



# GUIDA UTENTE

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

**STATO DELLE REVISIONI DELLA GUIDA UTENTE**

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

10	4 7.3	INSERIMENTO NUOVA MODALITÀ DI RILASCIO IDENTITÀ DIGITALE CON CIE 3.0, INSERIMENTO SPID LIV 3, MODIFICHE AL CAPITOLO SU REGISTRAZIONE E IDENTIFICAZIONE SIELTEID	03/2020
11	7.3.2 4.4 7.3.1 8	INSERIMENTO PARAGRAFO SU SERVIZIO CREDITI SMS INSERIMENTO DESCRIZIONE NUOVA MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE MEDIANTE SPORTELLO PUBBLICO INSERIMENTO MODIFICHE ALL'APP MYSIELTEID E ALL' AUTENTICAZIONE DI SECONDO LIVELLO	12/2020

## Sommario

<b>1</b>	<b><i>Introduzione</i></b>	<b>7</b>
1.1	Scopo del documento	7
1.2	Convenzioni di lettura	7
1.3	Definizioni ed acronimi	8
<b>2</b>	<b><i>La tua identità digitale a portata di mano</i></b>	<b>11</b>
2.1	Soggetti SPID	11
2.2	Livelli di sicurezza	13
<b>3</b>	<b><i>Come funziona il servizio SPID</i></b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b><i>Come ottenere l'identità digitale</i></b>	<b>15</b>
4.1	Registrazione SielteID	16
4.1.1	Registrazione tramite sito online	17
4.1.2	Registrazione negli uffici preposti	36
4.2	Identificazione SielteID	36
4.3	Ricezione ed Attivazione credenziali SPID	37
4.4	Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico	39
<b>5</b>	<b><i>Utilizzo dell'identità digitale</i></b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b><i>Come gestire l'identità digitale</i></b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b><i>Interfaccia utente</i></b>	<b>51</b>
7.1	Servizi abilitati a SPID	53
7.1.1	Servizi abilitati	54
7.1.2	Fai una segnalazione	56

---

<b>7.2</b>	<b>Profilo .....</b>	<b>57</b>
7.2.1	Il tuo profilo.....	57
7.2.2	Accessi al profilo.....	58
<b>7.3</b>	<b>Gestione servizi .....</b>	<b>59</b>
7.3.1	App MySielteID- Spid LIV 2 .....	59
7.3.2	Servizio Crediti SMS- Spid Livello 2.....	76
7.3.3	Spid LIV 3 .....	92
7.3.4	Aggiungi Servizio .....	94
<b>7.4</b>	<b>Storico SPID .....</b>	<b>96</b>
7.4.1	Storico accessi .....	96
7.4.2	Utilizzo enti.....	97
<b>7.5</b>	<b>Operazioni.....</b>	<b>98</b>
7.5.1	Cambia password .....	98
7.5.2	Cambia cellulare .....	99
7.5.3	Cambio e-mail .....	100
7.5.4	Domanda segreta .....	101
7.5.5	Aggiorna documento.....	102
7.5.6	Sospensione e Revoca .....	103
<b>7.6</b>	<b>Rinnovo identità .....</b>	<b>106</b>
<b>7.7</b>	<b>Documenti.....</b>	<b>107</b>
<b>7.8</b>	<b>Assistenza.....</b>	<b>107</b>
<b>8</b>	<b>Autenticazione di livello 2.....</b>	<b>108</b>
<b>9</b>	<b>Recupero delle credenziali .....</b>	<b>112</b>
9.1	Recupero password .....	112
9.2	Recupero password e cellulare .....	113
9.3	Recupero password ed e-mail .....	114

---

---

9.4	Recupero password, e-mail e cellulare.....	116
10	Recupero codici dispositivi.....	117
11	Supporto dedicato.....	117

## 1 Introduzione

### 1.1 *Scopo del documento*

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

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

### 1.2 *Convenzioni di lettura*

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

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

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

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

### **1.3 Definizioni ed acronimi**

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CODICE/CODICE DELLA PRIVACY	Codice in materia di protezione dei dati personali
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
GDPR	General Data Protection Regulation, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IDP	Identity Provider
ISO/OSI	International Standards Organization Open Systems Interconnection
OTP	One Time Password
PDF	Portable Document Format
PEC	Posta Elettronica Certificata
RSI	Responsabile della Sicurezza delle Informazioni Sielte
SMS	Short Message Service
SP	Service Provider
SP-IP	Service Provider Identità Pregresse
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SSO	Single Sign-On



TOTP	Time Based One Time Password
UE	Unione Europea
UWP	Universal Windows Platform
NFC	Near Field Communication

- **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 a portata di mano

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

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



Figura 1 - Logo SPID

### 2.1 Soggetti SPID

In SPID sono presenti i seguenti soggetti:

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

- **Attribute Provider** – i soggetti titolati che, previo accreditamento AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.
- **Service Provider** – i soggetti pubblici (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, ecc.) e privati che utilizzano SPID per il controllo delle credenziali di accesso ai propri servizi.
- **AgID** – svolge il ruolo di vigilanza sui soggetti accreditati ed il ruolo di garante della federazione, gestendo il registro che rappresenta l'insieme dei soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

## 2.2 Livelli di sicurezza

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

### 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.

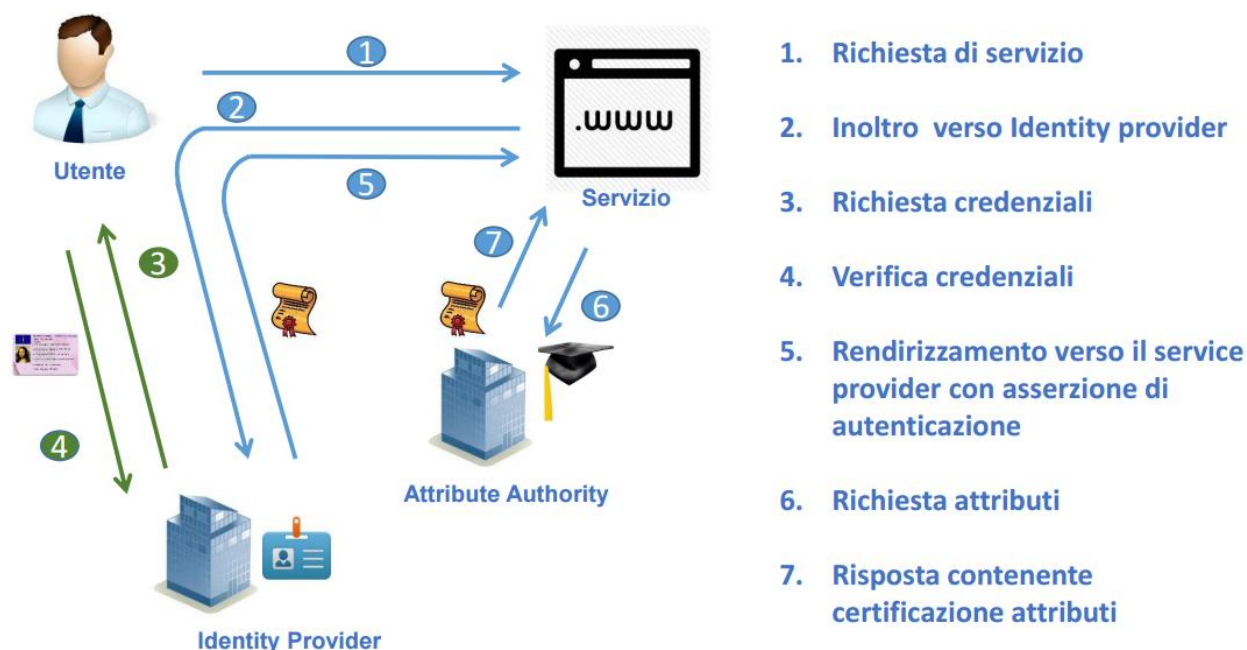


Figura 2 – Funzionamento base del sistema SPID

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

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

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

## 4 Come ottenere l'identità digitale

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

Registrazione

Identificazione

Ricezione ed attivazione credenziali

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

## 4.1 Registrazione SielteID

Per richiedere l'identità digitale da utilizzare nell'ambito del servizio SPID il cittadino può connettersi al sito web <https://www.sielteid.it> ed effettuare la Registrazione tramite il Modulo di Adesione elettronico, oppure può recarsi presso gli uffici preposti e compilare il Modulo di Adesione Cartaceo, in presenza di un Operatore IdP Sielte.

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

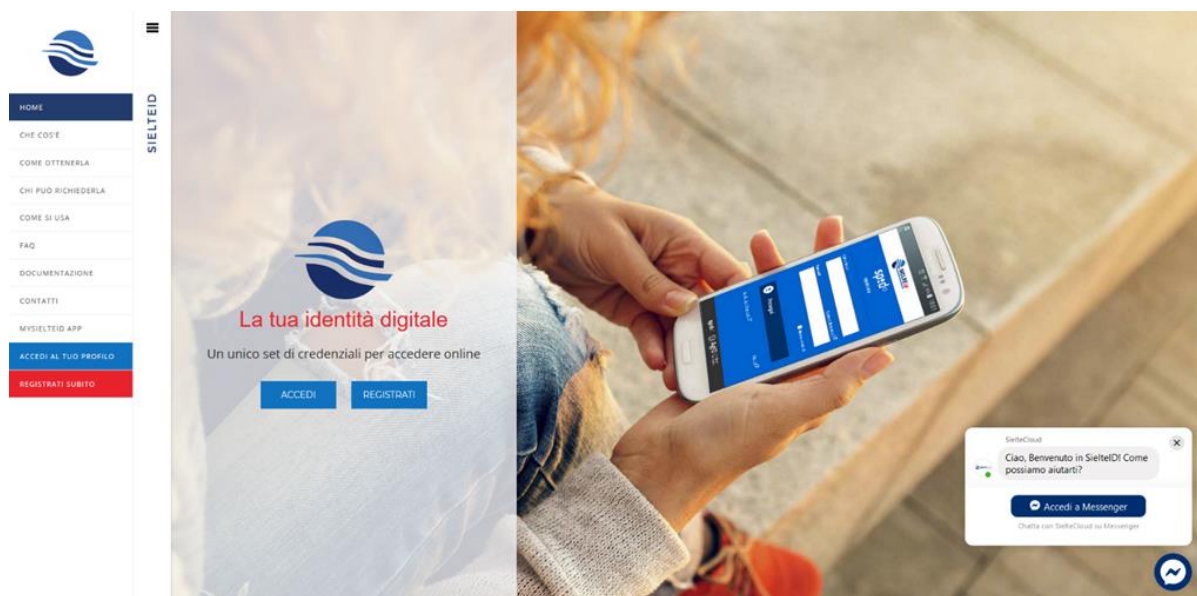


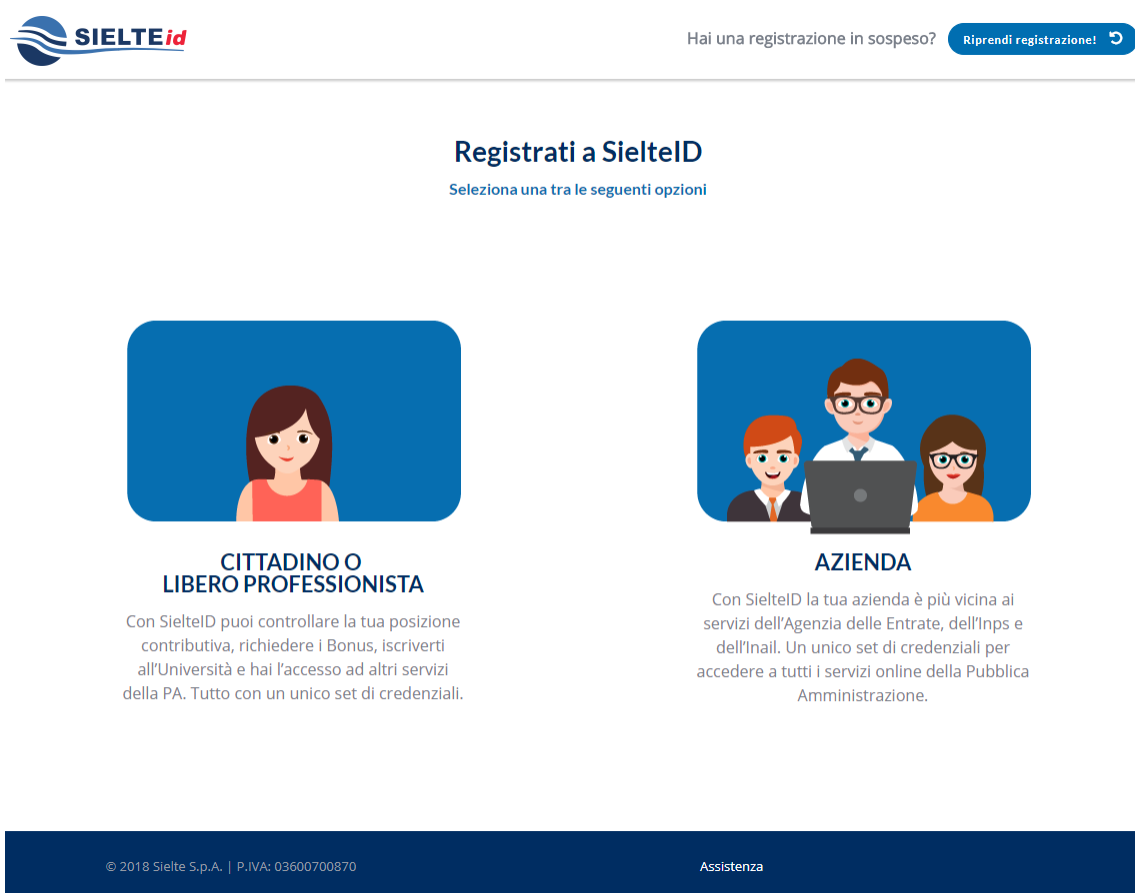
Figura 3 – Pagina SielteID



#### 4.1.1 Registrazione tramite sito online

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

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



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top left is the SIELTEid logo. To the right, it says 'Hai una registrazione in sospeso?' with a button 'Riprendi registrazione!'. Below this is the heading 'Registrati a SielteID' with the instruction 'Seleziona una tra le seguenti opzioni'. There are two main options presented in blue boxes with illustrations:

- CITTADINO O LIBERO PROFESSIONISTA**: Illustrated with a woman. Text below: 'Con SielteID puoi controllare la tua posizione contributiva, richiedere i Bonus, iscriverti all'Università e hai l'accesso ad altri servizi della PA. Tutto con un unico set di credenziali.'
- AZIENDA**: Illustrated with three people (two men and one woman) looking at a laptop. Text below: 'Con SielteID la tua azienda è più vicina ai servizi dell'Agenzia delle Entrate, dell'Inps e dell'Inail. Un unico set di credenziali per accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione.'

At the bottom of the page, there is a dark blue footer bar containing the copyright information '© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870' on the left and the word 'Assistenza' on the right.

Figura 4 – Scelta della tipologia di profilo con cui registrarsi

Di seguito vengono riportati i dati obbligatori per entrambe le tipologie di utenza:

## Persona Fisica

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

## Persona Giuridica

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

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


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


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


Il processo si compone nelle fasi descritte qui di seguito:


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


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



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

  
 DATI

  
 DOCUMENTI

  
 RIEPILOGO


  
 RICONOSCIMENTO

  
 ATTIVAZIONE

**SCEGLI LA MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

**Carta d'Identità Elettronica**  
 CIE 3.0 più rapido

**Gratuito**




avrà bisogno di:

- Carta d'Identità Elettronica CIE 3.0 i
- PIN a 8 cifre della tua CIE 3.0 i
- Smartphone con NFC i
- App IDENTIFICA per Android, Apple e Huawei

Scegli >

**Webcam**

**Gratuito**




avrà bisogno di:

- SmartPhone, Tablet o PC dotati di web cam
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria

Scegli >

**Sportello Pubblico**

**Gratuito**




avrà bisogno di:

- Identificati presso un Comune abilitato
- Pacchetto di Attivazione ricevuto via email
- Primo e Secondo codice di attivazione

Scegli >

**Di Persona**

**Gratuito**




avrà bisogno di:

- Modulo di registrazione ricevuto via mail
- Documento di riconoscimento e Tessera sanitaria
- Recarti presso i nostri uffici di **Roma e Catania**

Scegli >

**Firma Digitale**

**Gratuito**




avrà bisogno di:

- Firma Digitale
- PC e lettore Smart Card
- Software apposito

Scegli >

**Carta Nazionale dei Servizi**

**Gratuito**



avrà bisogno di:

- Carta Nazionale dei Servizi CNS
- PC e lettore Smart Card
- Software apposito

Scegli >

< Indietro

© 2020 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870
Assistenza

Figura 5 – Scelta della modalità di identificazione

Le modalità di identificazione vengono descritte di seguito:

- a. Modalità Carta d'Identità Elettronica CIE 3.0:** il Richiedente che dispone di una Carta d'Identità Elettronica CIE 3.0 e di un PIN associato alla CIE può scegliere questa modalità, identificandosi mediante l'App Sielte Identifica disponibile negli store digitali per smartphone con tecnologia NFC attiva.
- b. Modalità Webcam:** il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre di un PC, o di uno Smartphone o di un Tablet dotati di webcam.  
  
Il Richiedente, prima di fissare l'appuntamento e procedere con l'identificazione tramite videochiamata da effettuare con l'Operatore IdP Sielte, troverà la data e l'ora del primo appuntamento disponibile, che potrà selezionare dopo aver inserito i dati di riconoscimento.
- c. Modalità Sportello Pubblico:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve recarsi presso un Comune abilitato e riceverà il pacchetto di attivazione via e-mail e il codice di attivazione suddiviso in due parti, una parte in modalità cartacea e l'altra all'indirizzo e-mail fornito dal Richiedente stesso. Tale modalità viene approfondita al par. 4.4.
- d. Modalità Di Persona:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve stampare e firmare il modulo ricevuto via mail durante la fase del processo di registrazione e fissare un appuntamento, scegliendo la data e la sede dove recarsi per procedere con la fase di identificazione. Riceverà, infine, il riepilogo delle informazioni via mail.
- e. Modalità Firma Digitale:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Smart Card e lettore. Nel caso di persona giuridica, è disponibile soltanto questa modalità di identificazione. Confermando la modalità gli vengono

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

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

Se ha scelto la modalità Webcam, troverà una schermata in cui visualizzerà i dettagli del primo appuntamento disponibile per effettuare la videochiamata di riconoscimento.



The screenshot shows the SIELTEid registration progress bar with five steps: DATI (10%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. Below the progress bar, the title "APPUNTAMENTO VIDEOCHIAMATA DI RICONOSCIMENTO" is displayed. The text indicates that the first available appointment for the video call recognition is on 26 April 2019 at 12:40. A message states that the appointment can be modified with the preferred date and time. Navigation buttons "Indietro" and "Avanti" are at the bottom.

Figura 6 – Interfaccia con il primo appuntamento disponibile

3. Il Richiedente, a questo punto, sceglie se prestare il consenso all'Informativa ai sensi del D.L.vo n. 196/2003 ed ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte; in particolare viene informato che i dati verranno conservati, in archiviazione, per un periodo di 20 anni decorrente dalla revoca dell'identità digitale e 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.

4. Acconsente alla presa visione della documentazione contrattuale (Condizioni Generali Contrattuali, Manuale Operativo, Guida Utente e Guida alla sicurezza dell'identità).

