni", vedi paragrafo 7.3) modifica password, modifica numero di cellulare, modifica dell'indirizzo mail, modifica domanda segreta, aggiornare il proprio documento, sospendere la propria identità digitale o revocarla.

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

## **7.1 Profilo**

### *7.1.1 Il tuo profilo*

Nella sezione "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 (vedi capitolo 8).



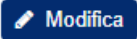
The screenshot shows the 'IL TUO PROFILO' (Your Profile) page in the EtnaID system. The page has a dark blue header with the 'etnaID' logo on the left and navigation links for 'PROFILO', 'STORICO', 'OPERAZIONI', 'DOCUMENTI', 'ASSISTENZA', and 'ESCI' in the center. The 'spid' logo is on the right. Below the header, the title 'IL TUO PROFILO' is centered, with a 'Modifica' (Edit) button on the right. The main content area is divided into several tabs: 'Dati personali' (selected), 'Domicilio', 'Dati SPID', 'Documento', and 'Consensi'. The 'Dati personali' tab contains a grid of input fields for personal information: 'Nome', 'Cognome', 'Sesso', 'Codice Fiscale', 'Data di nascita', 'Luogo di nascita', 'Provincia di Nascita', 'Cellulare', 'Email', and 'PEC'. At the bottom of the form is an 'Aggiungi Dispositivo' (Add Device) button.

Figura 25 - 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 "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.

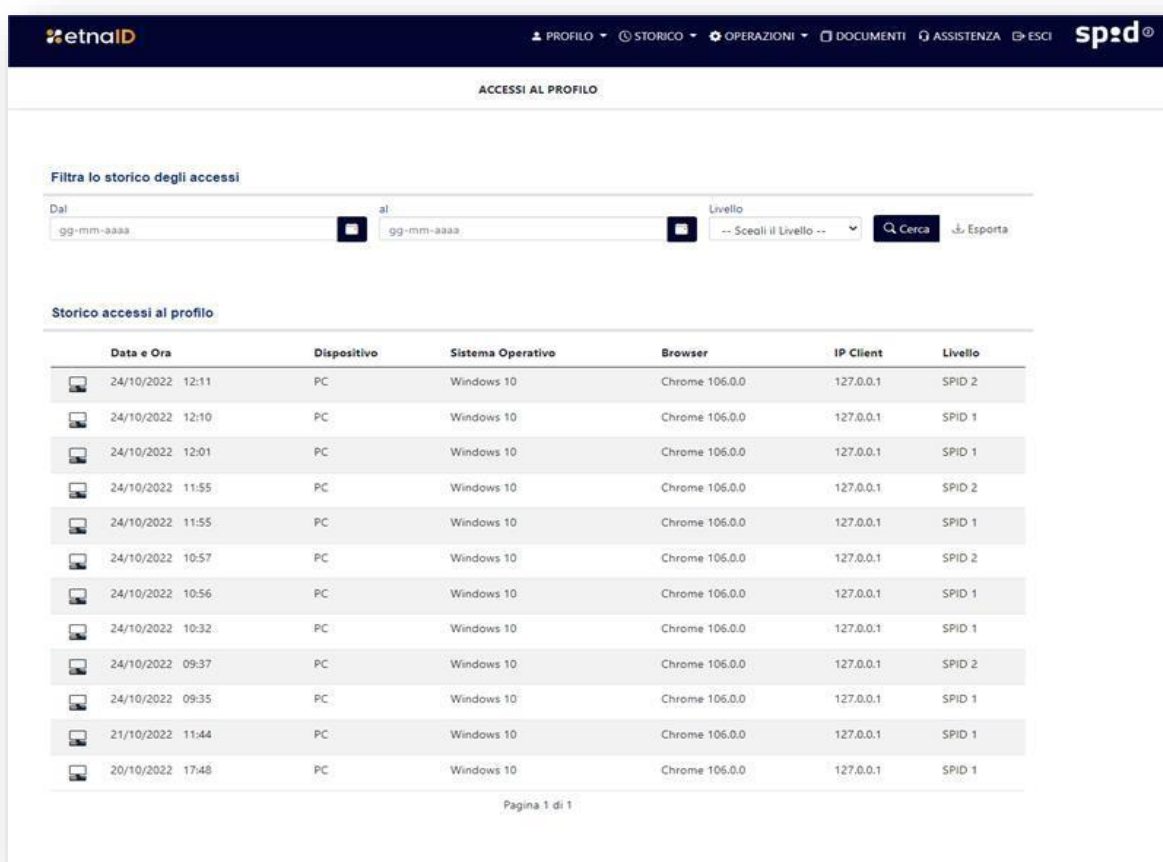
All'interno del riquadro "Domicilio" sono presenti i dati domiciliari relativi al cittadino, inseriti in fase di registrazione, tra i quali: indirizzo, comune di domicilio, provincia e CAP.

Infine, tramite il pulsante , in alto a destra, è possibile modificare i dati relativi al "Domicilio" e i "Consensi al trattamento dei dati personali". Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2 (vedi capitolo 8).

### 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, vedi capitolo 8.



Data e Ora	Dispositivo	Sistema Operativo	Browser	IP Client	Livello
24/10/2022 12:11	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 2
24/10/2022 12:10	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
24/10/2022 12:01	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
24/10/2022 11:55	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 2
24/10/2022 11:55	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
24/10/2022 10:57	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 2
24/10/2022 10:56	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
24/10/2022 10:32	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
24/10/2022 09:37	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 2
24/10/2022 09:35	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
21/10/2022 11:44	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1
20/10/2022 17:48	PC	Windows 10	Chrome 106.0.0	127.0.0.1	SPID 1

Figura 26 - 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.

### 7.1.3 Livello 2 - Attiva APP EtnaID

#### Configurazione EtnaID

EHT, mette a disposizione degli utenti, che hanno ottenuto la propria identità digitale e l'hanno attivata, l'App EtnaID disponibile su store online Google Play Store e Apple AppStore, identificabile dal nome EtnaID. 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.