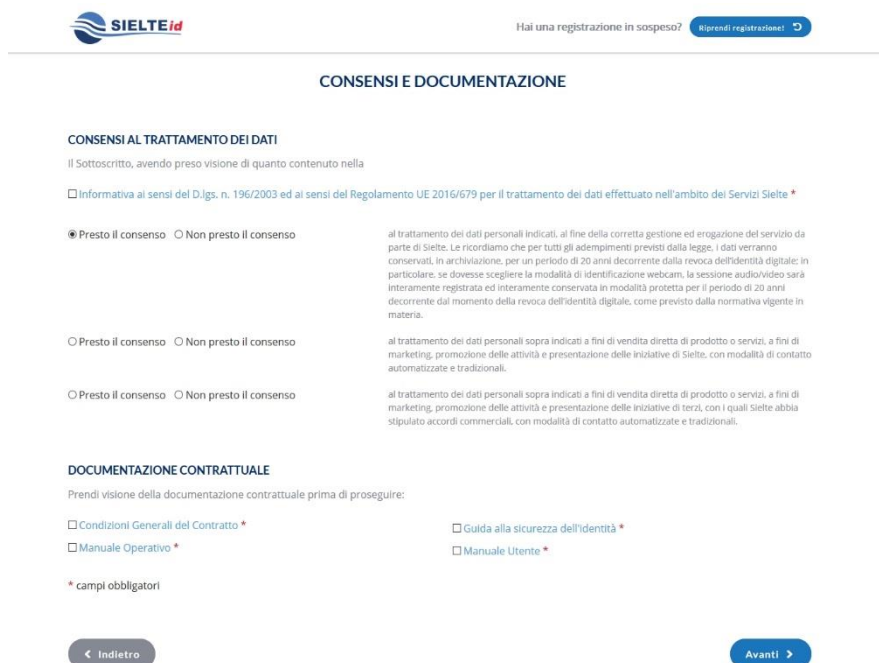


Figura 7 – Modulo di registrazione – consenso al trattamento dei dati

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

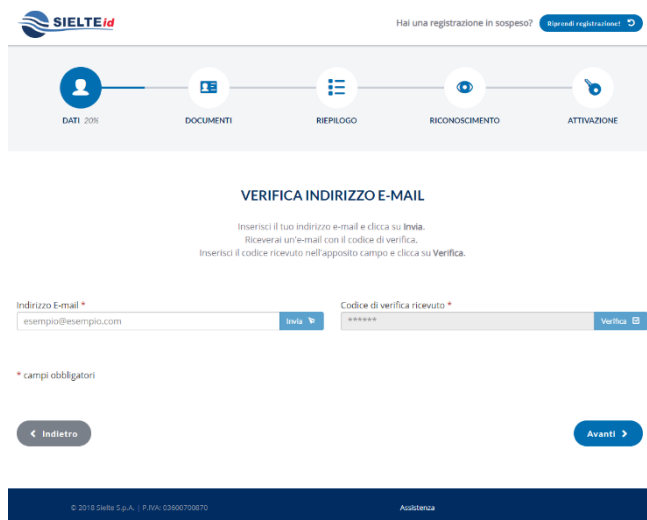


Figura 8 – Interfaccia di verifica dell'indirizzo e-mail

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

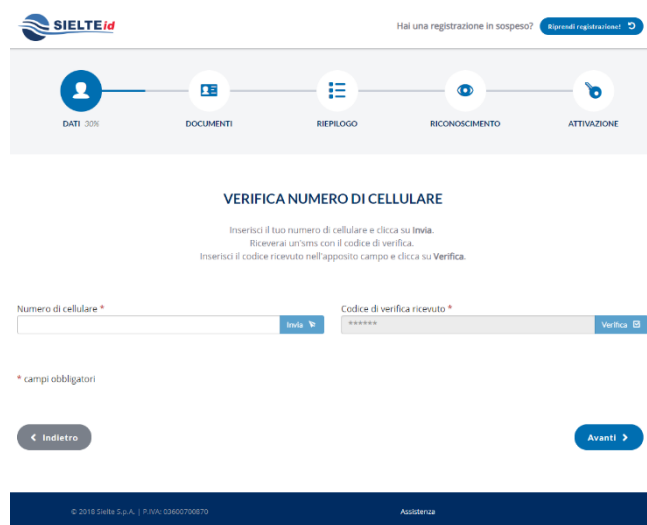
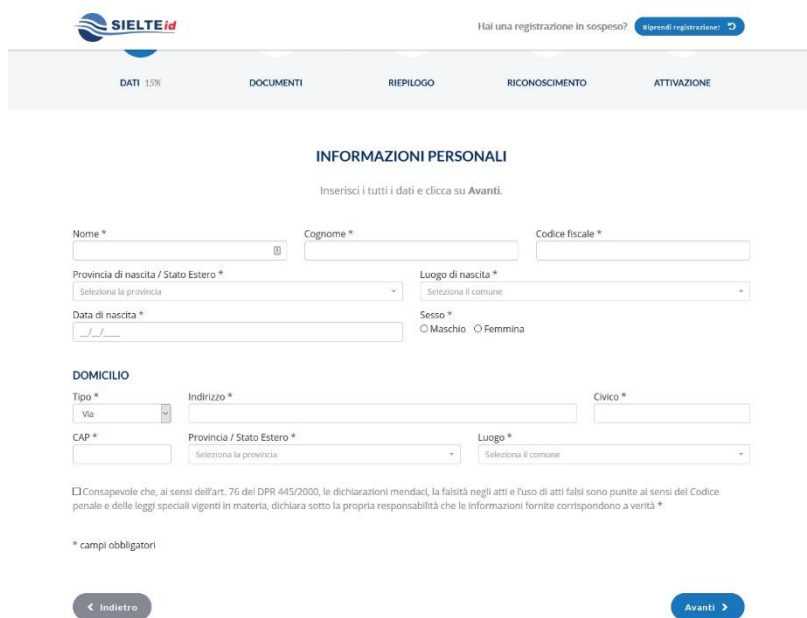


Figura 9 – Interfaccia di verifica del numero di cellulare

7. A questo punto, il Richiedente compila il modulo di richiesta elettronico, inserendo i propri dati anagrafici e i dati del domicilio. Consapevole che la falsa dichiarazione delle proprie generalità è un reato penale, per cui saranno effettuati controlli anche



successivi alla fase di identificazione, dichiara sotto la propria responsabilità che le informazioni fornite corrispondono a verità.



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: DATI (15%), DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. The 'DATI' tab is active. Below the navigation bar, the section 'INFORMAZIONI PERSONALI' is displayed. It includes a sub-header 'Inserisci i tutti i dati e clicca su Avanti.' and a form with the following fields: Nome \*, Cognome \*, Codice fiscale \*, Provincia di nascita / Stato Estero \*, Luogo di nascita \*, Data di nascita \*, Sesso \* (Maschio / Femmina), and a 'DOMICILIO' section with Tipo \*, Indirizzo \*, Civico \*, CAP \*, Provincia / Stato Estero \*, and Luogo \*. There are also links for 'Indietro' and 'Avanti'.

Figura 10 – Modulo di registrazione - dati personali

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

## INFORMAZIONI AZIENDALI



The screenshot shows the 'INFORMAZIONI AZIENDALI' section of the registration form. It includes fields for Ragione o denominazione sociale \*, Partita IVA \*, Tipologia \*, and a 'SEDE LEGALE' section with Tipo \*, Indirizzo \*, Civico \*, CAP \*, Provincia \*, and Luogo \*. There are also links for 'Indietro' and 'Avanti'.

Figura 11 - Persona Giuridica: Informazioni Aziendali e Sede Legale

8. Successivamente, gli viene richiesto di inserire gli estremi del documento di identità prescelto per l'identificazione (i documenti di riconoscimento ammessi per l'identificazione sono tutti quelli ammessi dal DPR 445/2000, art. 35)<sup>1</sup>. Nel caso di identificazione "Webcam" o "Di Persona", il Richiedente deve allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale.

Se persona giuridica, viene richiesto di caricare anche la Visura Camerale della società (o in alternativa atto notarile di procura legale), della quale ha inserito nel modulo gli estremi.



Figura 12 – Modulo di registrazione – caricamento documenti

<sup>1</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 il passaporto, la patente di guida, purché munita 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.

9. Se il Richiedente ha scelto la modalità di identificazione **“Webcam”**, troverà in evidenza il primo appuntamento disponibile e, qualora lo desiderasse, la possibilità di poterlo modificare, decidendo la data e l’ora dell’appuntamento tra quelle disponibili e l’applicazione con cui effettuare la videochiamata. Può scegliere tra quattro opzioni: Messenger.com, Hangouts, Skype o Cisco WebEx: per le prime tre dovrà inserire un recapito (e-mail / nome utente) per essere contattato e procedere con l’identificazione. Riceverà una mail di conferma che riassume la data, l’ora e la tecnologia prescelta per l’appuntamento della videochiamata; nel caso in cui scelga la tecnologia Cisco WebEx all’interno della mail troverà un link per scaricare l’applicazione necessaria per la videoregistrazione.

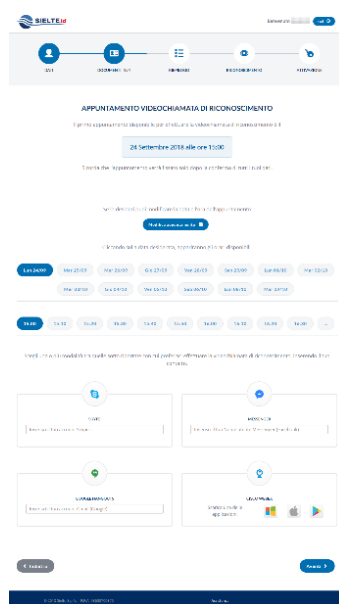


Figura 13 – Modulo di registrazione – scelta appuntamento Webcam

10. Se ha scelto la modalità di identificazione **“Di Persona”** decide la sede in cui recarsi e la data dell’appuntamento.

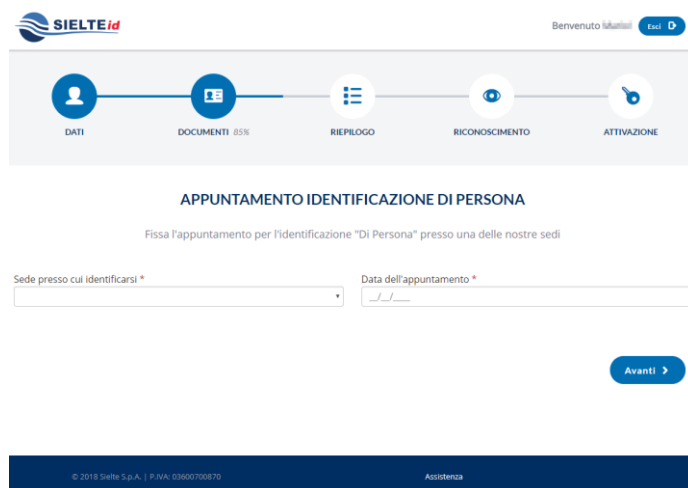


Figura 14 – Modulo di registrazione – scelta appuntamento Di Persona

11. A questo punto visualizza il Riepilogo dei dati inseriti dove può modificarli, cliccare sul pulsante **“Conferma”**, (vedi Figura 15 – Interfaccia riepilogo registrazione) o decidere di annullare la registrazione.



Benvenuto  **Esci**

 **DATI**

 **DOCUMENTI**

 **RIEPILOGO 90%**

 **RICONOSCIMENTO**

 **ATTIVAZIONE**

## RIEPILOGO

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

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

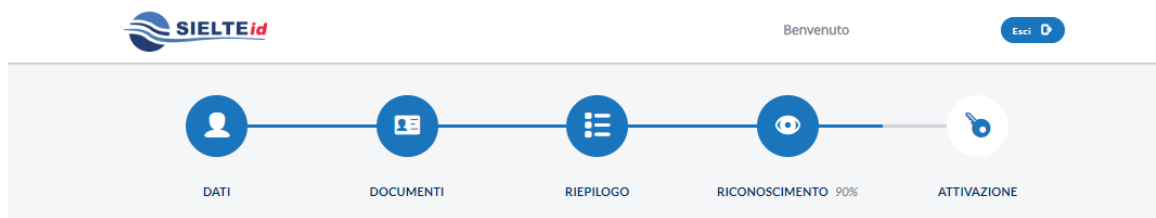
**Conferma**

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

Assistenza

Figura 15 – Interfaccia riepilogo registrazione

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



#### RICONOSCIMENTO TRAMITE CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA E APP IDENTIFICA

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

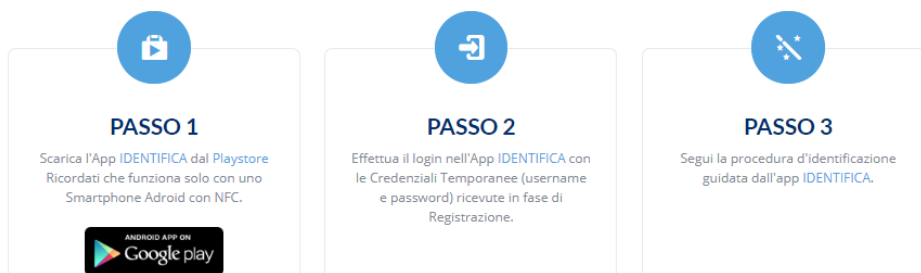
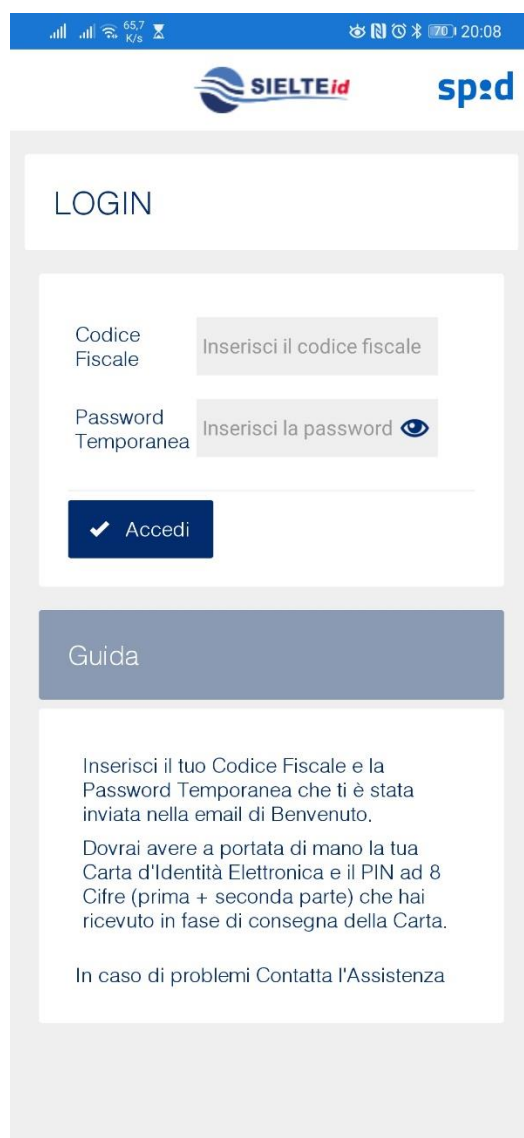


Figura 16 - Identificazione CIE 3.0

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



The screenshot shows the login interface of the app. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, battery at 65.7%, and time 20:08. Below the status bar are the SIELTEid and sp:d logos. The main content area is titled "LOGIN". It contains two input fields: "Codice Fiscale" with the placeholder "Inserisci il codice fiscale" and "Password Temporanea" with the placeholder "Inserisci la password" and an eye icon. Below these fields is a blue button with a checkmark and the text "Accedi". Underneath the login fields is a section titled "Guida" (Guide) with a blue header. The guide text reads: "Inserisci il tuo Codice Fiscale e la Password Temporanea che ti è stata inviata nella email di Benvenuto. Dovrai avere a portata di mano la tua Carta d'Identità Elettronica e il PIN ad 8 Cifre (prima + seconda parte) che hai ricevuto in fase di consegna della Carta. In caso di problemi Contatta l'Assistenza".

Figura 17 - App pagina di login

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



Figura 18 - Inserimento PIN associato a CIE 3.0

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



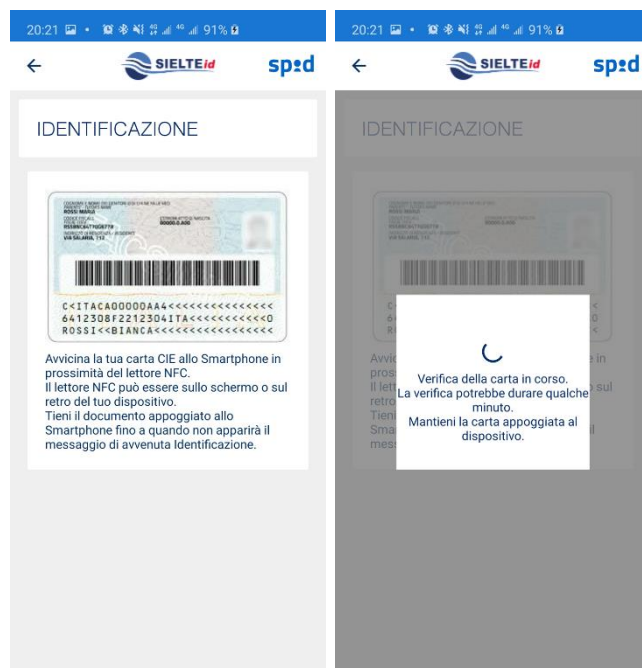


Figura 19 – Verifica della carta di identità

Se il PIN inserito è corretto e la carta viene riconosciuta, l'identificazione si conclude positivamente e l'utente riceve la mail di attivazione contenente il link per attivarsi.

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

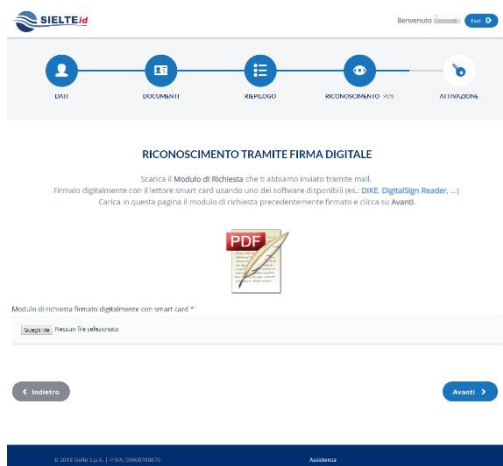


Figura 20 – Modulo di registrazione – identificazione firma digitale

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

14. Se l'utente sceglie l'identificazione con CNS tramite smartcard, deve inserire la carta all'interno del lettore e collegarlo in pc, come in figura 21, ed inserire il PIN richiesto. Se il PIN è corretto, il Richiedente viene identificato.

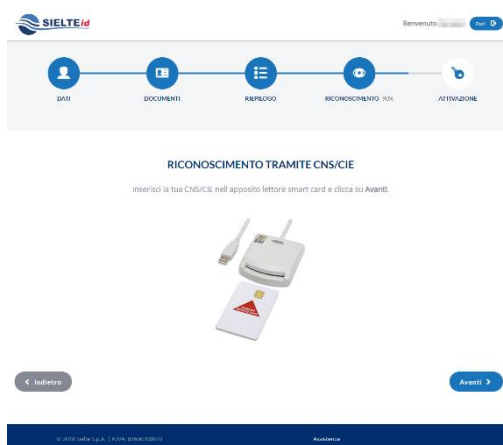


Figura 21 – Modulo di registrazione – identificazione CNS

#### 4.1.1.1 REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA CON MIGRAZIONE ASSISTITA

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

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

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

#### 4.1.1.2 REGISTRAZIONE IDENTITÀ PREGRESSA

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

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

#### 4.1.2 *Registrazione negli uffici preposti*

Il Richiedente ha la possibilità di ottenere la sua identità digitale attraverso la compilazione del Modulo di adesione in forma cartacea, optando per la Registrazione ed Identificazione a vista tramite modulo cartaceo.

Il Richiedente si reca in uno degli uffici Sielte preposti, consultabili tramite la mappa all'interno del sito [www.sielteid.it](http://www.sielteid.it), o presso gli Uffici di Registrazione Autorizzati, compila il Modulo di Adesione, prende visione e presta il consenso, qualora necessario, dell'Informativa al trattamento dei dati ed alle Condizioni Generali del Servizio; infine firma il Modulo.

Il Richiedente deve esibire all'Operatore IdP preposto il documento di riconoscimento, i cui estremi sono stati inseriti all'interno del modulo, integro, con fotografia e firma autografa ed in corso di validità e la tessera sanitaria attestante il codice fiscale o, nel caso di soggetti sprovvisti di Tessera Sanitaria, il tesserino del codice fiscale.

L'Operatore IdP ne verifica l'idoneità e ne acquisisce copia. Il Richiedente completerà la sua fase di identificazione solo dopo un'ulteriore fase di verifica dei documenti già effettuata dall'Operatore IdP, dopo aver validato il proprio indirizzo mail e numero di telefono.

### **4.2 Identificazione SielteID**

Ogni richiesta assegnata all'Operatore IdP viene gestita dallo stesso, effettuando le verifiche necessarie a validare i documenti e verificando la stessa identità del Richiedente attraverso l'accesso alle fonti autoritative.

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

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






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

### **4.3 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID**

La consegna dell'identità digitale e delle credenziali al cittadino che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato, viene eseguita per via telematica tramite processo innescato dal Gestore di Identità Sielte. Nella fase di rilascio dell'identità digitale l'utente riceve, all'indirizzo mail inserito in fase di registrazione, 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.

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

**DATI**      **DOCUMENTI**      **RIEPILOGO**      **RICONOSCIMENTO**      **ATTIVAZIONE 95%**

**ATTIVA LA TUA IDENTITÀ**

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

**Vecchia Password \***

**Nuova Password \***

**Conferma Nuova Password \***

**LA NUOVA PASSWORD DEVE RISPETTARE I SEGUENTI CRITERI DI SICUREZZA**

- ① Lunghezza minima di 8 caratteri
- ① Lunghezza massima di 16 caratteri
- ① Uso di caratteri maiuscoli e minuscoli
- ① Almeno un carattere numerico e almeno uno fra i seguenti caratteri speciali: - ! @ # \$ % ^ & \* ( ) \_ - + = { } [ ] \ | : ; ' " < > , . ? /
- ① Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi

**Scegli la domanda segreta \***

**Risposta \***

**Ripeti la risposta \***

\* campi obbligatori

Procedi >

Figura 22 - Interfaccia di attivazione identità

L'Identità adesso è attiva e l'Utente ha attive le credenziali di Livello 1 SPID.

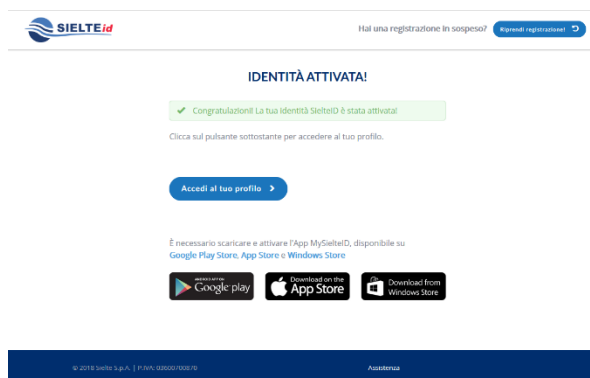


Figura 23 - Interfaccia di conferma identità attivata

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, dovrà associare un dispositivo smartphone tablet, o desktop (nel solo caso Windows), alla sua identità digitale (vedi paragrafo 7.3.4), installando l'app MySielteID (vedi paragrafo 7.3.1) disponibile su App Store, Google Play Store e Windows Store, oppure ricorrere al servizio a pagamento "Crediti SMS".

#### **4.4 Rilascio Identità Digitale mediante RAO Pubblico**

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

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

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

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

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

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

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

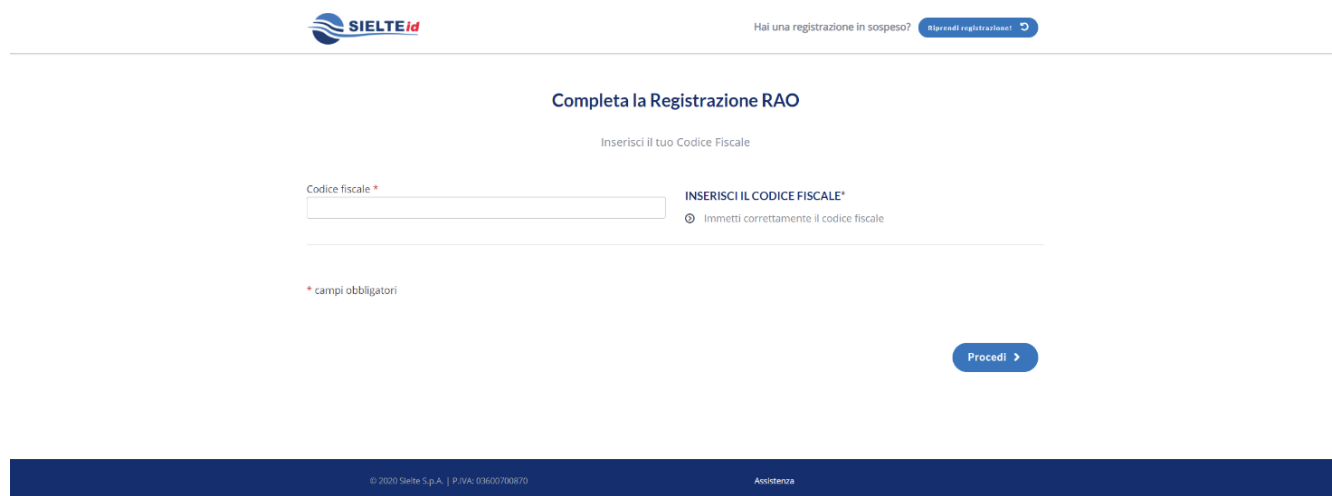
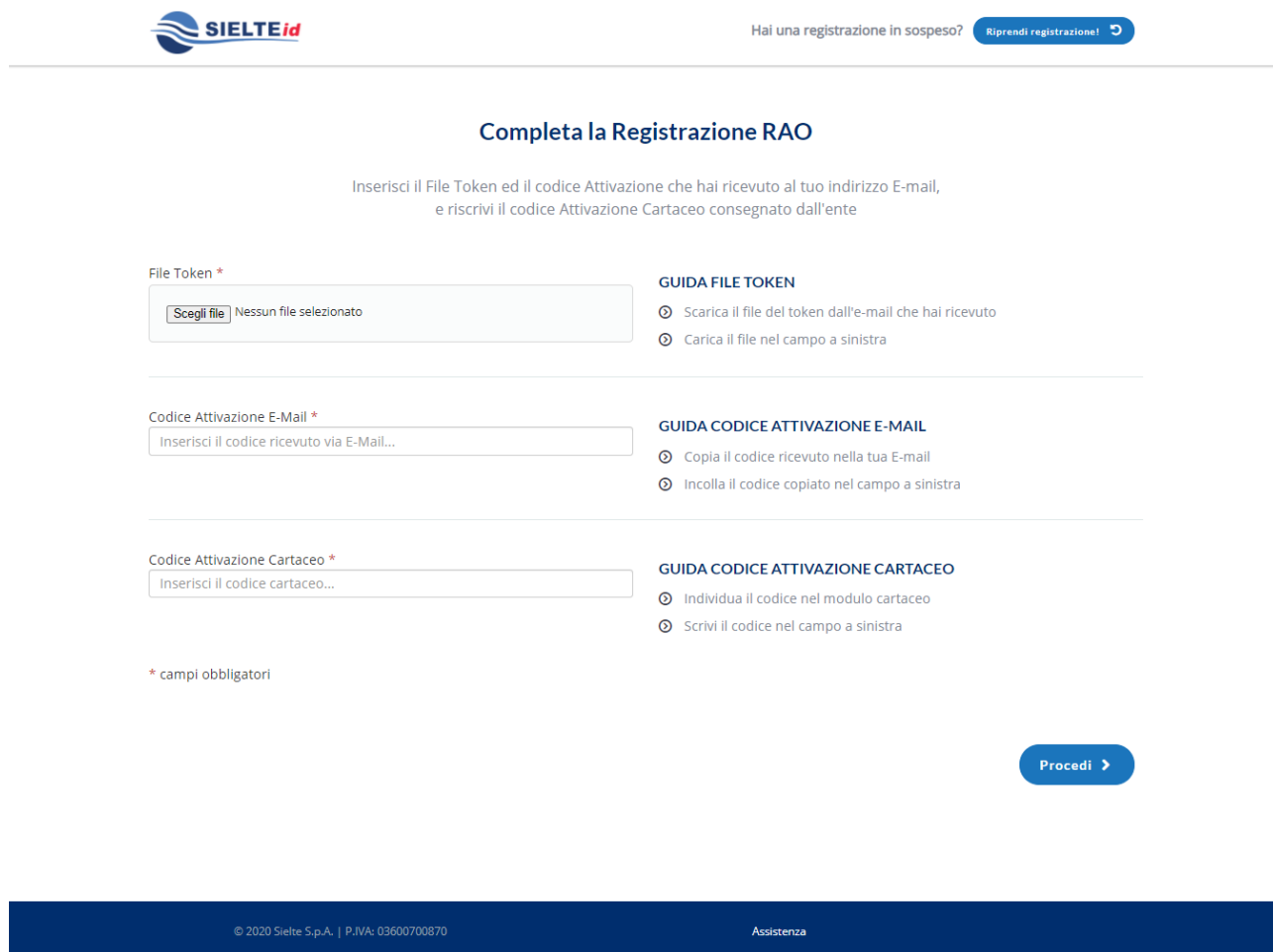



Figura 24 - Inserimento Codice Fiscale



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



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

### Completa la Registrazione RAO

Inserisci il File Token ed il codice Attivazione che hai ricevuto al tuo indirizzo E-mail, e riscrivi il codice Attivazione Cartaceo consegnato dall'ente

**File Token \***

Scegli file Nessun file selezionato

**GUIDA FILE TOKEN**

- ① Scarica il file del token dall'e-mail che hai ricevuto
- ② Carica il file nel campo a sinistra

**Codice Attivazione E-Mail \***

Inserisci il codice ricevuto via E-Mail...

**GUIDA CODICE ATTIVAZIONE E-MAIL**

- ① Copia il codice ricevuto nella tua E-mail
- ② Incolla il codice copiato nel campo a sinistra

**Codice Attivazione Cartaceo \***

Inserisci il codice cartaceo...

**GUIDA CODICE ATTIVAZIONE CARTACEO**

- ① Individua il codice nel modulo cartaceo
- ② Scrivi il codice nel campo a sinistra

\* campi obbligatori

[Procedi >](#)

© 2020 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870 Assistenza

Figura 25 - Inserimento File Token e Codice di Attivazione

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

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

## COMPLETA LA REGISTRAZIONE

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

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

Pacchetto di Attivazione \*

 Nessun file selezionato

## GUIDA PACCHETTO DI ATTIVAZIONE

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

Codice Attivazione E-Mail \*

## GUIDA CODICE ATTIVAZIONE E-MAIL

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

Codice Attivazione Cartaceo \*

## GUIDA CODICE ATTIVAZIONE CARTACEO

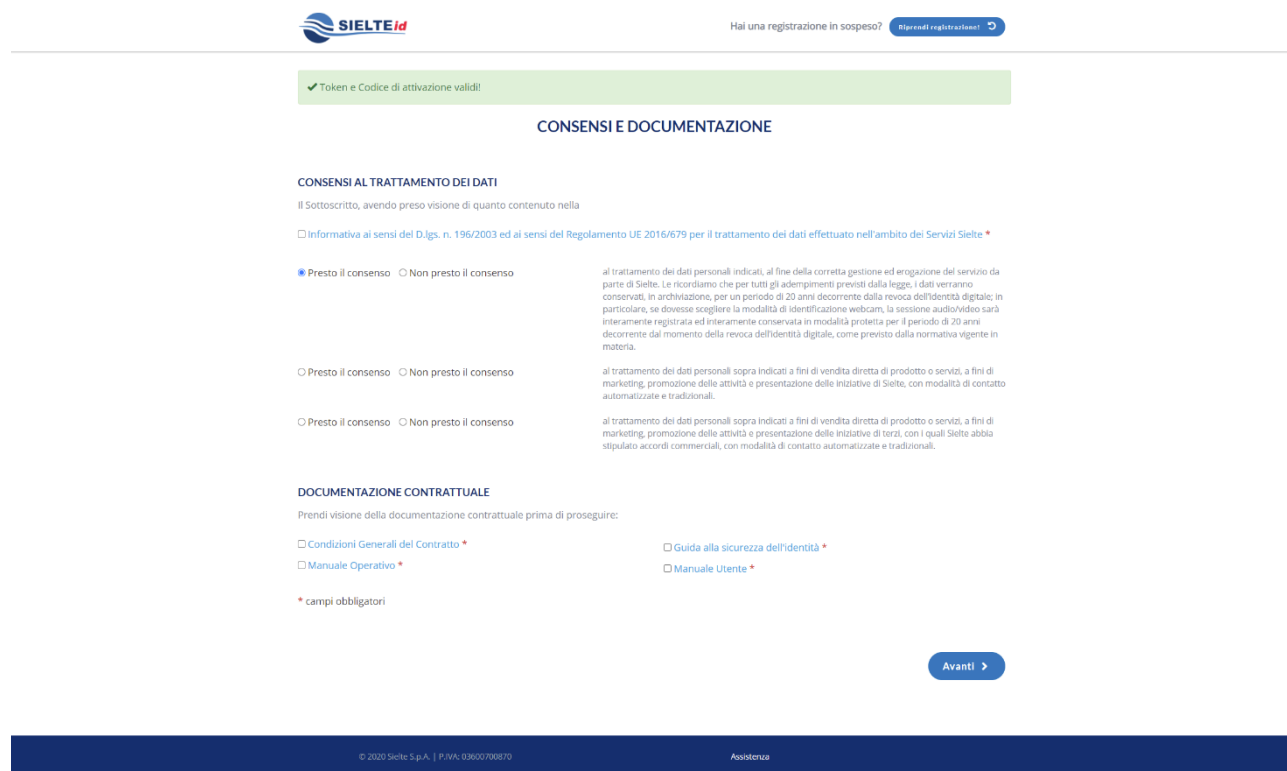
- 🕒 Individua il codice nel modulo cartaceo
- 🕒 Scrivi il codice nel campo a sinistra

\* campi obbligatori

[Procedi >](#)

Figura 26 - Superamento numero massimo di tentativi di inserimento del codice di attivazione

Se la procedura di caricamento del token e di inserimento del codice di attivazione va a buon fine, il Richiedente per proseguire presta il consenso al trattamento dei dati e prende visione della documentazione contrattuale:



Hal una registrazione in sospenso? [Riprendi registrazione](#)

✓ Token e Codice di attivazione validi!

### 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 Sielte \*

☒ 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 Sielte. 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.

☐ Presto il consenso ☐ Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di Sielte, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali.

☐ Presto il consenso ☐ Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di terzi, con i quali Sielte abbia stipulato accordi commerciali, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali.

#### DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Prendi visione della documentazione contrattuale prima di proseguire:

☐ Condizioni Generali del Contratto \* ☐ Guida alla sicurezza dell'identità \*

☐ Manuale Operativo \* ☐ Manuale Utente \*

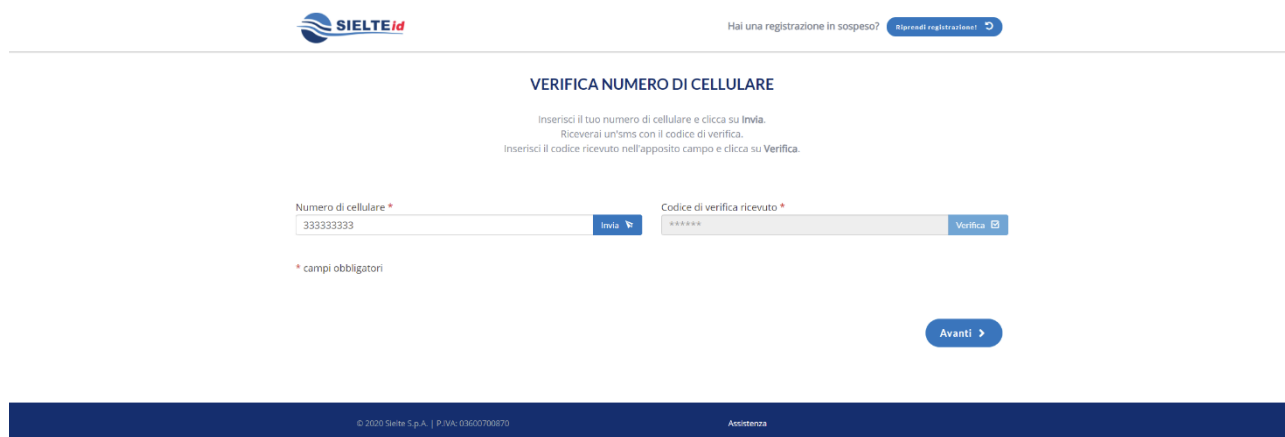
\* campi obbligatori

[Avanti >](#)

© 2020 Sielte S.p.A. | P.IVA 03600700670 Assistenza

Figura 27 - Consensi e Documentazione


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:



The screenshot shows the 'VERIFICA NUMERO DI CELLULARE' (Verify Mobile Number) screen of the SIELTEid system. At the top, there is a SIELTEid logo and a link for users with suspended registrations. The main heading is 'VERIFICA NUMERO DI CELLULARE'. Below it, instructions state: 'Inserisci il tuo numero di cellulare e clicca su Invia.', 'Riceverai un sms con il codice di verifica.', and 'Inserisci il codice ricevuto nell'apposito campo e clicca su Verifica.' The form contains two input fields: 'Numero di cellulare \*' with the value '333333333' and an 'Invia' button, and 'Codice di verifica ricevuto \*' with masked characters and a 'Verifica' button. A note indicates '\* campi obbligatori' (mandatory fields). An 'Avanti >' button is at the bottom right. The footer contains copyright information for SIELTE S.p.A. and a link to 'Assistenza'.