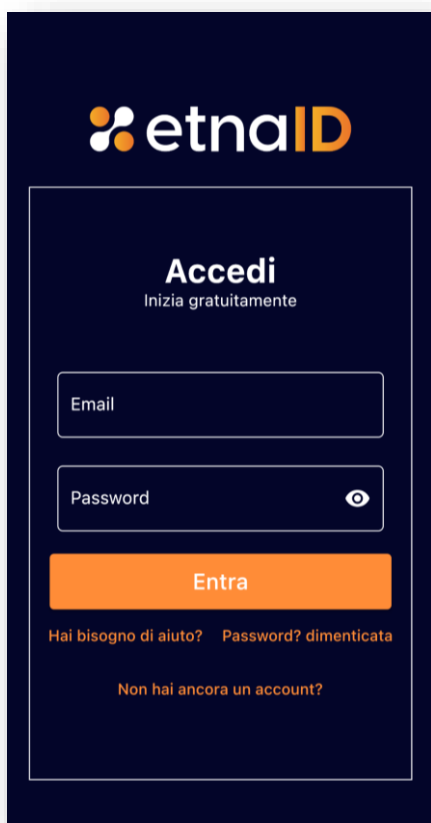


Figura 27 - Accesso APP EtnaID

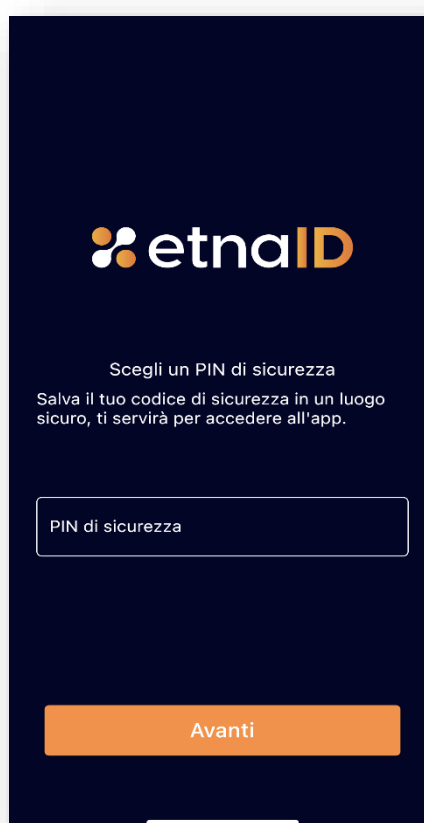


Figura 28 – Scelta PIN di sicurezza

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

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



Figura 29 – Identificazione Biometrica

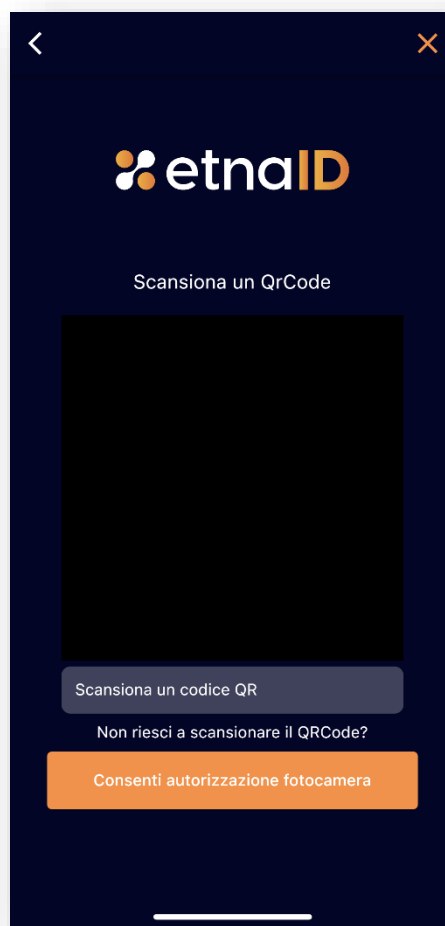


Figura 30 – QR Code per attivare APP

## Accesso livello 2 tramite App EtnaID

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.

In alternativa, l'utente potrà ricevere codici OTP per accesso a livello 2 Spid tramite SMS al numero noto al gestore EtnaID. Il codice OTP generato dovrà essere inserito nell'apposito spazio come in figura.

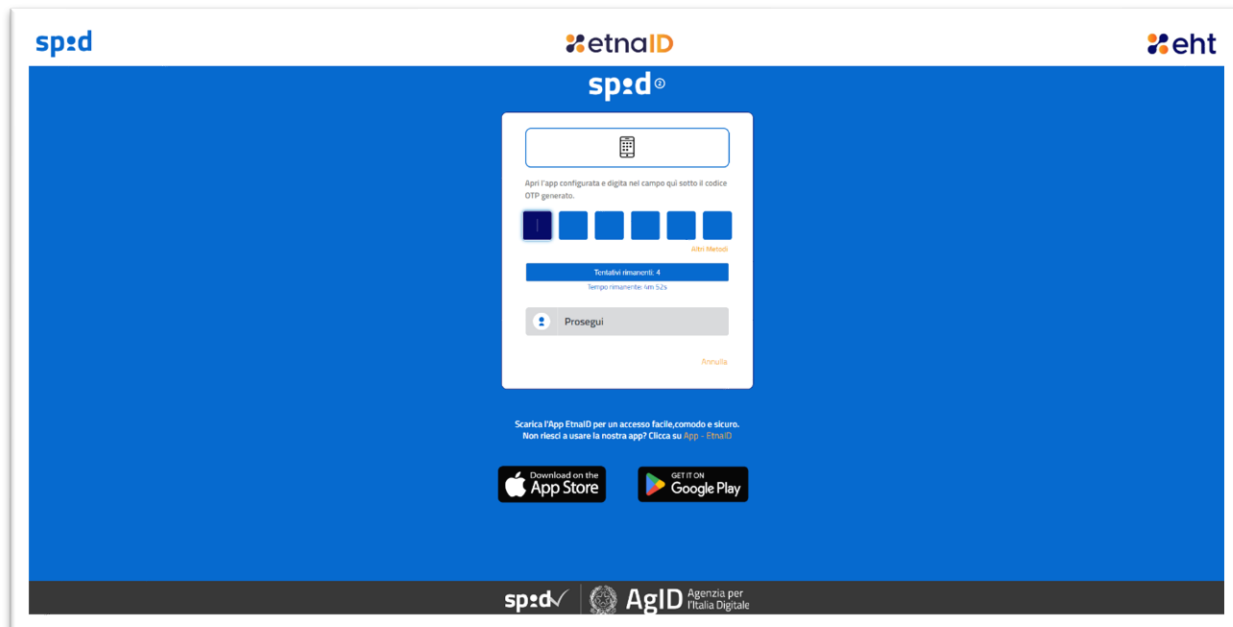


Figura 31- Interfaccia dell'inserimento del codice OTP



Figura 32 - Generazione OTP da APP

#### 7.1.4 Livello 3 – Aggiungere il servizio Livello 3

EHT mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale e l'hanno attivata, 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.