Figura 28 - 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”:



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

**COMPLETA LA REGISTRAZIONE RAO**

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

<b>INDIRIZZO E-MAIL</b> a.faro@innonation.it	<b>NUMERO DI CELLULARE</b> +39333333333
<b>INFORMAZIONI PERSONALI</b> Mario Rossi C.F.: RSSMRA80A01C351O Nato il 01/01/1980 a Catania (CT) In Sesso: M	<b>DOCUMENTI</b> <b>DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO</b> Carta d'identità n°: AR1234567 Ente rilascio: Comune Di Catania Data Rilascio: 12/07/2019 Data Scadenza: 01/01/2030
<b>DOMICILIO</b> Via Catania 11 45095 Misterbianco (CT)	<b>IDENTIFICAZIONE ELETTRONICA</b> Tessera Sanitaria : 80380000600020214090

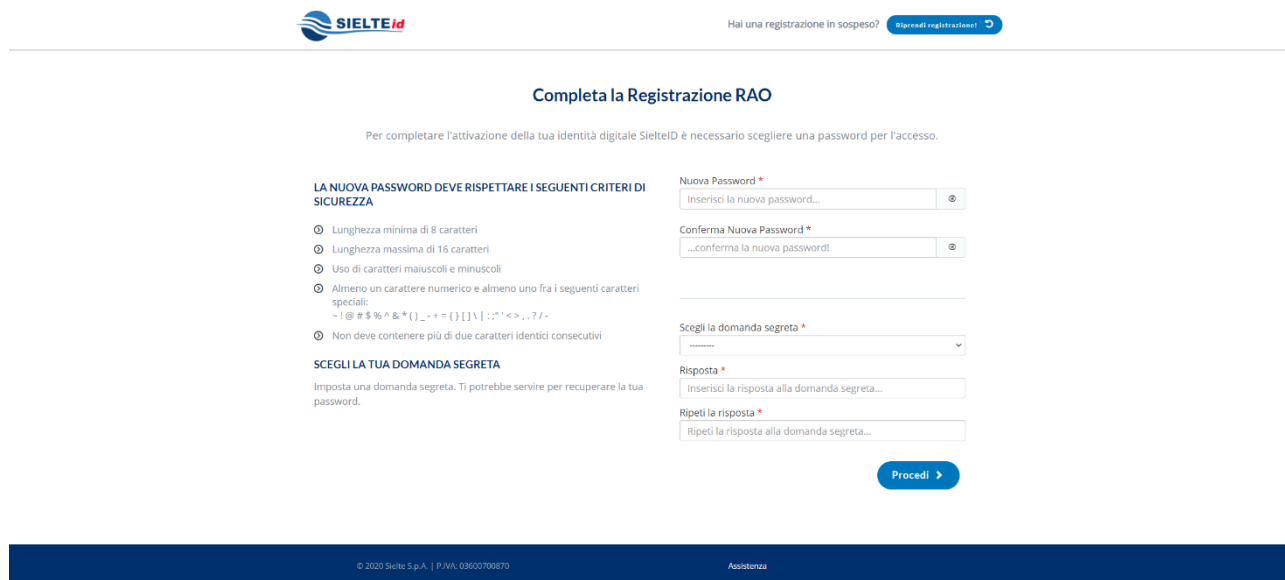
**Conferma**

© 2020 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870

Assistenza

Figura 29 - Riepilogo dei dati inseriti

Infine, per completare l'attivazione dell'Identità Digitale, sceglie una password di accesso che rispetti i criteri di sicurezza e inserisce la domanda segreta:



**Completa la Registrazione RAO**

Per completare l'attivazione della tua identità digitale SielteID è necessario scegliere una password per l'accesso.

**LA NUOVA PASSWORD DEVE RISPETTARE I SEGUENTI CRITERI DI SICUREZZA**

- ⓪ Lunghezza minima di 8 caratteri
- ⓪ Lunghezza massima di 16 caratteri
- ⓪ Uso di caratteri maiuscoli e minuscoli
- ⓪ Almeno un carattere numerico e almeno uno fra i seguenti caratteri speciali:  
~ ! @ # \$ % ^ & \* ( ) \_ - + = { } [ ] \ | : ; ' < > , . ? / ~
- ⓪ Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi

**SCEGLI LA TUA DOMANDA SEGRETA**

Imposta una domanda segreta. Ti potrebbe servire per recuperare la tua password.

**Nuova Password \***  
Inserisci la nuova password...

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

**Scegli la domanda segreta \***  
.....

**Risposta \***  
Inserisci la risposta alla domanda segreta...

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

**Procedi >**

© 2020 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700670 Assistenza

Figura 30 - Inserimento password e domanda segreta

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

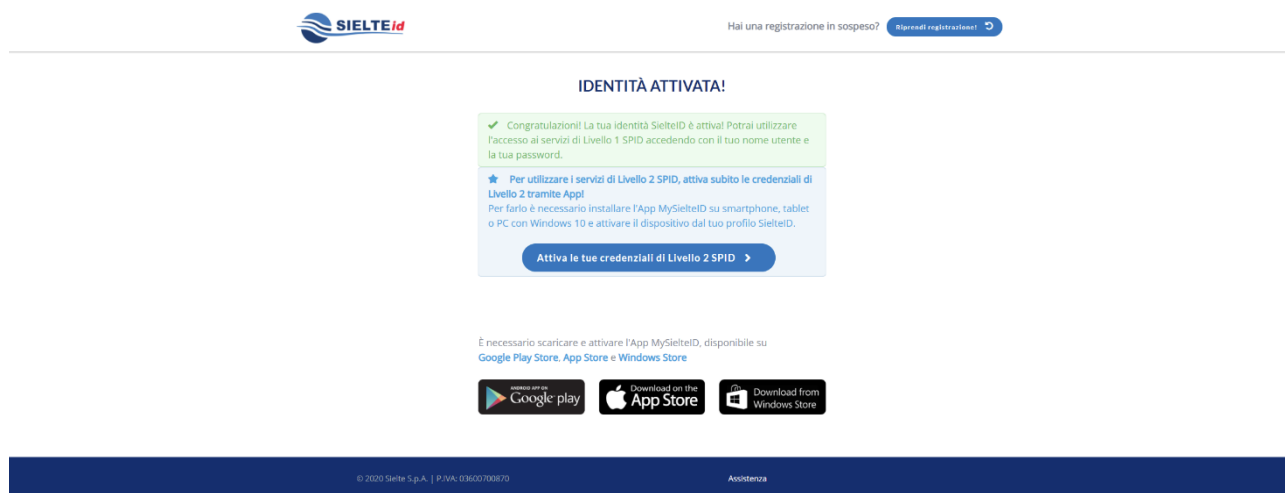


Figura 31 - Identità Digitale Attiva

## 5 Utilizzo dell'identità digitale

L'utente, tramite la propria identità digitale, può accedere online ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione, scegliendo l'Identity Provider SielteID ed immettendo le proprie credenziali SPID (come in Figura 32).

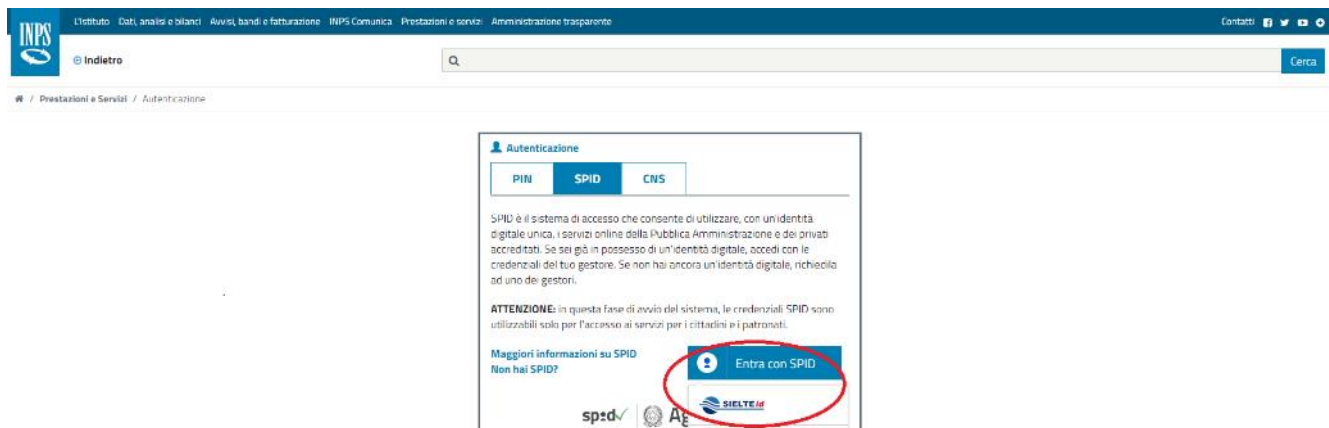


Figura 32 - Esempio di utilizzo accesso SielteID

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

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

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

Il livello di sicurezza per questo tipo di autenticazione si basa sulla complessità della password. Le policy definite dall'Identity Provider sono conformi a quanto stabilito dall'AgID per il sistema SPID.

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 UserID e Password e di un codice OTP generato tramite l'app MySielteID oppure ricevuto tramite SMS.

La consegna delle credenziali può avvenire nelle seguenti modalità:

- Credenziali con sicurezza di Livello 1 SPID – in questo caso viene creata una password temporanea, che viene inviata all'utente via posta elettronica, durante la fase di registrazione nella mail di Benvenuto. Successivamente, l'utente dovrà necessariamente impostare una nuova password con i seguenti criteri di protezione: lunghezza di 10 caratteri che contiene caratteri maiuscoli e minuscoli, contiene almeno un carattere numerico, non contiene più di due caratteri identici consecutivi e contiene almeno un carattere speciale (#, \$, %, ecc.). Effettuato il cambio della password, l'utente può impostare la domanda segreta e quindi visualizzare i propri dati.
- Credenziali con sicurezza di Livello 2 SPID – in questo caso viene utilizzato lo stesso meccanismo per il rilascio delle credenziali di Livello 1 SPID. In aggiunta, in fase di autenticazione, viene utilizzato un codice numerico temporaneo OTP (della durata di 60 secondi) da utilizzare in accoppiata alle credenziali di Livello 1; il codice è disponibile tramite l'app MySielteID e, a pagamento, tramite SMS.

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

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

## 6 Come gestire l'identità digitale

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

La gestione del ciclo di vita dell'identità digitale si articola nei processi illustrati in Figura 33:



*Figura 33 - Ciclo di vita dell'identità digitale*

Successivamente vengono descritte le funzionalità del proprio profilo utente.

## 7 Interfaccia utente

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

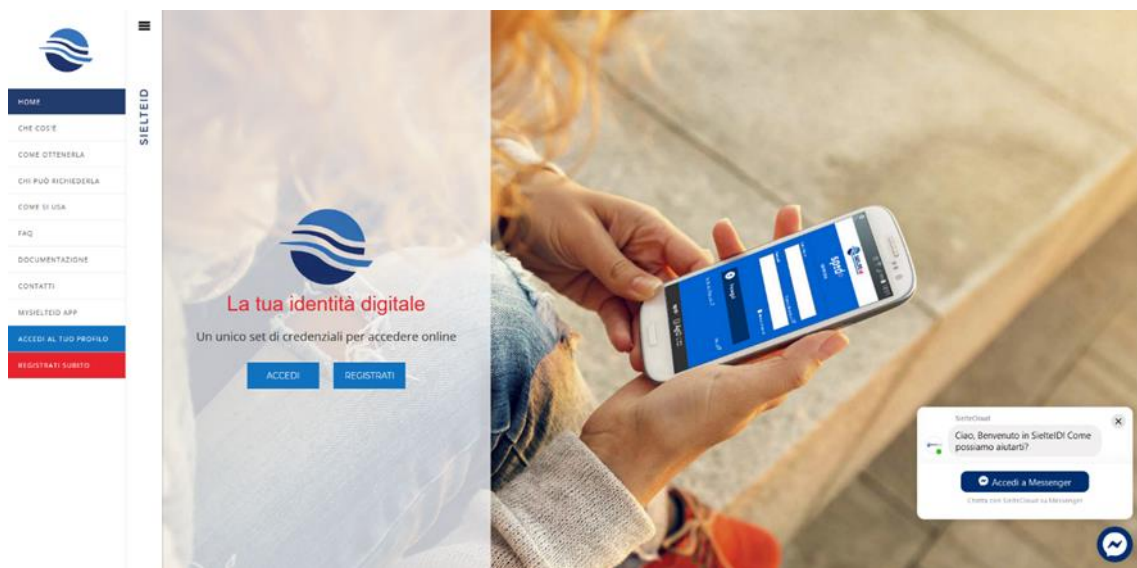


Figura 34 - Pagina SielteID

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



Figura 35 - Login di SielteID

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

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

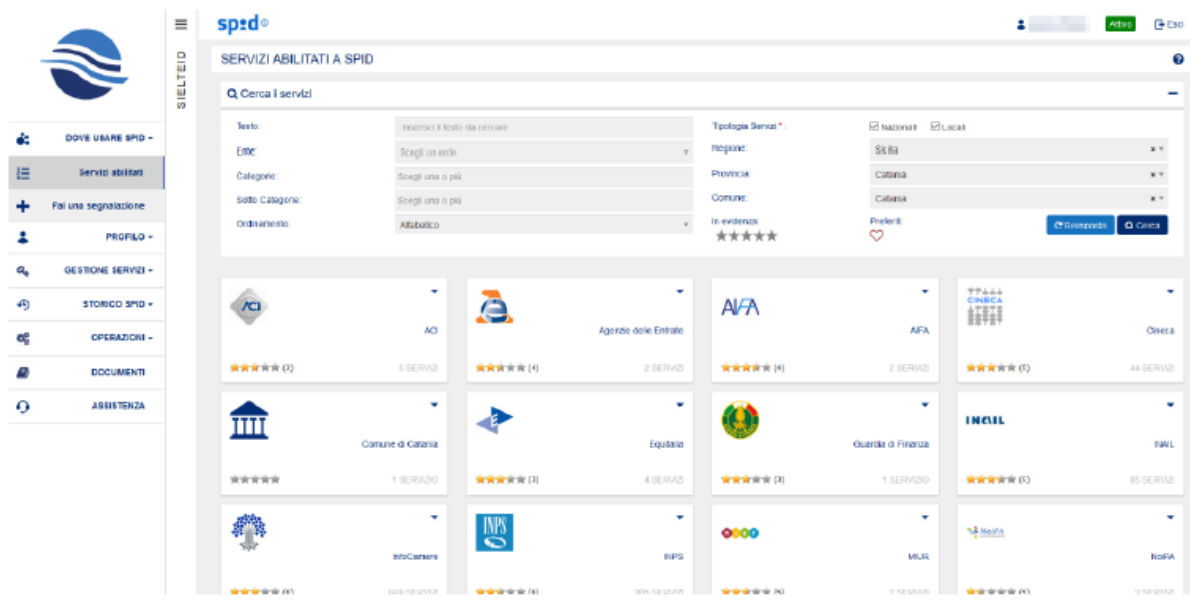


Figura 36 - Interfaccia iniziale del profilo SielteID all'avvenuto accesso

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

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

## 7.1 Servizi abilitati a SPID

Grazie al servizio "Dove usare SPID", fornito al cittadino, Sielte mette a disposizione una comoda interfaccia interattiva, utile per agevolare l'utente che ha un profilo SielteID, a ricercare i servizi di cui può disporre con la propria identità digitale.

L'utente può visualizzare i servizi più utilizzati, sceglierli, applicando determinati filtri, e memorizzarli tra i propri preferiti fra quelli che predilige maggiormente (paragrafo 7.1.1).

Inoltre, può segnalare un nuovo servizio, non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso, che sarà prontamente elaborato dal supporto (paragrafo 7.1.2).

### 7.1.1 Servizi abilitati

All'accesso, l'utente troverà i servizi abilitati a SPID all'interno della sezione "Dove usare SPID". In quest'area il cittadino può visualizzare la lista dei servizi abilitati su SPID.

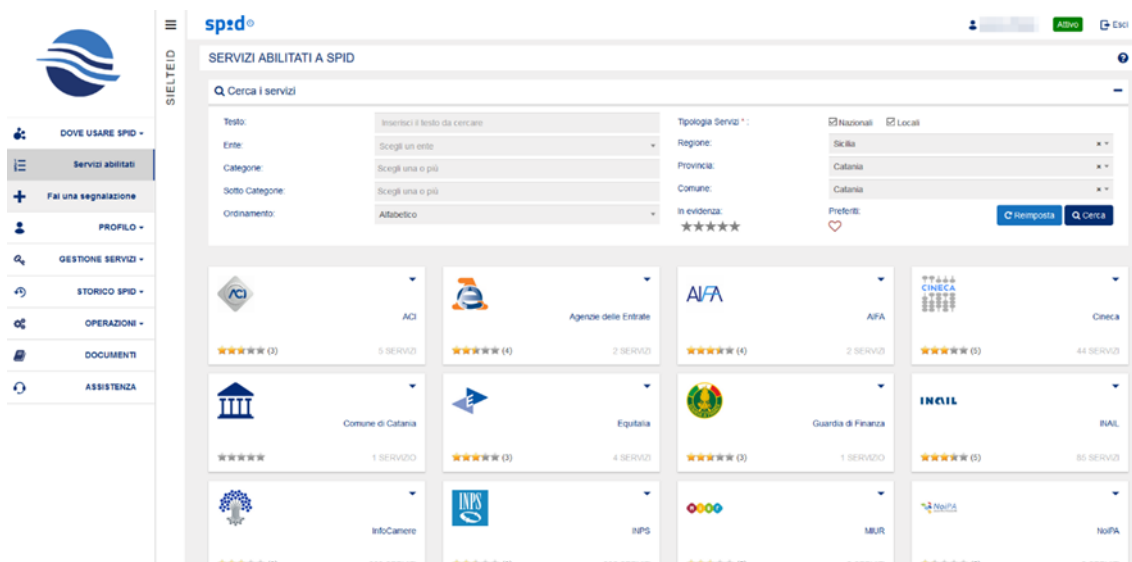


Figura 37 - Interfaccia del catalogo dei servizi abilitati a SPID

Nel riquadro "Servizi abilitati a SPID" è possibile visualizzare l'elenco degli enti pubblici e, cliccando su ciascuno di essi, accedere alla lista dei servizi associati per quel determinato ente.

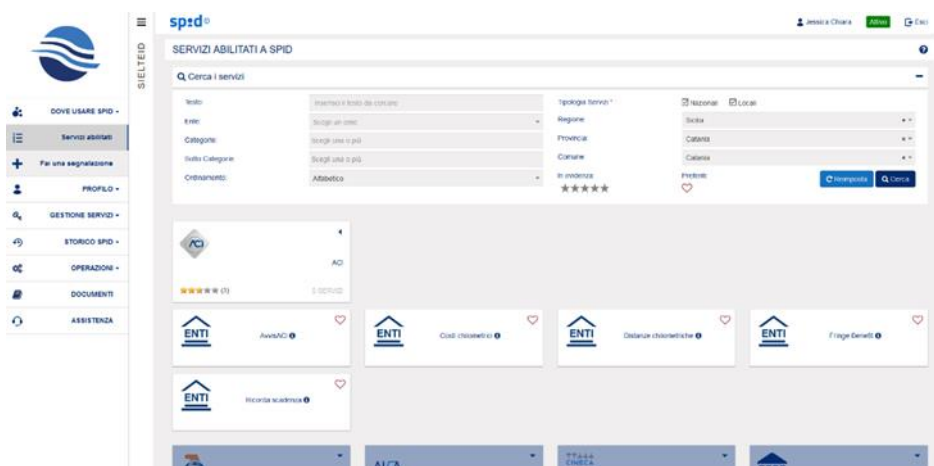


Figura 38 - Lista dei servizi abilitati a SPID

Cliccando sulla barra di ricerca in alto, compare un riquadro, in cui l'utente può ricercare un servizio, filtrandolo mediante: un testo libero, il nome dell'ente, una determinata categoria o sottocategoria, tipologia di servizi (nazionali o locali), regione, provincia, comune, indice di evidenza (scelto in base al numero di stellette), filtrarlo tra i propri preferiti e scegliere di ordinare gli enti secondo ordine alfabetico o di valutazione.