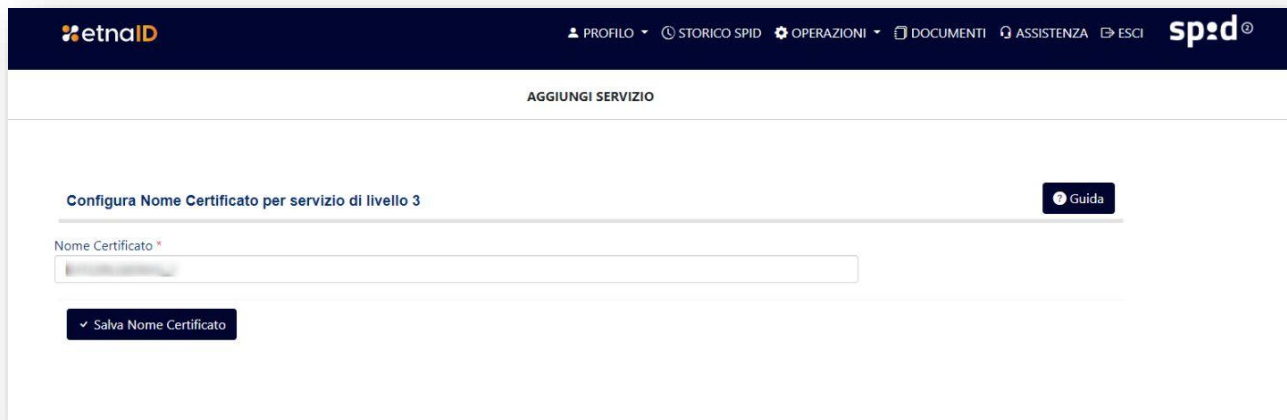


Figura 33 - Livello 3 dispositivo da associare

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



Figura 34 - Livello 3 lista dispositivi associati

## 7.2 Storico SPID

### 7.2.1 Storico accessi

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, come spiegato successivamente al capitolo 8.



Figura 35 - 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".

### **7.3 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).
- Modificare il numero di cellulare.
- Modifica E-mail
- Modificare la domanda segreta.
- Aggiornare i propri documenti.
- Richiedere la sospensione dell'identità digitale.
- Richiedere la revoca dell'identità digitale.

Tali operazioni richiedono un accesso di livello 2, vedi capitolo 8.

#### **7.3.1 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.

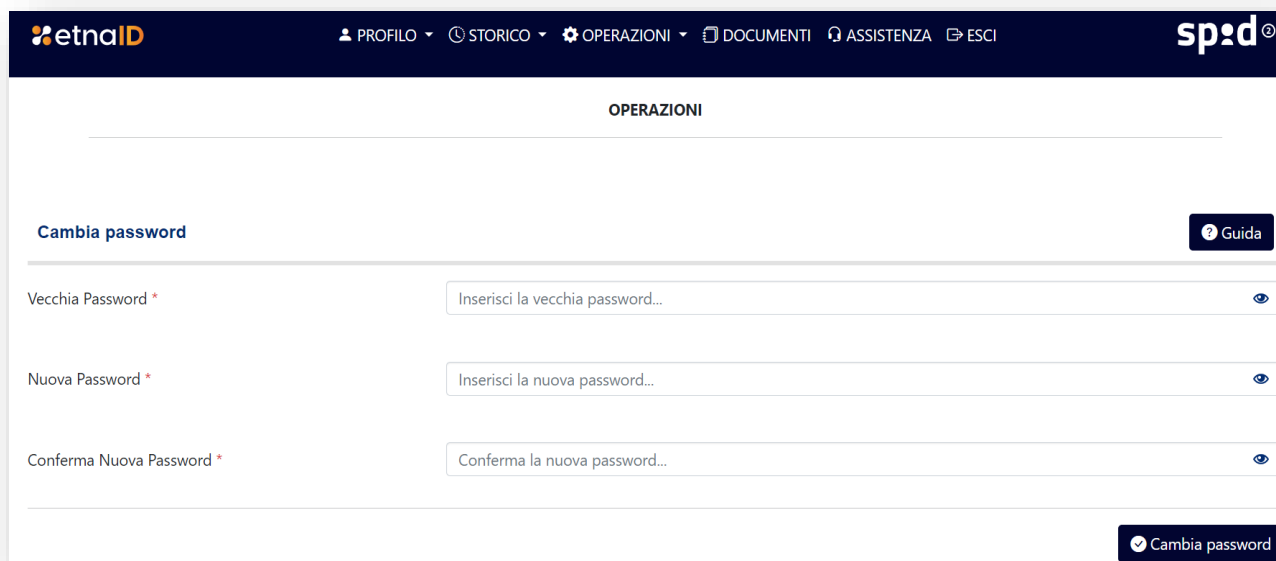


Figura 36 - Interfaccia di cambio password

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.

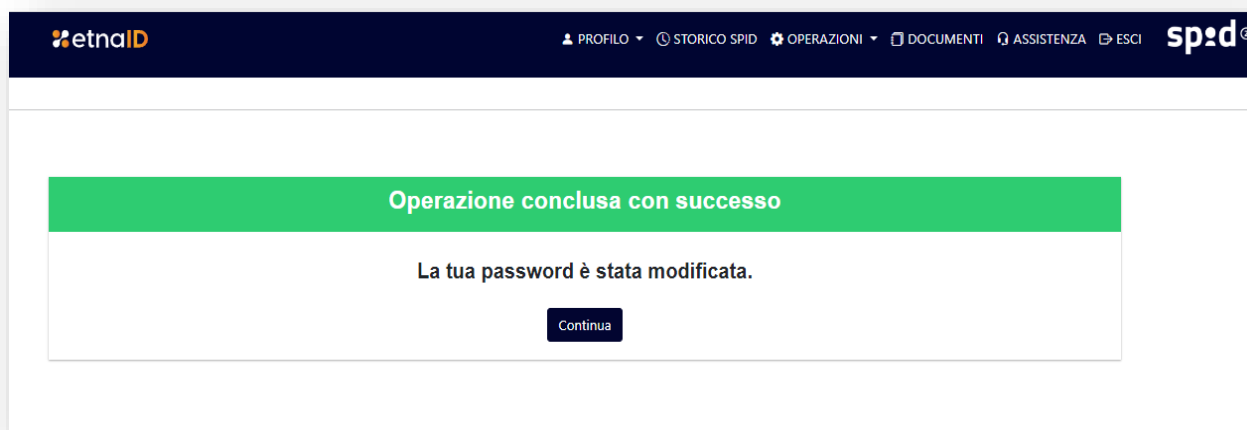


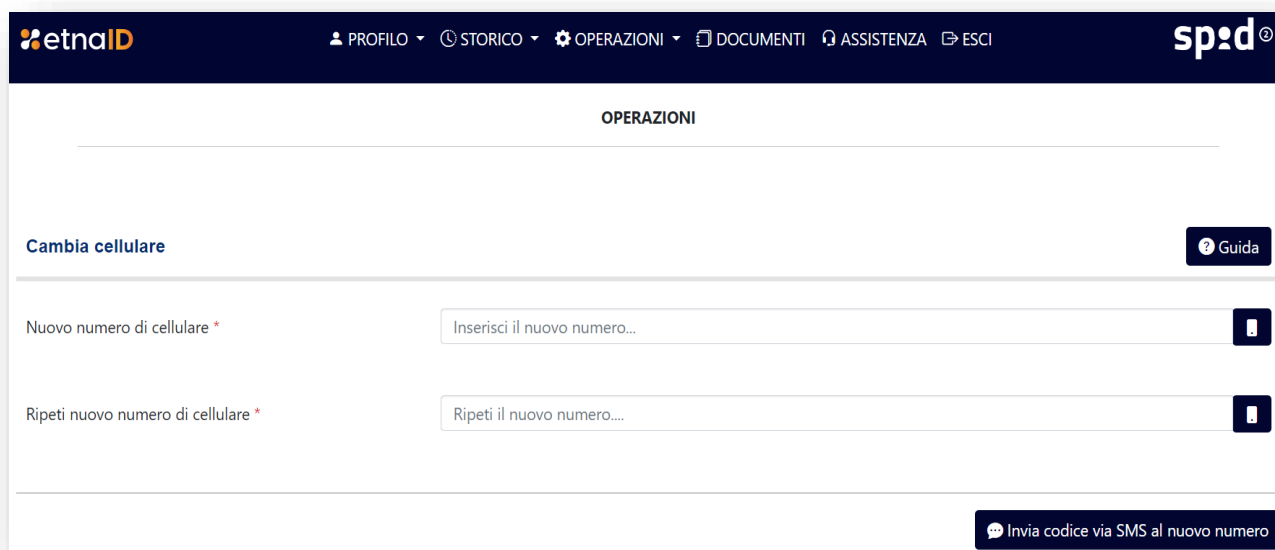
Figura 37 - Notifica esito positivo del cambio password

Inoltre, la password ha durata di 180 giorni, trascorsi i quali dopo l'ultimo aggiornamento, viene considerata scaduta: l'utente viene avvisato preventivamente di ciò ed ha la possibilità di

rinnovarla direttamente dalla propria area personale. Nel caso di scadenza della password questa non potrà più essere utilizzata e quindi l'utente dovrà eseguire il rilascio di nuove credenziali.

### 7.3.2 Modifica cellulare

Per effettuare il cambio del numero di telefono è disponibile la funzione "Modifica cellulare", all'interno di "Operazioni". Per effettuare la sostituzione del numero di telefono è necessario eseguire la procedura di verifica del nuovo numero.



The screenshot shows the 'OPERAZIONI' (Operations) section of the EtnaID SPID user interface. The page title is 'Cambia cellulare' (Change mobile number). There are two input fields: 'Nuovo numero di cellulare \*' (New mobile number) and 'Ripeti nuovo numero di cellulare \*' (Repeat new mobile number). Both fields have placeholder text 'Inserisci il nuovo numero...' and 'Ripeti il nuovo numero...' respectively. A 'Guida' (Help) button is located in the top right corner. At the bottom right, there is a button labeled 'Invia codice via SMS al nuovo numero' (Send code via SMS to the new number).

Figura 38 - Interfaccia di cambio numero di cellulare


### 7.3.3 Domanda segreta

Alla voce di menù "Domanda Segreta" presente sul proprio profilo, all'interno di Operazioni, l'utente ha la possibilità di modificare la domanda segreta precedentemente impostata.

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

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

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



The screenshot shows the 'DOMANDA SEGRETA' (Secret Question) page in the EtnaID SPID system. The page has a dark blue header with the EtnaID logo on the left and navigation links (PROFILO, STORICO, OPERAZIONI, DOCUMENTI, ASSISTENZA, ESCI) and the SPID logo on the right. The main content area is white and titled 'DOMANDA SEGRETA'. Below the title, there is a section 'Modifica la tua domanda segreta' with a 'Guida' button. The form consists of three rows: 1. 'Scegli la domanda segreta \*' with a dropdown menu showing 'Domanda segreta scelta durante la fase di registrazione'. 2. 'Risposta \*' with a text input field containing 'Inserisci la risposta alla domanda segreta...' and an eye icon. 3. 'Ripeti la risposta \*' with a text input field containing 'Ripeti la risposta alla domanda segreta...' and an eye icon. A 'Salva' button is located at the bottom right of the form.