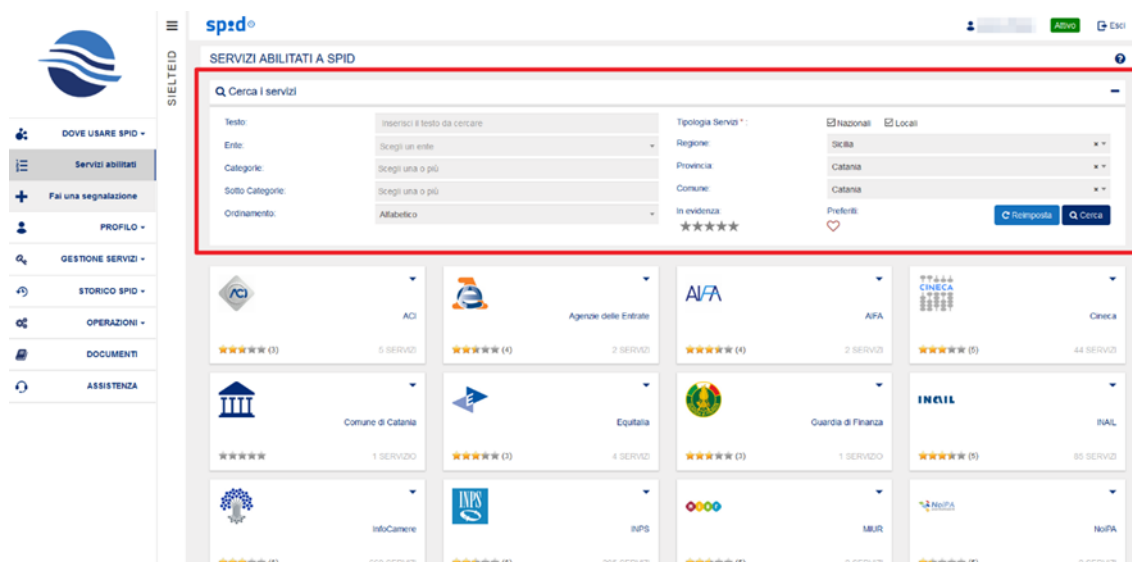


Figura 39 - Riquadro ricerca dei servizi

### 7.1.2 Fai una segnalazione

All'interno della sezione "Fai una segnalazione", il cittadino può segnalare un nuovo servizio non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso.

Al fine di rendere più efficace la segnalazione, l'utente è invitato ad essere il più dettagliato possibile, riportando, preferibilmente, il riferimento all'ente o al servizio da aggiungere.

Inoltre, viene richiesto che il testo del messaggio abbia una lunghezza minima di 30 caratteri.

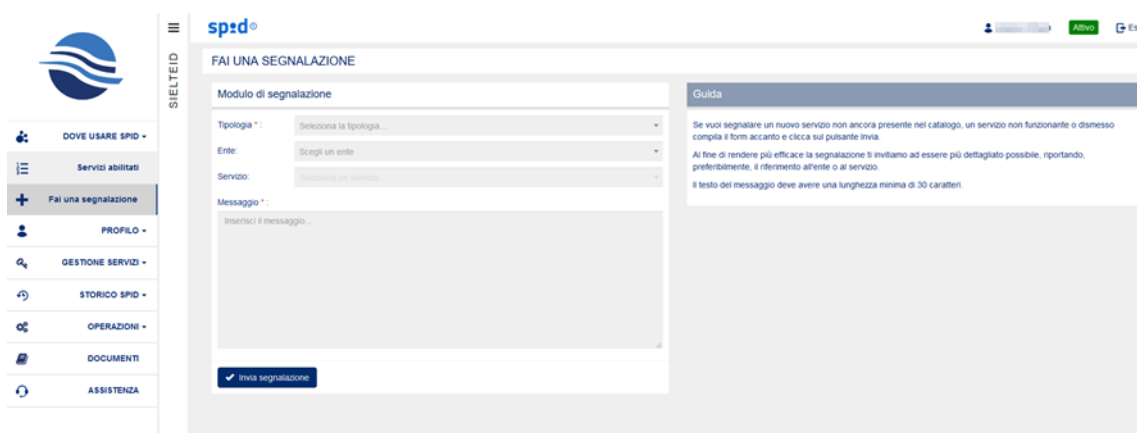


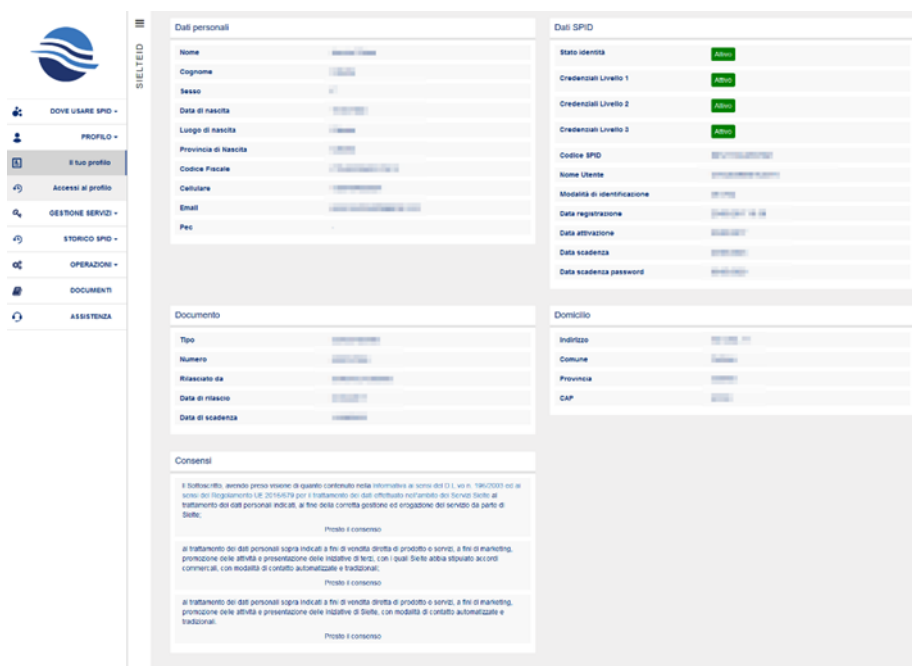
Figura 40 - Riquadro per effettuare una segnalazione



## 7.2 Profilo

### 7.2.1 Il tuo profilo

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



The screenshot displays the 'Il tuo profilo' (Your profile) page within the SIELTEid system. The page is divided into several sections:

- Dati personali (Personal Data):** Includes fields for Name, Surname, Sex, Date of birth, Place of birth, Province of birth, Fiscal Code, Cell phone, Email, and Péc.
- Dati SPID (SPID Data):** Includes fields for State identity, Credential Level 1, Credential Level 2, Credential Level 3, SPID Code, Username, Identification mode, Registration date, Activation date, Expiry date, and Password expiry date.
- Documento (Document):** Includes fields for Type, Number, Issued by, Date of issue, and Date of expiry.
- Domicilio (Domicile):** Includes fields for Address, Municipality, Province, and CAP.
- Consensi (Consents):** A section containing three consent checkboxes related to the processing of personal data for marketing and service purposes.

Figura 41 - Interfaccia dei dati personali del profilo SielteID

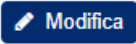
All’interno del riquadro “Dati Personali” sono visibili le informazioni personali dell’utente.

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

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

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

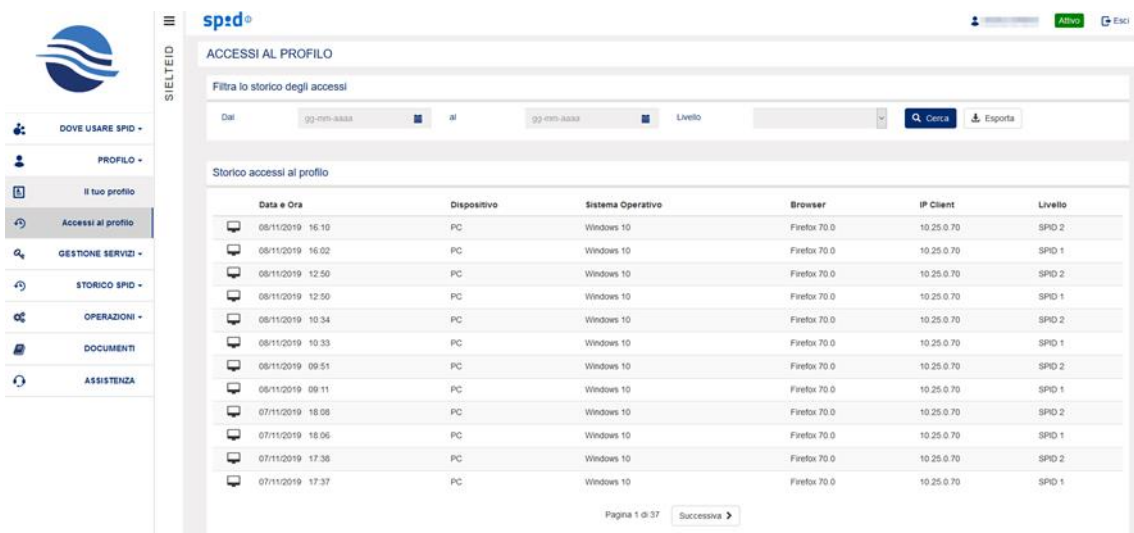
Nel caso di persona giuridica saranno visibili le sezioni aggiuntive: "Dati azienda" e "Sede legale".

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

### 7.2.2 Accessi al profilo

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

Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2, vedi capitolo 8.



The screenshot shows the 'Accessi al profilo' (Profile Accesses) section of the SIELTEID interface. It includes a sidebar with navigation options like 'DOVE USARE SPID', 'PROFILO', 'GESTIONE SERVIZI', 'STORICO SPID', 'OPERAZIONI', 'DOCUMENTI', and 'ASSISTENZA'. The main area displays a table of access history with columns for Date e Ora, Dispositivo, Sistema Operativo, Browser, IP Client, and Livello. The table lists 12 access events from 06/11/2019 to 07/11/2019, all from a PC using Windows 10 and Firefox 70.0, with IP addresses from 10.25.0.70. The access levels alternate between SPID 2 and SPID 1. A search filter at the top allows filtering by date range and level, with 'Cerca' and 'Esporta' buttons. A pagination bar at the bottom shows 'Pagina 1 di 37' and a 'Successiva' button.

Data e Ora	Dispositivo	Sistema Operativo	Browser	IP Client	Livello
06/11/2019 16:10	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
06/11/2019 16:02	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1
06/11/2019 12:50	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
06/11/2019 12:50	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1
06/11/2019 10:34	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
06/11/2019 10:33	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1
06/11/2019 09:51	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
06/11/2019 09:11	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1
07/11/2019 18:06	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
07/11/2019 18:06	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1
07/11/2019 17:36	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 2
07/11/2019 17:37	PC	Windows 10	Firefox 70.0	10.25.0.70	SPID 1

Figura 42 - Interfaccia dello storico accessi al profilo

Nell'elenco presente in Figura 42 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il dispositivo utilizzato, il sistema operativo, il browser, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente ed il livello di sicurezza. L'utente, inoltre, tramite il tasto "Esporta", può memorizzare tali informazioni, esportandole in un file .xls.

### **7.3 Gestione servizi**

Nella sezione "Gestione Servizi" è possibile aggiungere i Servizi SPID Livello 2 e Livello 3.

Di seguito illustriamo come:

#### **7.3.1 App MySielteID- Spid LIV 2**


Sielte mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale con SielteID l'applicazione MySielteID, scaricabile gratuitamente da Google Play per dispositivi mobili Android, App Store per dispositivi Apple e Windows Store per dispositivi con sistema operativo Windows Phone 10 o Windows 10 (vedi i requisiti necessari al paragrafo 7.3.1.1).

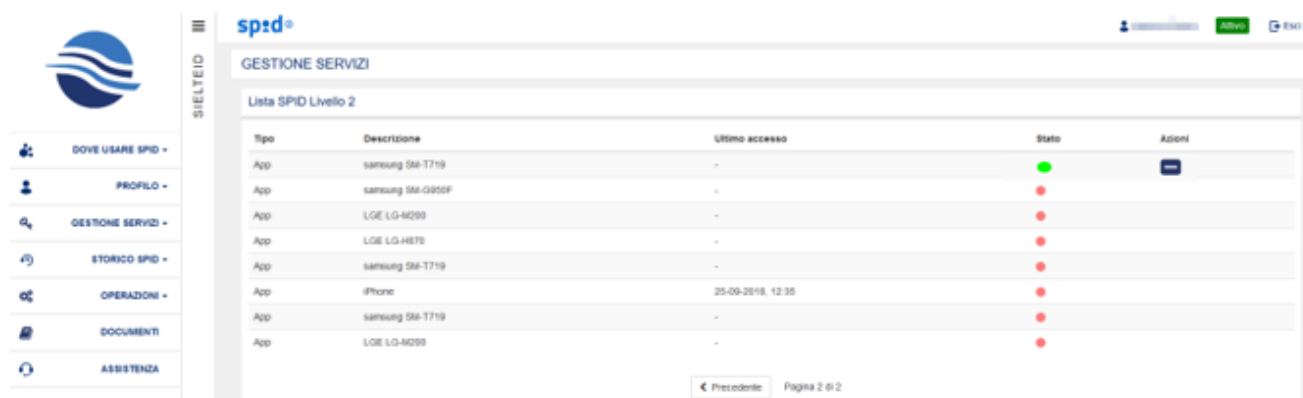
L'applicazione consente di utilizzare l'accesso di Livello 2 SPID con un codice OTP a scadenza generato sul proprio dispositivo.

Prima di utilizzare l'applicazione, è necessario effettuare una fase di inizializzazione con la propria identità digitale. Questa fase prevede l'interazione tra l'applicazione e la sezione del proprio profilo SielteID, disponibile tramite l'indirizzo <https://profilo.sielteid.it> (paragrafo 7.3.4).

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

richiesta di assistenza (paragrafo 7.3.1.8). Durante l'utilizzo successivo all'inizializzazione dell'app (paragrafo 7.3.1.9) e per acquisire il codice OTP (paragrafo 7.3.1.5) non è necessaria la connessione ad Internet. Ulteriore verifica richiesta dall'app è la sincronizzazione del dispositivo con l'ora corrente per far sì che il codice OTP generato risulti utilizzabile nell'intervallo di tempo indicato.

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



The screenshot shows the 'Gestione Servizi' (Service Management) section of the SPID system. On the left is a sidebar menu with options: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE SERVIZI (selected), STORICO SPID, OPERAZIONI, DOCUMENTI, and ASSISTENZA. The main area is titled 'Lista SPID Livello 2' and contains a table with the following columns: Tipo, Descrizione, Ultimo accesso, Stato, and Azioni. The table lists several mobile devices with their status (green dot for active, red dot for inactive) and an 'Azioni' column containing a minus icon for removal.


Tipo	Descrizione	Ultimo accesso	Stato	Azioni
App	samsung SM-T719	-	●	
App	samsung SM-G950F	-	●	
App	LG LG-A050	-	●	
App	LG LG-H875	-	●	
App	samsung SM-T719	-	●	
App	iPhone	25-09-2018, 12:35	●	
App	samsung SM-T719	-	●	
App	LG LG-A050	-	●	

Figura 43 - Lista SPID Livello 2

### 7.3.1.1 REQUISITI

- Android - Versione necessaria Android 4.4 e versioni successive
- iOS - 8.0 o versioni successive (ulteriori informazioni sono disponibili sulla pagina dedicata dello store Apple (<https://itunes.apple.com/it/app/mysielteid/>)).
- Windows - Windows Phone 10, o superiore, o Windows 10, o versione successive.

### 7.3.1.2 SCHERMATA INIZIALE

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

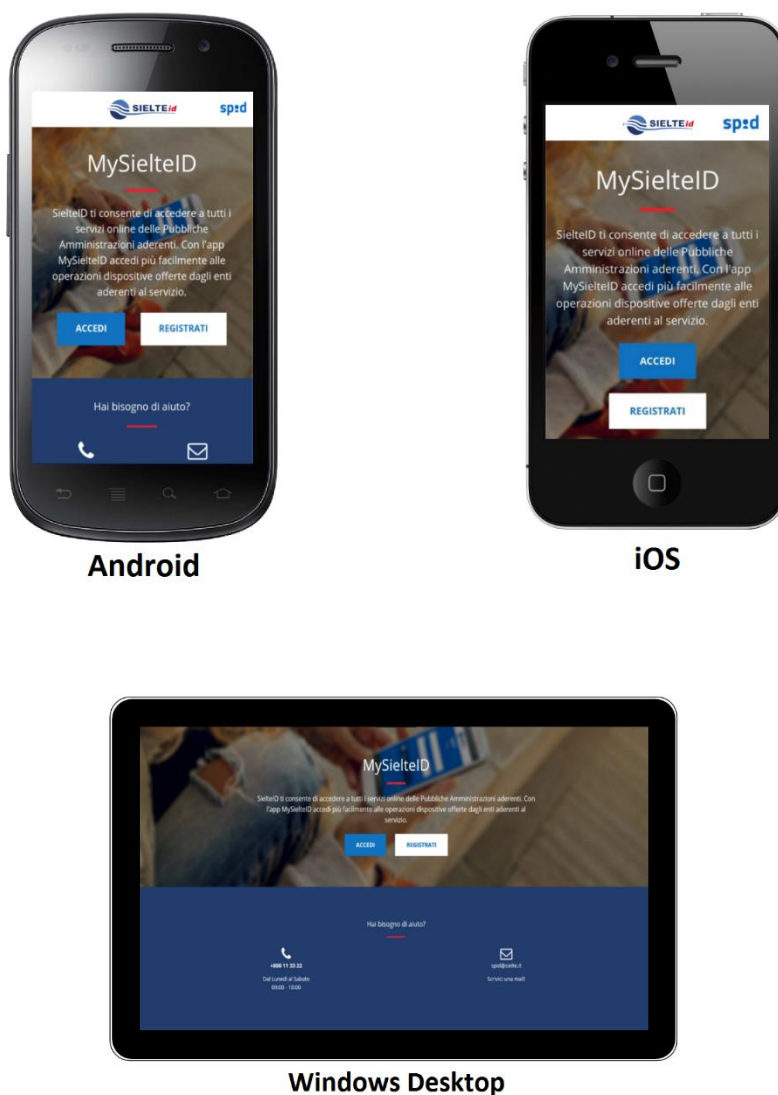
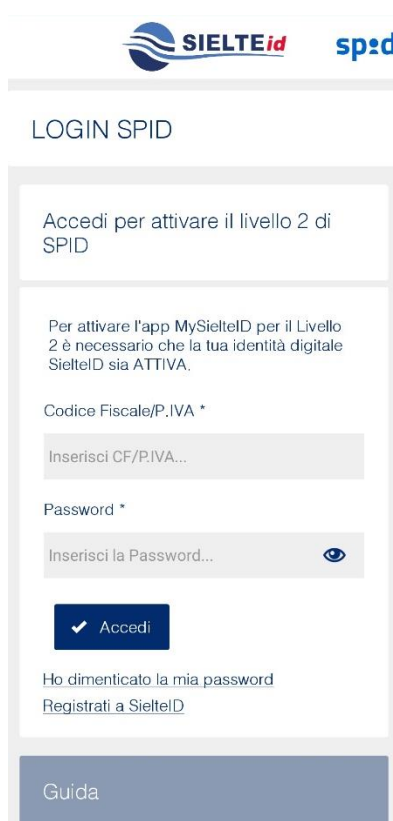


Figura 44 - Schermata iniziale di MySielteID

### 7.3.1.3 SCHERMATA DI AUTENTICAZIONE

Per attivare l'App MySielteID il Livello 2 è necessario che la propria Identità Digitale SielteID sia attiva. Pertanto, si procede con l'inserimento delle proprie credenziali per poi cliccare sul pulsante "Accedi".



The screenshot shows the 'LOGIN SPID' screen of the MySielteID app. At the top, there are logos for SIELTEid and spod. Below the title 'LOGIN SPID', there is a message: 'Accedi per attivare il livello 2 di SPID'. This is followed by an explanatory text: 'Per attivare l'app MySielteID per il Livello 2 è necessario che la tua identità digitale SielteID sia ATTIVA.' Below this, there are two input fields: 'Codice Fiscale/P.IVA \*' with a placeholder 'Inserisci CF/P.IVA...' and 'Password \*' with a placeholder 'Inserisci la Password...' and an eye icon for toggling visibility. A blue button with a checkmark and the text 'Accedi' is positioned below the password field. Underneath the button are two links: 'Ho dimenticato la mia password' and 'Registrati a SielteID'. At the very bottom, there is a blue button labeled 'Guida'.