Figura 39 - Interfaccia di modifica domanda segreta

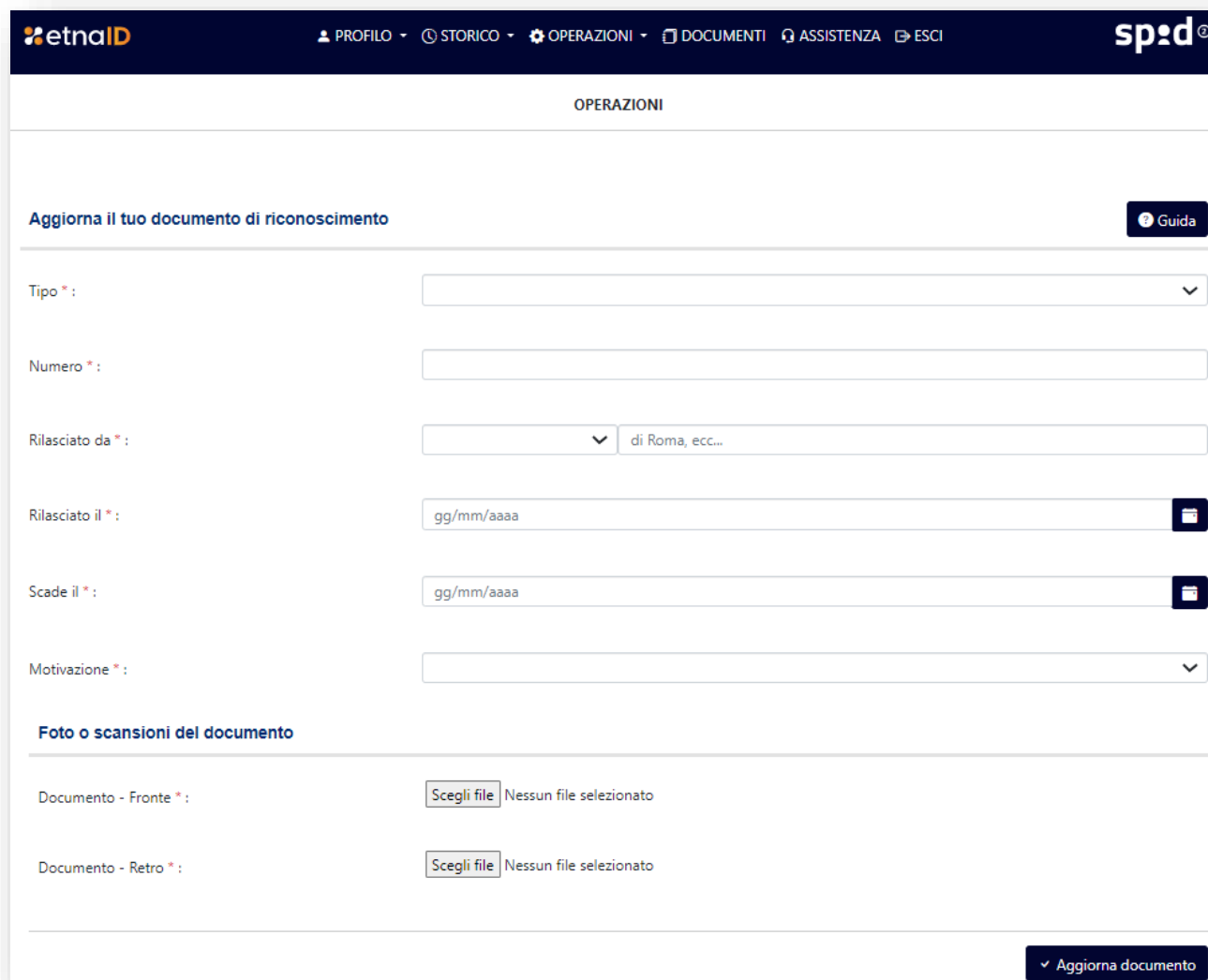
#### 7.3.4 Aggiorna documento

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.



The screenshot shows the 'OPERAZIONI' (Operations) section of the EtnaID SPID interface. At the top, there is a navigation bar with the 'etnaID' logo and menu items: 'PROFILO', 'STORICO', 'OPERAZIONI', 'DOCUMENTI', 'ASSISTENZA', and 'ESCI'. The 'spid' logo is also present in the top right corner.

The main content area is titled 'OPERAZIONI' and contains a section for updating the recognition document: 'Aggiorna il tuo documento di riconoscimento'. A 'Guida' button is located in the top right of this section.

The form includes the following fields:

- Tipo \***: A dropdown menu.
- Numero \***: A text input field.
- Rilasciato da \***: A dropdown menu with the text 'di Roma, ecc...'.
- Rilasciato il \***: A date input field with the placeholder 'gg/mm/aaaa' and a calendar icon.
- Scade il \***: A date input field with the placeholder 'gg/mm/aaaa' and a calendar icon.
- Motivazione \***: A dropdown menu.

Below the form is a section titled 'Foto o scansioni del documento' (Photos or scans of the document). It contains two rows:

- Documento - Fronte \***: A file selection button labeled 'Scegli file' and the text 'Nessun file selezionato'.
- Documento - Retro \***: A file selection button labeled 'Scegli file' and the text 'Nessun file selezionato'.

At the bottom right of the form, there is a dark blue button labeled 'Aggiorna documento'.

Figura 40 - Interfaccia di aggiornamento documento

### 7.3.5 Sospensione e Revoca

#### 7.3.5.1 OPERAZIONE DI SOSPENSIONE E SBLOCCO DELLA SOSPENSIONE

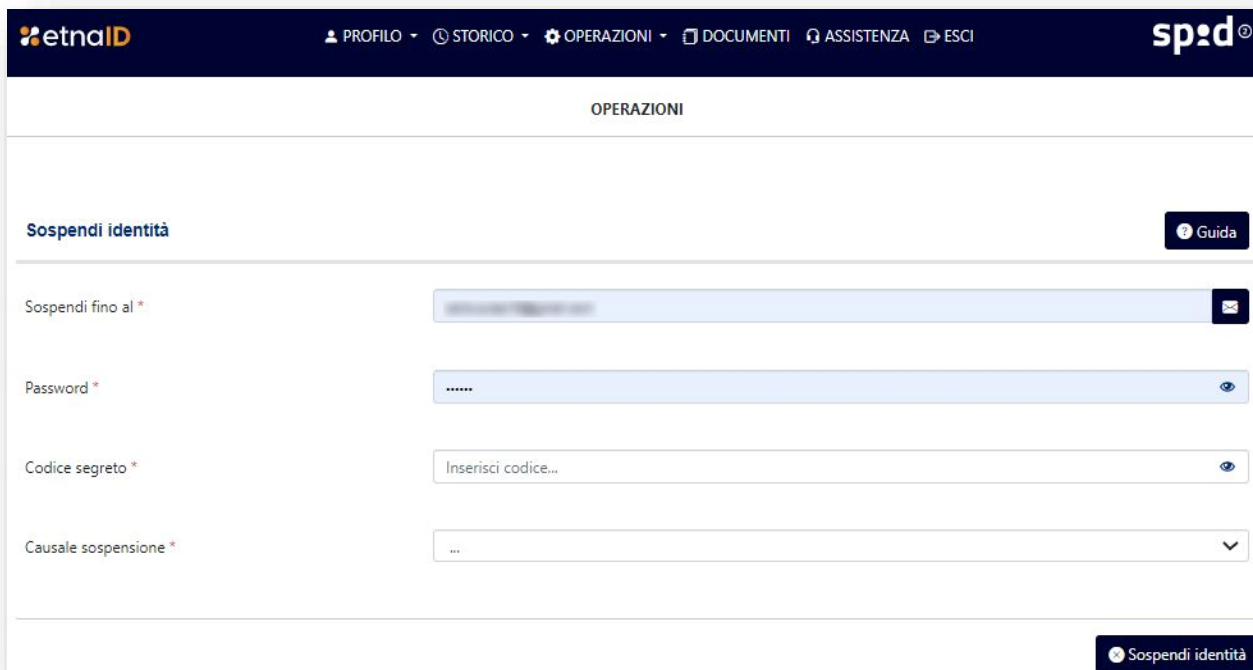
L'utente può sospendere la propria identità digitale, per un determinato periodo definito da lui stesso, o richiederne la Revoca definitiva.

Per effettuare l'operazione di "Sospensione" l'utente:

- Sceglie dal menu l'operazione "Sospendi Identità".

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



The screenshot shows the 'Sospendi identità' (Suspend identity) form within the 'OPERAZIONI' (OPERATIONS) section of the EtnaID SPID interface. The form includes the following fields and controls:

- Sospendi fino al \***: A date selection field with a calendar icon.
- Password \***: A password input field with a visibility toggle (eye icon).
- Codice segreto \***: A text input field with the placeholder 'Inserisci codice...' and a visibility toggle (eye icon).
- Causale sospensione \***: A dropdown menu with a downward arrow.

Navigation and action elements include a 'Guida' (Help) button in the top right and a 'Sospendi identità' (Suspend identity) button in the bottom right.

Figura 41 - Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

La richiesta di sospensione può essere annullata utilizzando l'operazione di Sblocco Sospensione attivabile dalla sezione "Operazioni", cliccando su "Sospendi Identità" del proprio Profilo SPID.



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

- inserire il proprio codice personale identificativo;
- scegliere dal menu a tendina l'operazione "Sblocco Sospensione Identità Digitale";
- inserire il codice di sblocco ricevuto durante l'operazione di sospensione;
- inserire la motivazione della richiesta di sospensione.

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

### **7.3.5.2 OPERAZIONE DI REVOCA**

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

- esigenze personale;
- 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
- decesso del Titolare

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

- Sceglie dal menu l'operazione "Revoca Identità".
- Allega copia 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, inviato via mail in fase di attivazione delle credenziali.
- Inserisce la motivazione della richiesta di revoca (Furto, Smarrimento, Sospetto Uso Abusivo, Altro).
- Clicca per conferma su "Invio richiesta di Revoca".

The screenshot shows the 'OPERAZIONI' (Operations) section of the EtnaID SPID user interface. The page title is 'Revoca identità' (Identity Revocation). A 'Guida' (Help) button is located in the top right corner. The form contains three main fields: 'Documento \*' with a 'Scegli file' (Choose file) button and the text 'Nessun file selezionato' (No file selected); 'Codice segreto \*' (Secret code) with an input field containing 'Inserisci codice...' (Enter code...) and an eye icon for visibility; and 'Causale revoca \*' (Reason for revocation) with a dropdown menu showing '...'. At the bottom right, there is a dark blue button labeled 'Invia richiesta di revoca' (Send revocation request).

Figura 42 - 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.

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

Nel caso di smarrimento delle proprie credenziali, si può fare richiesta di Revoca via e-mail. In questo caso, bisogna scaricare il Modulo di Revoca dalla sezione Documentazione dal sito <https://www.etnaid.it/> o dell'area utente alla voce Documenti. 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 [etnahitech@pec.it](mailto:etnahitech@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 [etnahitech@pec.it](mailto:etnahitech@pec.it).

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;
- 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.

#### **7.4 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 [etnahitech@pec.it](mailto:etnahitech@pec.it). La comunicazione deve pervenire almeno trenta giorni prima, indicando la data a decorrere dalla quale si richiede la cessazione del servizio.

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

## 7.5 Documenti

Tutti i documenti informativi e formativi e le condizioni generali del servizio sono disponibili sia sul sito Etnaid.it all'indirizzo <https://www.etnaid.it/documentazione/> sia alla sezione "Documenti" del proprio profilo, l'utente può accedere alla documentazione ufficiale di 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".

## 7.6 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](mailto:spid@eht.eu) per ottenere informazioni legate all'uso e al funzionamento dell'identità digitale.

## 8 Autenticazione di livello 2

L'utente per accedere a determinati servizi SPID della Pubblica Amministrazione e ad alcune operazioni del proprio profilo EtnaID necessita di autenticazione di livello 2, inserendo nome utente e password ed un codice OTP. Dalla pagina del proprio profilo EtnaID, gli verrà richiesto l'accesso di Livello 2 come in Figura sottostante.