Figura 45 - Schermata di autenticazione di MySielteID

Successivamente l'utente ha la possibilità di scegliere quale modalità di associazione utilizzare, se tramite QRCode (vedi paragrafo 7.3.1.3.1) o se tramite SMS (vedi paragrafo 7.3.1.3.2).



Figura 46 - Scelta Modalità di Accesso

#### 7.3.1.3.1 SCANNER DEL QR CODE

Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità QRCode per associare l'app alla propria identità digitale, gli viene richiesto di inquadrare, tramite la camera del proprio dispositivo, il codice QRCode generato, disponibile all'interno di "Aggiungi Servizio", "SPID LIV 2"; occorre quindi accedere al profilo dal proprio PC.

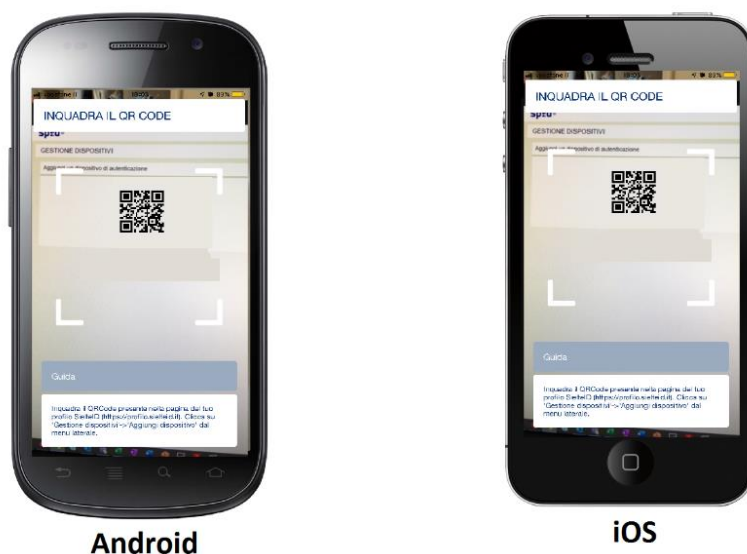
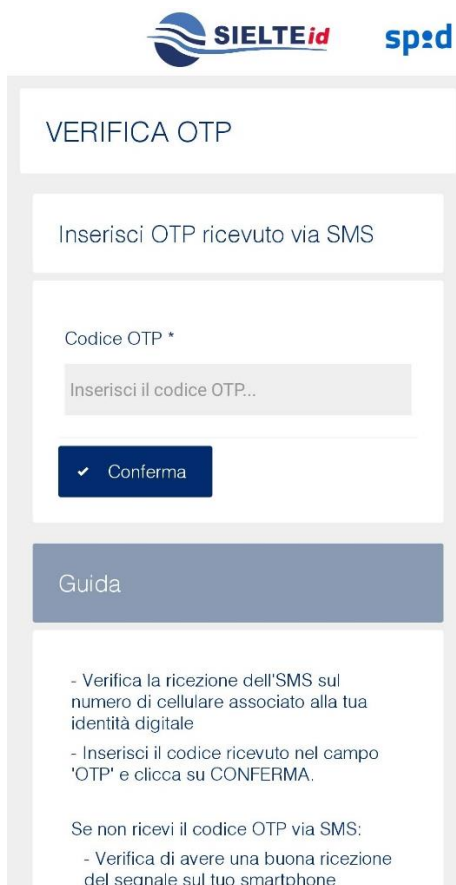


Figura 47 - Schermata per inquadrare il QRCode

#### 7.3.1.3.2 VERIFICA OTP VIA SMS

Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità SMS per associare l'app alla propria identità digitale, viene indirizzato alla pagina seguente, in cui deve inserire il codice OTP, ricevuto via SMS, al numero di cellulare inserito tra i dati della propria identità digitale.





The screenshot shows a mobile application interface for SIELTEid. At the top, there are logos for SIELTEid and sp:d. The main heading is "VERIFICA OTP". Below it, the instruction "Inserisci OTP ricevuto via SMS" is displayed. A section labeled "Codice OTP \*" contains a text input field with the placeholder "Inserisci il codice OTP...". Below the input field is a blue button with a white checkmark and the text "Conferma". A blue bar with the word "Guida" is positioned below the input section. Under the "Guida" bar, there are two bullet points: "- Verifica la ricezione dell'SMS sul numero di cellulare associato alla tua identità digitale" and "- Inserisci il codice ricevuto nel campo 'OTP' e clicca su CONFERMA." Below this, another section titled "Se non ricevi il codice OTP via SMS:" contains a bullet point: "- Verifica di avere una buona ricezione del segnale sul tuo smartphone".

Figura 48 - Schermata di verifica del codice OTP ricevuto via SMS su MySielteID

#### 7.3.1.4 INSERIMENTO DEL CODICE DI SICUREZZA

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



Figura 49 - Schermata di inserimento codice di sicurezza di MySielteID

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

#### 7.3.1.5 GENERAZIONE DEL CODICE OTP

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

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



*Figura 50 - Schermata di generazione codice OTP di MySielteID*

#### **7.3.1.6 LISTA DEI SERVIZI PREFERITI**

Mediante il menu “Preferiti”, è possibile accedere ai servizi preferiti, scelti tramite la pagina di profilo di SPID. Cliccando su un servizio determinato, si apre la pagina web di riferimento.

Come descritto nel paragrafo 7.1.1, l'utente può scegliere quali servizi aggiungere ai propri preferiti tramite la pagina web del proprio profilo SielteID.



Figura 51 - Schermata dei servizi preferiti di MySielteID

#### 7.3.1.7 OPERAZIONI

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

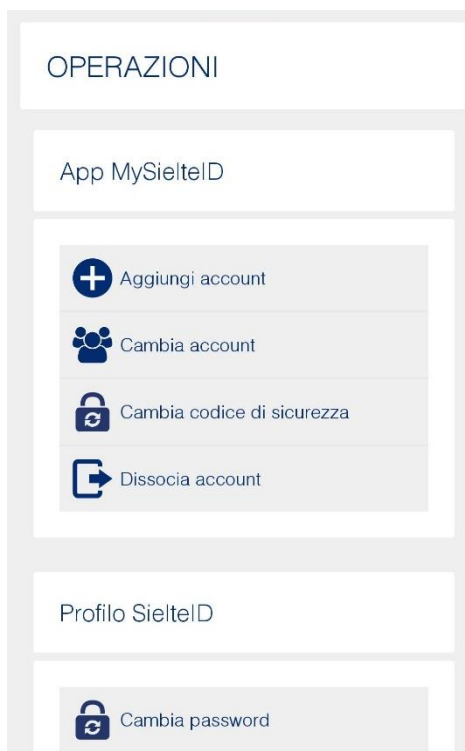


Figura 52 - Schermata delle operazioni disponibili su MySielteID

#### 7.3.1.7.1 CAMBIO DEL CODICE DI SICUREZZA

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



Figura 53 - Schermata di cambio codice di sicurezza di MySielteID

### 7.3.1.7.2 CAMBIO PASSWORD

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

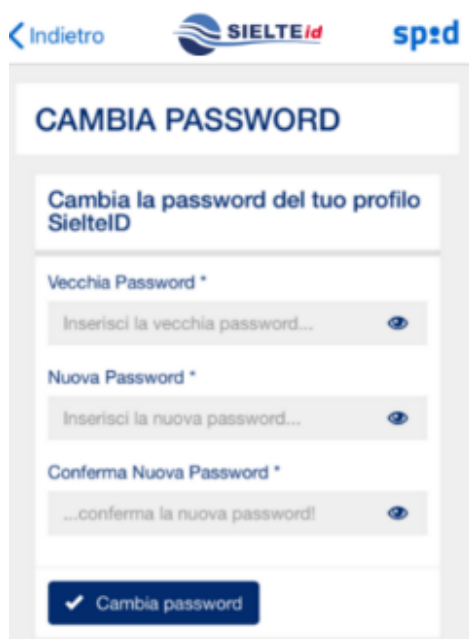


Figura 54 - Schermata di cambio password del profilo SielteID da App MySielteID

### 7.3.1.7.3 AGGIORNA DOCUMENTO

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



←  

**Aggiorna Documento**

Aggiorna il tuo documento di riconoscimento

Tipo \*:  
Carta d'Identita ▼

Numero \*:  
[input field]

Rilasciato da \*:  
Comune ▼  
di Roma, ecc...

Data di rilascio \*:  
gg-mm-aaaa [calendar icon]

Data di scadenza \*:  
gg-mm-aaaa [calendar icon]

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

### 7.3.1.8 SUPPORTO

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



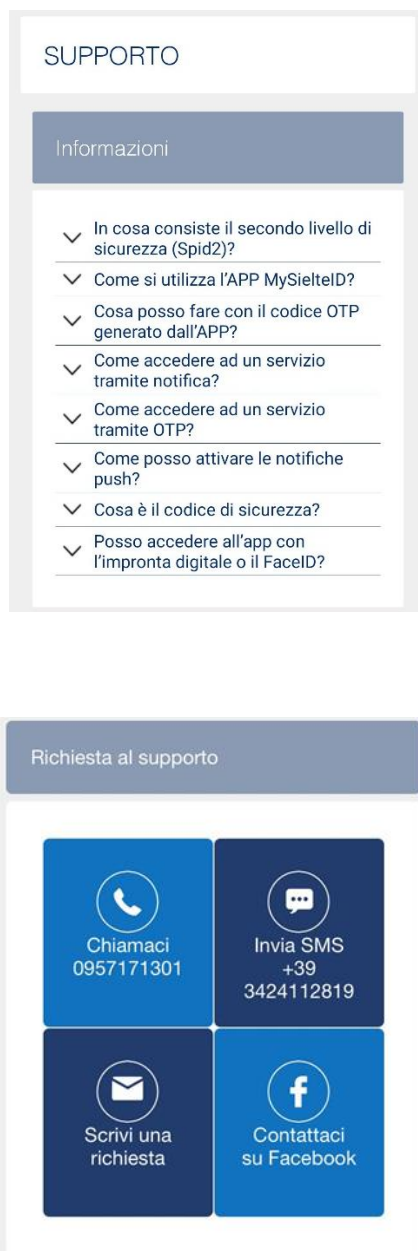


Figura 56 - Schermata delle richieste di supporto su MySielteID

### 7.3.1.9 ACCESSO PER NUOVO UTILIZZO DELL'APP MYSIELTEID

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



*Figura 57 - Schermata di accesso all'app MySielteID, dopo la fase di inizializzazione*

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

### 7.3.1.10 MULTIUTENZA

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

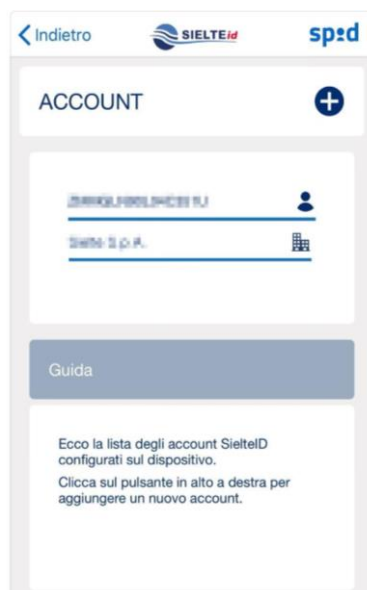

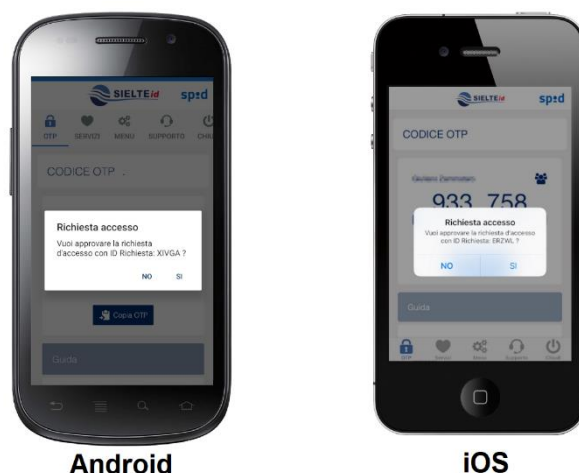


Figura 58 - Lista di account configurati nell'app MySielteID

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

#### 7.3.1.11 NOTIFICHE

Gli utenti che avranno configurato l'app correttamente, potranno utilizzare le notifiche come ulteriore metodo di autenticazione, consentendone il permesso sul dispositivo. Cliccando sulla notifica ricevuta, potranno scegliere se autorizzare l'accesso di secondo livello ai servizi SPID, come in figura.



Android

iOS

*Figura 59 - Ricezione notifica nell'app MySielteID*

### 7.3.2 Servizio Crediti SMS- Spid Livello 2

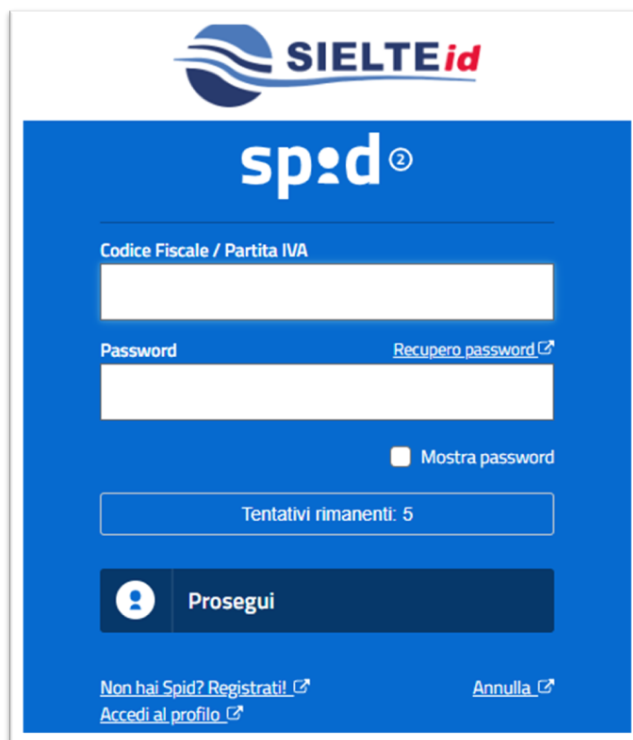
Il Servizio “Crediti SMS” è messo a disposizione da SielteID per gli accessi con Livello di sicurezza 2 con OTP consegnato via SMS: l'utente che aderisce a tale servizio ha a sua disposizione un credito costituito da un tot di SMS. Quando l'utente effettua un accesso di Livello 2 consuma un SMS e può ricaricare dal proprio profilo la quantità di SMS a sua disposizione ogni qualvolta lo desidera.

#### 7.3.2.1 ACCESSO DI LIVELLO 2 CON GLI SMS

Per effettuare accessi di Livello 2 tramite SMS, gli utenti hanno inizialmente a disposizione un bonus gratuito di 10 SMS che ad ogni accesso verranno decrementati.

Se gli utenti vorranno mantenere gli accessi di Livello 2 tramite SMS, sarà necessario acquistare un pacchetto di OTP inviati via SMS, altrimenti l'autenticazione non andrà a buon fine.




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



The screenshot shows the SPID login page. At the top is the SIELTEid logo. Below it is the 'spod' logo with a circled '2'. The form contains two input fields: 'Codice Fiscale / Partita IVA' and 'Password'. To the right of the password field is a link 'Recupero password' with an external link icon. Below the password field is a checkbox labeled 'Mostra password'. A button below the inputs shows 'Tentativi rimanenti: 5'. At the bottom is a dark blue button with a user icon and the text 'Prosegui'. At the very bottom are two links: 'Non hai Spid? Registrati!' and 'Accedi al profilo', both with external link icons, and an 'Annulla' link with an external link icon on the right.

Figura 60 - Accesso con credenziali SPID

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

  
  
  
**SMS inviato con successo**  
**Hai a disposizione: 110 sms**  


Per accedere al servizio è richiesta l'immissione del codice temporaneo ricevuto via SMS.

Codice [Codice non ricevuto?](#)




[Altri Metodi](#)

Tentativi rimanenti: 5

 **Prosegui**

[Annulla](#)

Se non l'hai ancora fatto, scarica l'App MySielteID,  
disponibile su [Google Play Store](#), [App Store](#) e  
[Windows Store](#)





 **AgID** Agenzia per  
l'Italia Digitale

Figura 61 - Immissione dell'OTP ricevuto via SMS

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

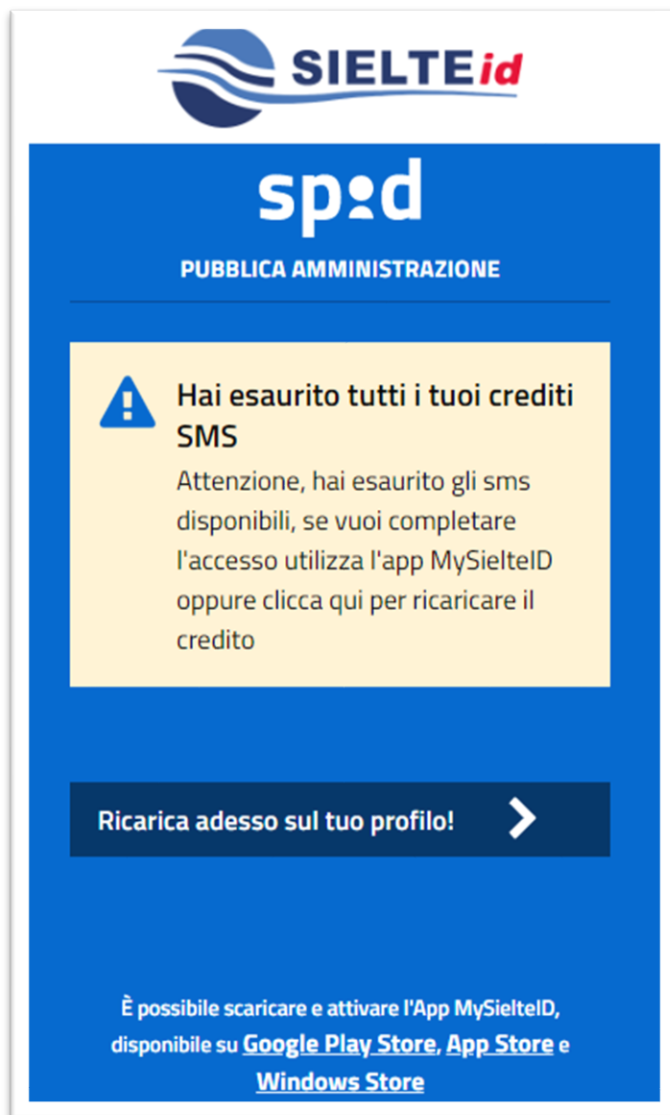
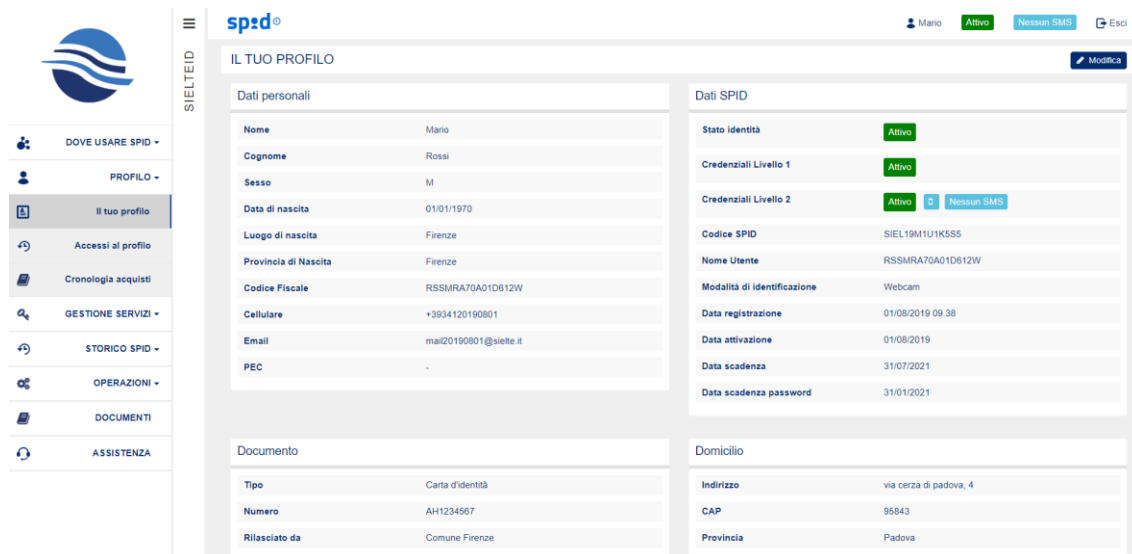


Figura 62 - Ricarica il credito SMS



The screenshot shows the 'IL TUO PROFILO' (Your Profile) page in the SPID system. The page is divided into several sections: 'Dati personali' (Personal Data), 'Dati SPID' (SPID Data), 'Documento' (Document), and 'Domicilio' (Residence). The user is logged in as 'Mario' and is in the 'Attivo' (Active) state. The 'Dati personali' section includes fields for Name, Surname, Sex, Date of Birth, Place of Birth, Province of Birth, Fiscal Code, Mobile Phone, Email, and PEC. The 'Dati SPID' section includes fields for State Identity, Credentials Level 1, Credentials Level 2, SPID Code, User Name, Identification Modality, Registration Date, Activation Date, Expiry Date, and Password Expiry Date. The 'Documento' section includes fields for Type, Number, and Issued by. The 'Domicilio' section includes fields for Address, CAP, and Province.


IL TUO PROFILO																																									
<div> <div>  <div> <div>DOVE USARE SPID</div> <div>PROFILO</div> <div>Il tuo profilo</div> <div>Accessi al profilo</div> <div>Cronologia acquisti</div> <div>GESTIONE SERVIZI</div> <div>STORICO SPID</div> <div>OPERAZIONI</div> <div>DOCUMENTI</div> <div>ASSISTENZA</div> </div> </div> <div> <div>spod</div> <div>Mario Attivo Nessun SMS Esci</div> </div> </div>																																									
<div>Dati personali</div> <table border="1"> <tr><td>Nome</td><td>Mario</td></tr> <tr><td>Cognome</td><td>Rossi</td></tr> <tr><td>Sesso</td><td>M</td></tr> <tr><td>Data di nascita</td><td>01/01/1970</td></tr> <tr><td>Luogo di nascita</td><td>Firenze</td></tr> <tr><td>Provincia di Nascita</td><td>Firenze</td></tr> <tr><td>Codice Fiscale</td><td>RSSMRA70A01D612W</td></tr> <tr><td>Cellulare</td><td>+3934120190801</td></tr> <tr><td>Email</td><td>mail20190801@siete.it</td></tr> <tr><td>PEC</td><td>-</td></tr> </table>	Nome	Mario	Cognome	Rossi	Sesso	M	Data di nascita	01/01/1970	Luogo di nascita	Firenze	Provincia di Nascita	Firenze	Codice Fiscale	RSSMRA70A01D612W	Cellulare	+3934120190801	Email	mail20190801@siete.it	PEC	-	<div>Dati SPID</div> <table border="1"> <tr><td>Stato identità</td><td>Attivo</td></tr> <tr><td>Credenziali Livello 1</td><td>Attivo</td></tr> <tr><td>Credenziali Livello 2</td><td>Attivo Nessun SMS</td></tr> <tr><td>Codice SPID</td><td>SIEL19M1U1K555</td></tr> <tr><td>Nome Utente</td><td>RSSMRA70A01D612W</td></tr> <tr><td>Modalità di identificazione</td><td>Webcam</td></tr> <tr><td>Data registrazione</td><td>01/08/2019 09:38</td></tr> <tr><td>Data attivazione</td><td>01/08/2019</td></tr> <tr><td>Data scadenza</td><td>31/07/2021</td></tr> <tr><td>Data scadenza password</td><td>31/01/2021</td></tr> </table>	Stato identità	Attivo	Credenziali Livello 1	Attivo	Credenziali Livello 2	Attivo Nessun SMS	Codice SPID	SIEL19M1U1K555	Nome Utente	RSSMRA70A01D612W	Modalità di identificazione	Webcam	Data registrazione	01/08/2019 09:38	Data attivazione	01/08/2019	Data scadenza	31/07/2021	Data scadenza password	31/01/2021
Nome	Mario																																								
Cognome	Rossi																																								
Sesso	M																																								
Data di nascita	01/01/1970																																								
Luogo di nascita	Firenze																																								
Provincia di Nascita	Firenze																																								
Codice Fiscale	RSSMRA70A01D612W																																								
Cellulare	+3934120190801																																								
Email	mail20190801@siete.it																																								
PEC	-																																								
Stato identità	Attivo																																								
Credenziali Livello 1	Attivo																																								
Credenziali Livello 2	Attivo Nessun SMS																																								
Codice SPID	SIEL19M1U1K555																																								
Nome Utente	RSSMRA70A01D612W																																								
Modalità di identificazione	Webcam																																								
Data registrazione	01/08/2019 09:38																																								
Data attivazione	01/08/2019																																								
Data scadenza	31/07/2021																																								
Data scadenza password	31/01/2021																																								
<div>Documento</div> <table border="1"> <tr><td>Tipo</td><td>Carta d'identità</td></tr> <tr><td>Numero</td><td>AH1234567</td></tr> <tr><td>Rilasciato da</td><td>Comune Firenze</td></tr> </table>	Tipo	Carta d'identità	Numero	AH1234567	Rilasciato da	Comune Firenze	<div>Domicilio</div> <table border="1"> <tr><td>Indirizzo</td><td>via cerza di padova, 4</td></tr> <tr><td>CAP</td><td>95843</td></tr> <tr><td>Provincia</td><td>Padova</td></tr> </table>	Indirizzo	via cerza di padova, 4	CAP	95843	Provincia	Padova																												
Tipo	Carta d'identità																																								
Numero	AH1234567																																								
Rilasciato da	Comune Firenze																																								
Indirizzo	via cerza di padova, 4																																								
CAP	95843																																								
Provincia	Padova																																								

Figura 63 - Profilo Personale



### 7.3.2.2 GUIDA ALL'ACQUISTO DAL PROFILO PERSONALE

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

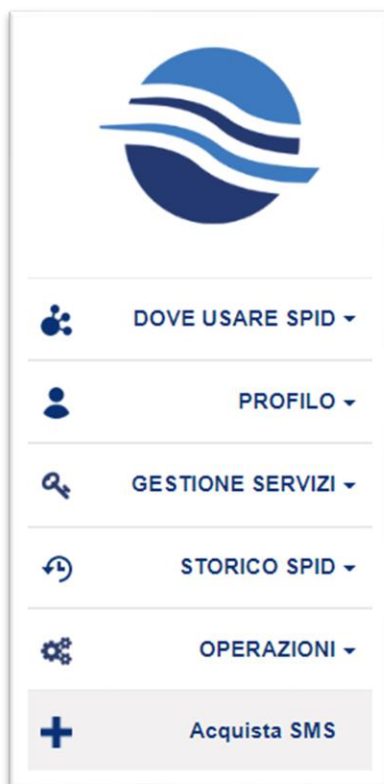


Figura 64 - Acquista SMS sul Profilo Personale

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

1. Accedendo alla pagina *Acquista SMS*, è possibile il pacchetto di SMS da ricaricare:

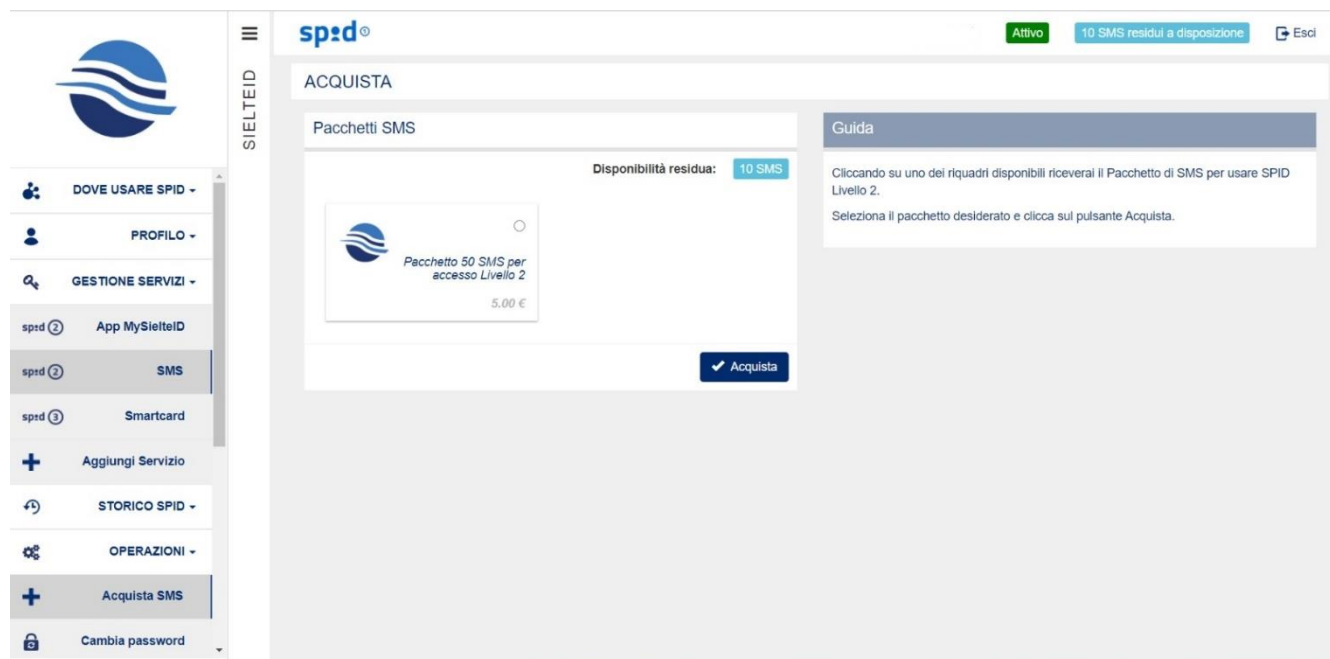
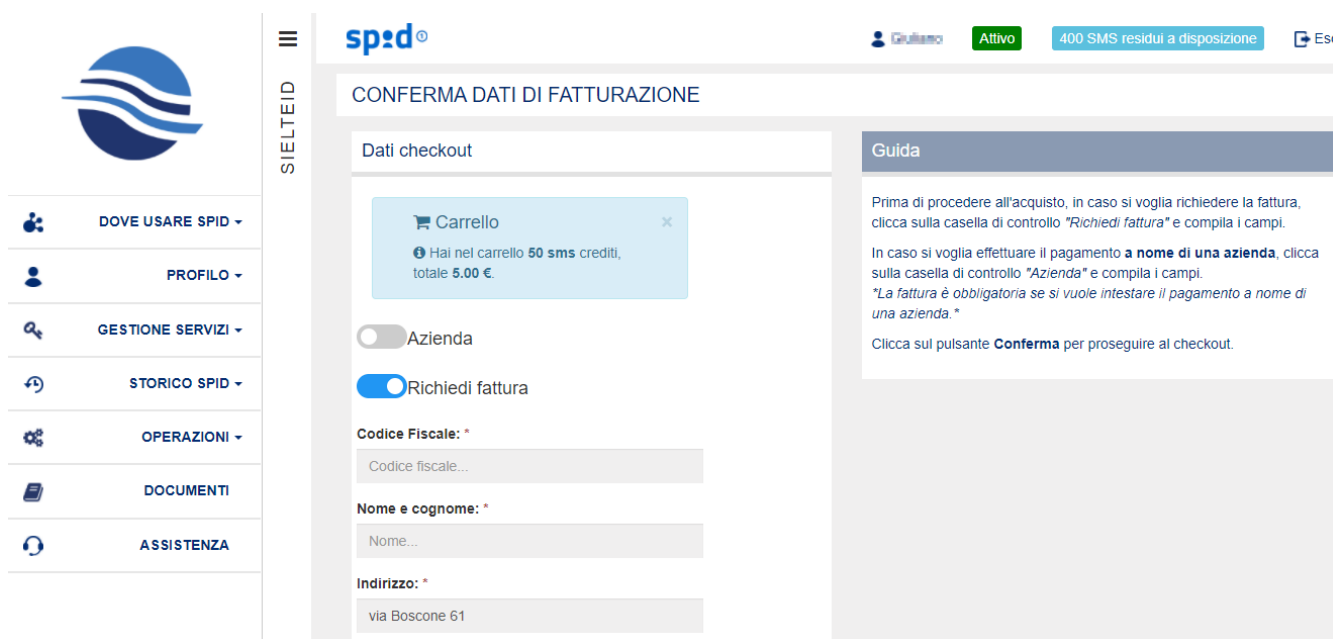


Figura 65 - Pagina Acquista SMS


- Procedendo con l'acquisto, bisogna inserire i dati necessari per la fatturazione. In alto viene riportato il promemoria con il prodotto che si sta acquistando, ferma restando la possibilità di modificare il prodotto da acquistare, cliccando sul pulsante "Voglio cambiare articolo":



The screenshot shows the 'CONFERMA DATI DI FATTURAZIONE' (Confirm Billing Data) page. On the left is a sidebar with the SIELTEID logo and navigation links: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE SERVIZI, STORICO SPID, OPERAZIONI, DOCUMENTI, and ASSISTENZA. The top bar shows the user 'Giuliano', status 'Attivo', and '400 SMS residui a disposizione'. The main content area has a 'Dati checkout' section with a cart summary: 'Carrello' showing 'Hai nel carrello 50 sms crediti, totale 5.00 €'. Below this are toggle switches for 'Azienda' (disabled) and 'Richiedi fattura' (enabled). There are input fields for 'Codice Fiscale', 'Nome e cognome', and 'Indirizzo' (pre-filled with 'via Boscone 61'). A 'Guida' (Guide) section on the right provides instructions on how to proceed with the purchase and billing.

Figura 66 - Dati checkout

Se l'acquirente è una persona giuridica, occorre abilitare il tasto "Azienda" in alto a sinistra, al fine di consentire l'inserimento della partita IVA:



DOVE USARE SPID ▾

PROFILO ▾

GESTIONE SERVIZI ▾

STORICO SPID ▾

OPERAZIONI ▾

DOCUMENTI

ASSISTENZA

Dati checkout

Carrello

Hai nel carrello 50 sms crediti, totale 5.00 €.

Azienda

Richiedi fattura

Partita IVA: \*

partita IVA...

La partita IVA deve contenere 11 cifre

PEC: \*

PEC...

Codice SDI: \*

Codice SDI...

Il codice sdi è composto da 7 caratteri non numerici

Ragione sociale

Indirizzo2:

Guida

Prima di procedere all'acquisto, in caso si voglia richiedere la fattura, clicca sulla casella di controllo "Richiedi fattura" e compila i campi.

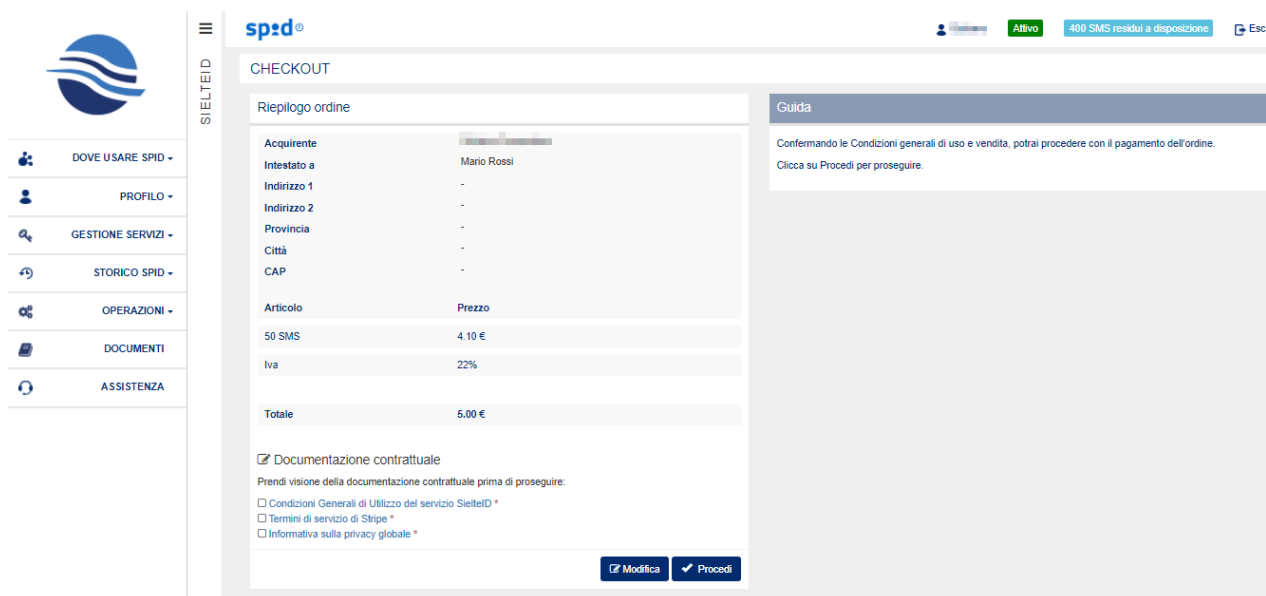
In caso si voglia effettuare il pagamento **a nome di una azienda**, clicca sulla casella di controllo "Azienda" e compila i campi.

*"La fattura è obbligatoria se si vuole intestare il pagamento a nome di una azienda."*

Clicca sul pulsante **Conferma** per proseguire al checkout.

Figura 67 - Inserimento partita IVA per acquirente Azienda

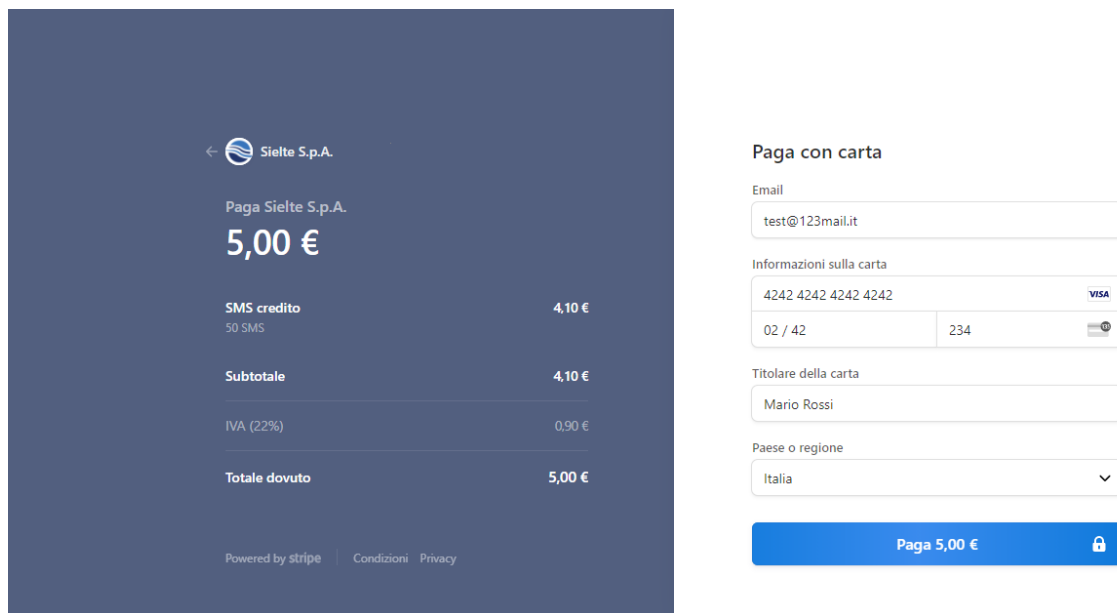
3. Terminata la procedura di inserimento dei dati, l'utente viene indirizzato sulla pagina di checkout in cui viene riepilogato l'ordine, prima di procedere con l'acquisto, e in cui prende visione della seguente documentazione contrattuale: Condizioni generali di utilizzo del servizio SielteID, Termini di servizio di Stripe e Informativa sulla Privacy globale.