Figura 43 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

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

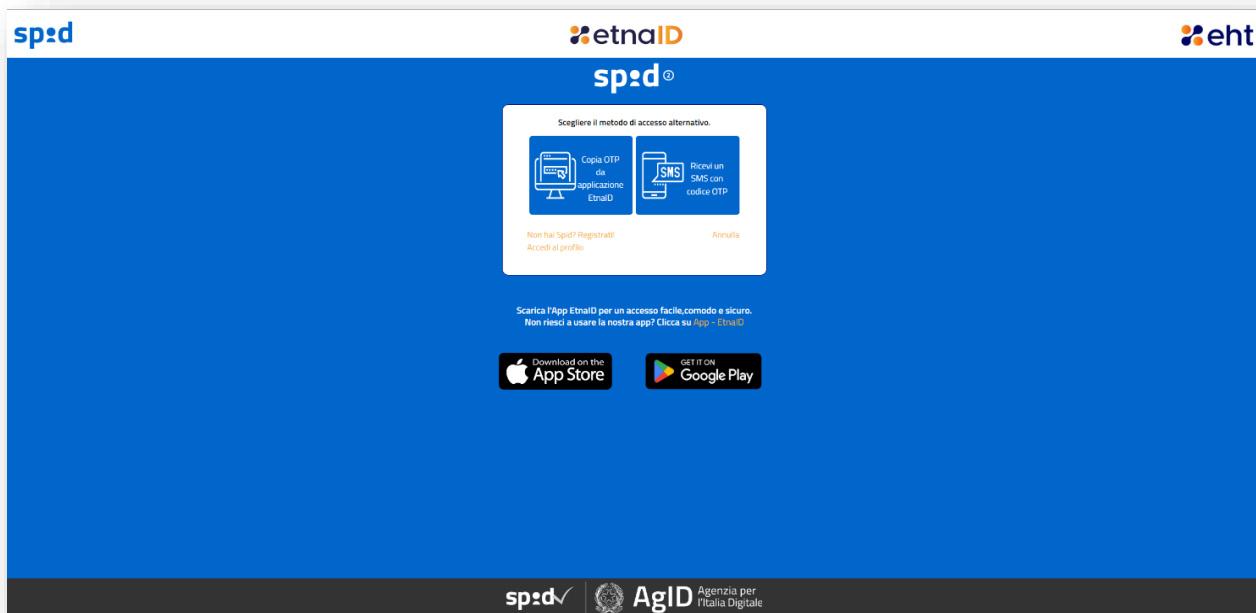


Figura 44 - Interfaccia di scelta metodo ricezione codice OTP

L'utente può verificare lo stato del proprio livello di autenticazione dall'icona SPID posta nella barra in alto a destra. Dai servizi SPID viene avvisato di autenticarsi con il Livello 2 e di attivare le credenziali, qualora non fossero ancora attive.

## 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 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).

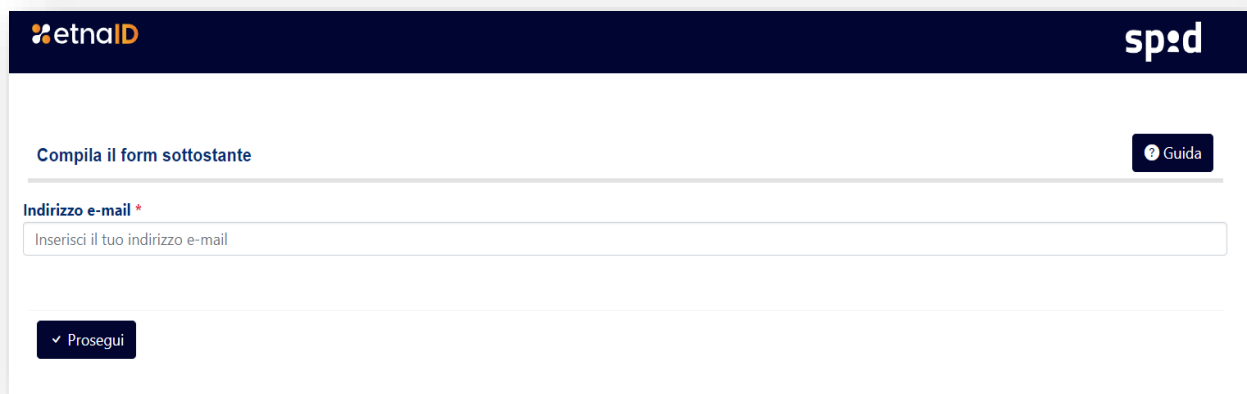


Figura 45 - Interfaccia di recupero password

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

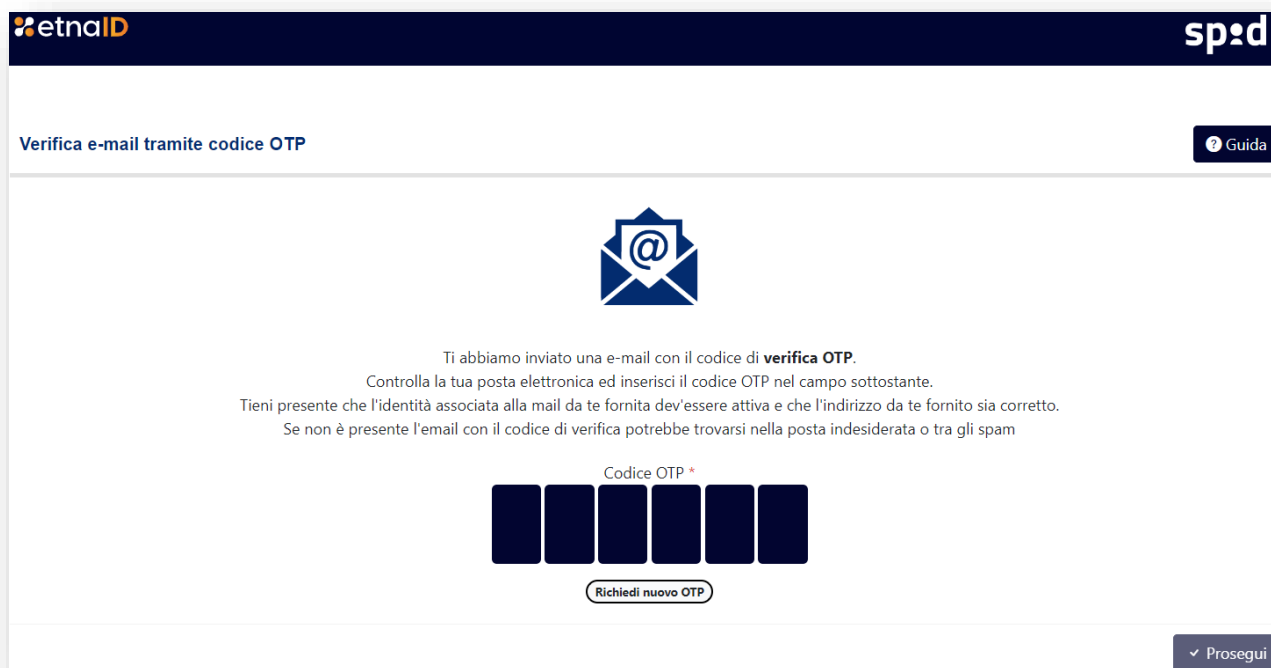


Figura 46 - Interfaccia recupero password, verifica OTP via e-mail

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:



Figura 47 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

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

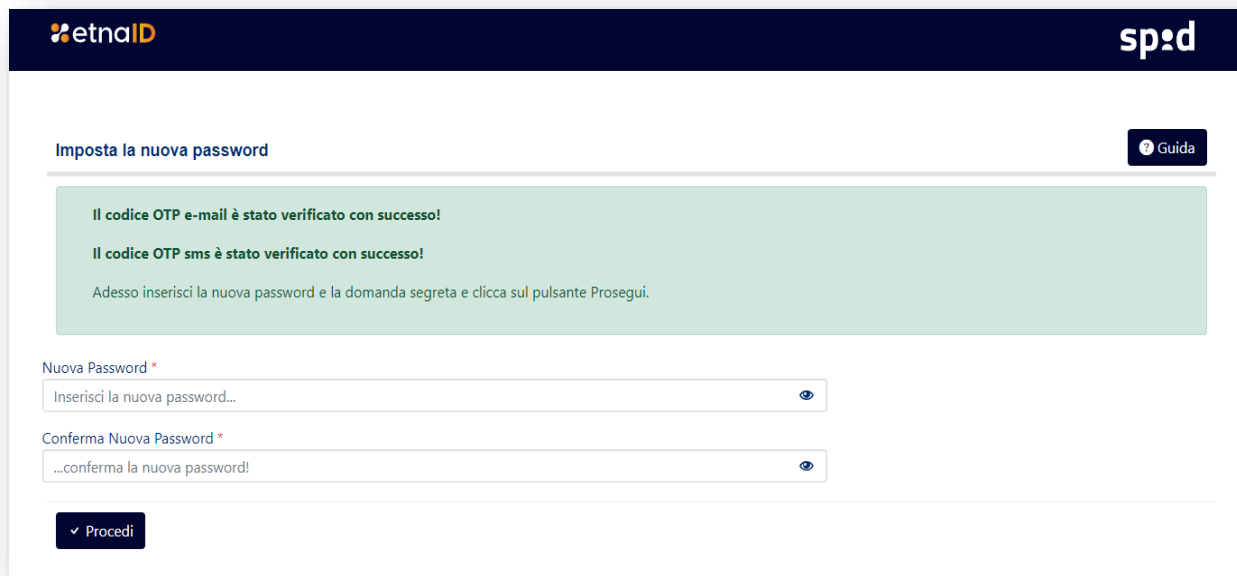


Figura 48- Interfaccia cambio password


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 Revoca, disponibile per il download nella sezione Documentazione del sito <https://www.etnaid.it/>.

L'utente dovrà compilare e firmare il modulo e inviarlo all'indirizzo [etnahitech@pec.it](mailto:etnahitech@pec.it) da 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 email**

Nel caso in cui l'utente non ricordi la propria email 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.



The screenshot shows a web interface for EtnaID SPID. At the top, there is a dark blue header with the 'etnaID' logo on the left and the 'spid' logo on the right. Below the header, the text 'Compila il form sottostante' is displayed in a light blue font, followed by a small dark blue button with a white question mark icon and the text 'Guida'. Below this, there is a text input field with a light blue border and a small vertical line on the right side, labeled 'Codice Fiscale \*'. Below the input field, there is a dark blue button with a white checkmark icon and the text 'Prosegui'.

Figura 49- Interfaccia di recupero email

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





Figura 50 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

Inserito correttamente l'OTP, il sistema recupera l'email dell'utente.

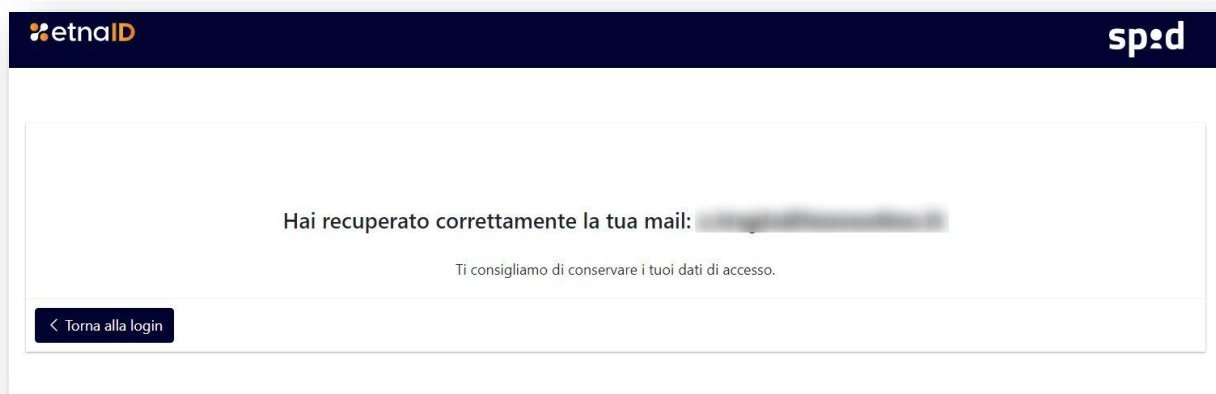


Figura 51- Interfaccia email recuperata

### 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 capitolo 11 che provvederà a generare i nuovi codici che verranno recapitati via e-mail all'indirizzo e-mail registrato dall'Utente.

## 10 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](mailto: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](http://www.etnaid.it).
- Telefono: l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite il numero di contatto presente sul sito [www.etnaid.it](http://www.etnaid.it) con operatori disponibili dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.