The screenshot shows the 'CHECKOUT' page of the SPID system. On the left is a sidebar with the SIELTEID logo and navigation links: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE SERVIZI, STORICO SPID, OPERAZIONI, DOCUMENTI, and ASSISTENZA. The main content area is titled 'CHECKOUT' and 'Riepilogo ordine'. It displays the user's details (Acquirente: Mario Rossi), address (Indirizzo 1, 2, Provincia, Città, CAP), and a table of items: 50 SMS at 4.10 € each, plus 22% IVA, for a total of 5.00 €. Below the table, there is a section for 'Documentazione contrattuale' with checkboxes for 'Condizioni Generali di Utilizzo del servizio SielteID', 'Termini di servizio di Stripe', and 'Informativa sulla privacy globale'. At the bottom right are 'Modifica' and 'Procedi' buttons. On the far right, a 'Guida' sidebar contains instructions: 'Confermando le Condizioni generali di uso e vendita, potrai procedere con il pagamento dell'ordine. Clicca su Procedi per proseguire.'

Figura 68 - Riepilogo Ordine

4. Dopo aver cliccato sul tasto “Procedi”, l’utente viene indirizzato alla pagina di pagamento:



The screenshot displays a payment interface for Sielte S.p.A. On the left, a dark blue panel contains a summary of the payment: a back arrow, the Sielte S.p.A. logo, the text 'Paga Sielte S.p.A.', a large '5,00 €' total, and a breakdown of charges: 'SMS credito' (50 SMS) for 4,10 €, 'Subtotale' for 4,10 €, 'IVA (22%)' for 0,90 €, and 'Totale dovuto' for 5,00 €. At the bottom of this panel are links for 'Powered by stripe', 'Condizioni', and 'Privacy'. On the right, a white panel titled 'Paga con carta' contains a form with the following fields: 'Email' (test@123mail.it), 'Informazioni sulla carta' (card number 4242 4242 4242 4242, expiration 02 / 42, and CVV 234), 'Titolare della carta' (Mario Rossi), and 'Paese o regione' (Italia). A blue button at the bottom right says 'Paga 5,00 €' with a lock icon.

Sielte S.p.A.	
Paga Sielte S.p.A.	
5,00 €	
SMS credito 50 SMS	4,10 €
Subtotale	4,10 €
IVA (22%)	0,90 €
Totale dovuto	5,00 €

Powered by stripe | Condizioni | Privacy

**Paga con carta**

Email  
test@123mail.it

Informazioni sulla carta

4242 4242 4242 4242 VISA

02 / 42 234

Titolare della carta  
Mario Rossi

Paese o regione  
Italia

**Paga 5,00 €**

Figura 69 - Pagina di Pagamento

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

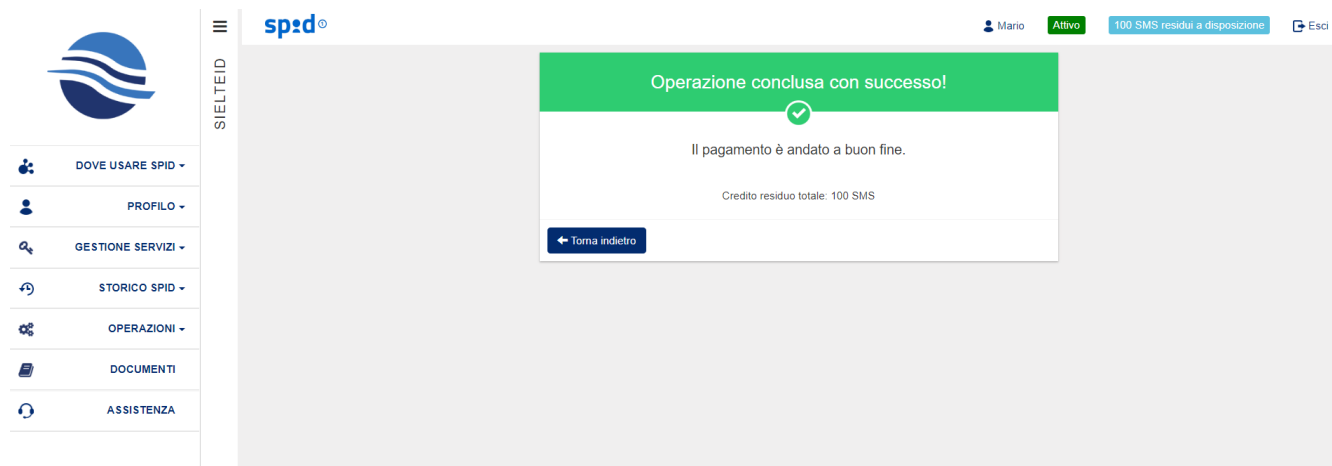


Figura 70 - Operazione conclusa con successo

### 7.3.2.3 CRONOLOGIA DEGLI ACQUISTI

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

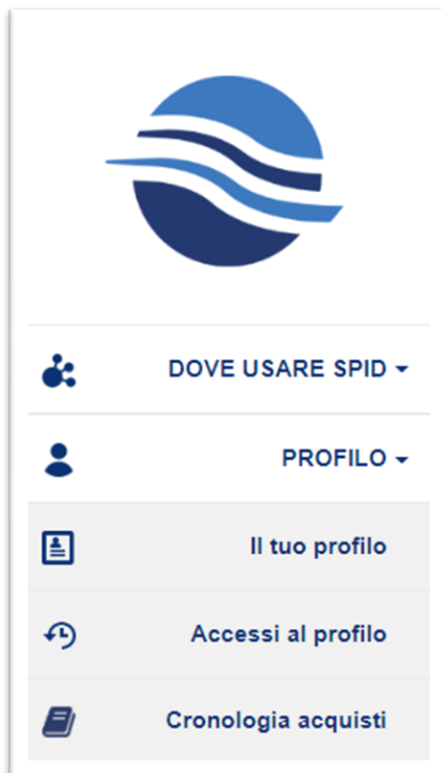
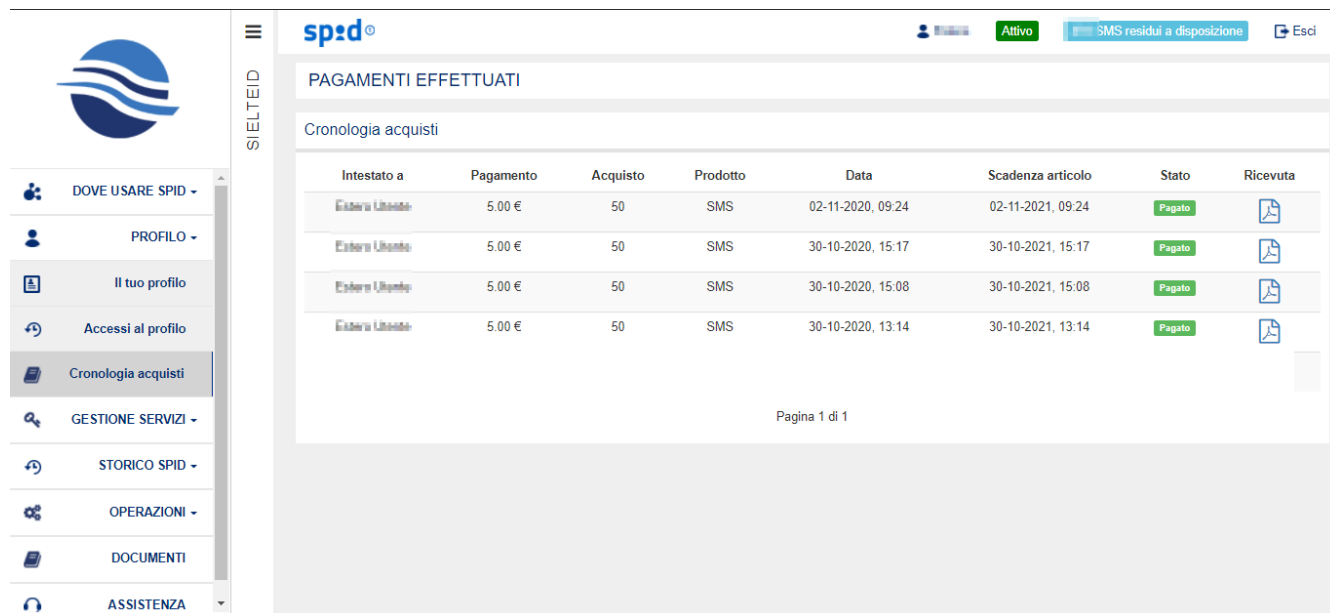






Figura 71 - Cronologia Acquisti da Profilo Personale



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



Intestato a	Pagamento	Acquisto	Prodotto	Data	Scadenza articolo	Stato	Ricevuta
Estero Utente	5.00 €	50	SMS	02-11-2020, 09:24	02-11-2021, 09:24	Pagato	
Estero Utente	5.00 €	50	SMS	30-10-2020, 15:17	30-10-2021, 15:17	Pagato	
Estero Utente	5.00 €	50	SMS	30-10-2020, 15:08	30-10-2021, 15:08	Pagato	
Estero Utente	5.00 €	50	SMS	30-10-2020, 13:14	30-10-2021, 13:14	Pagato	

Pagina 1 di 1

Figura 72 - Pagina Cronologia Acquisti

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

- **Intestato a:** indica l'intestatario dell'acquisto, informazione inserita durante la conferma dei dati di fatturazione
- **Pagamento:** indica il prezzo pagato per il servizio
- **Acquisto:** indica il numero di crediti acquistati
- **Prodotto:** indica la tipologia di prodotto acquistata, in questo caso pacchetti di OTP via SMS
- **Data** relativa all'acquisto
- **Scadenza articolo:** indica la validità dell'articolo acquistato

- **Stato:** riporta lo status dell'acquisto, cioè "pagato" o "da pagare"
- **Ricevuta:** operazione che permette il download in formato PDF della fattura generata dopo il pagamento

#### 7.3.2.4 MOVIMENTI SMS

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

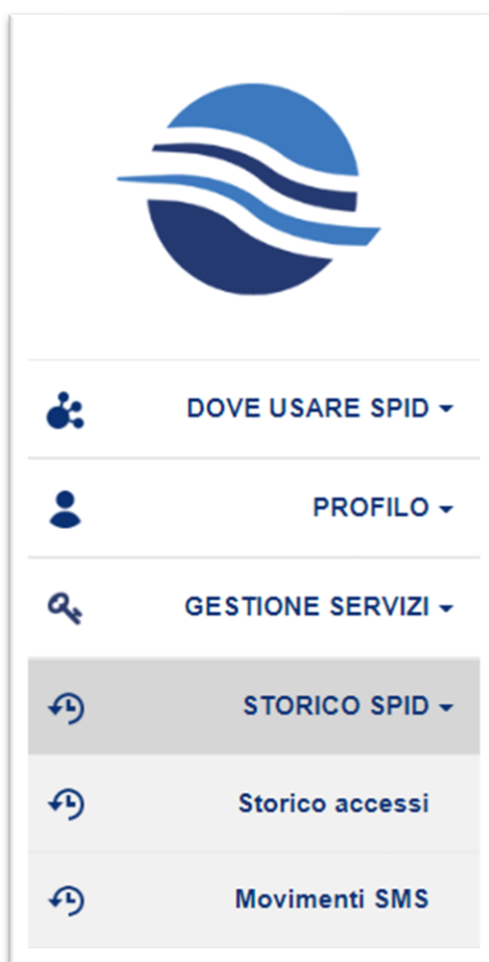
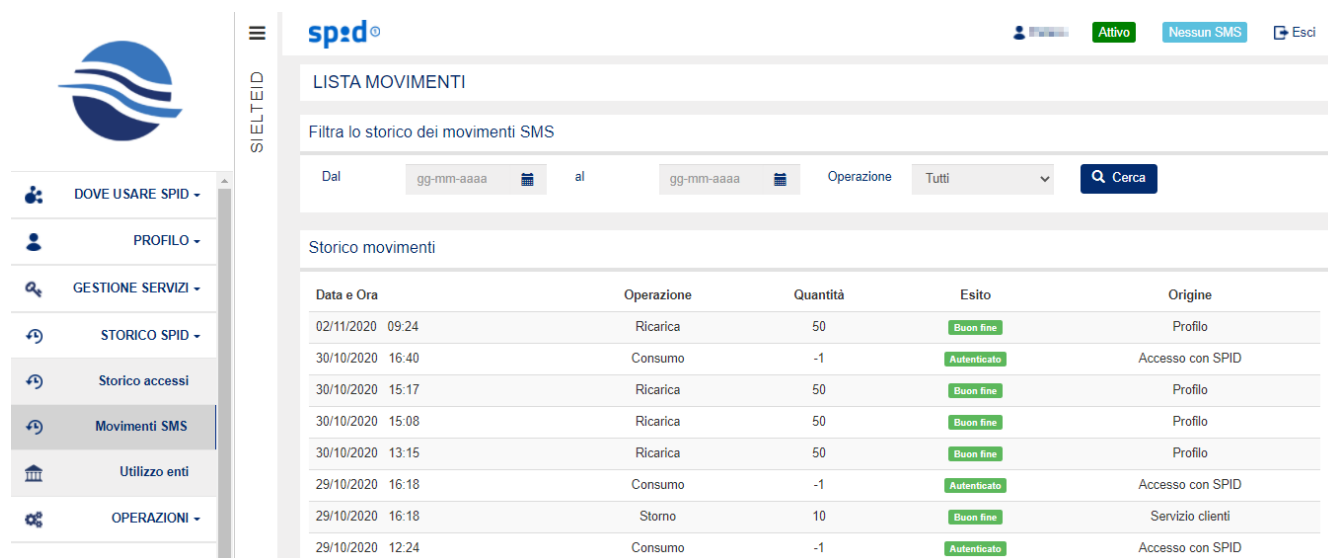


Figura 73 - Movimenti SMS dal Profilo Personale

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



Data e Ora	Operazione	Quantità	Esito	Origine
02/11/2020 09:24	Ricarica	50	Buon fine	Profilo
30/10/2020 16:40	Consumo	-1	Autenticato	Accesso con SPID
30/10/2020 15:17	Ricarica	50	Buon fine	Profilo
30/10/2020 15:08	Ricarica	50	Buon fine	Profilo
30/10/2020 13:15	Ricarica	50	Buon fine	Profilo
29/10/2020 16:18	Consumo	-1	Autenticato	Accesso con SPID
29/10/2020 16:18	Storno	10	Buon fine	Servizio clienti
29/10/2020 12:24	Consumo	-1	Autenticato	Accesso con SPID

Figura 74 - Pagina Movimenti SMS

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

### 7.3.3 Spid LIV 3

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

Tramite la voce Aggiungi Servizio è possibile aggiungere il dispositivo smartcard selezionando il tipo di Servizio "SPID Livello 3":



Figura 75 - Attiva SPID di Livello 3

Cliccando su "Prosegui", è necessario selezionare il certificato inserito nella smartcard

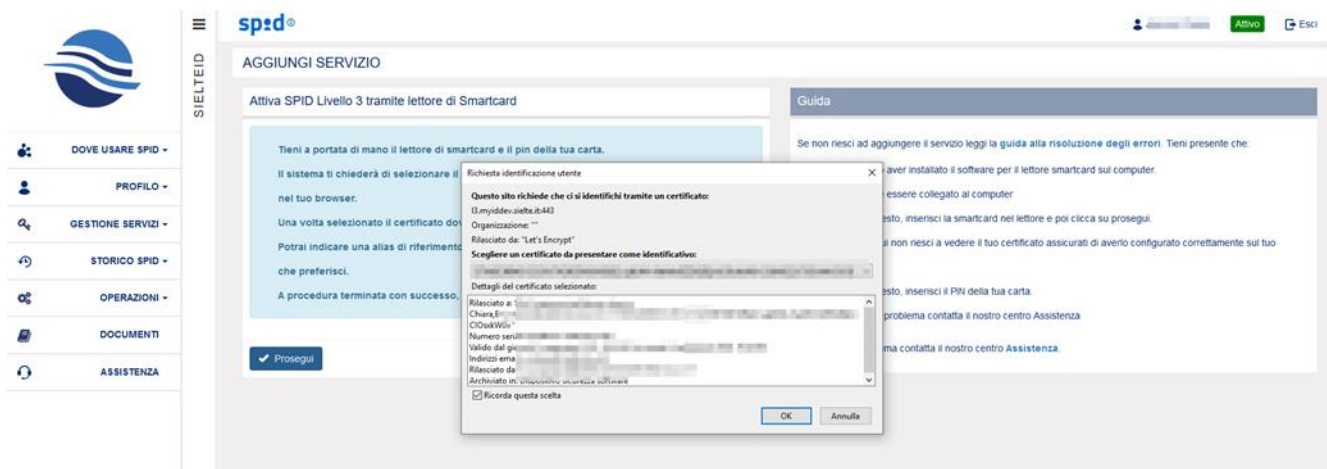


Figura 76 - Selezione certificato

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

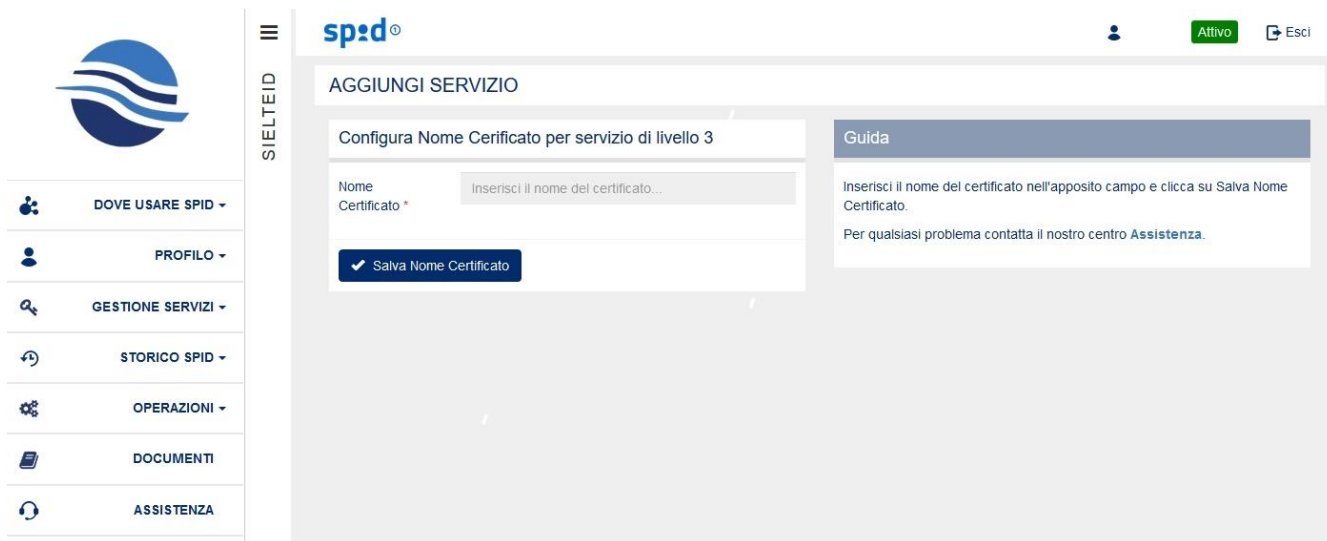

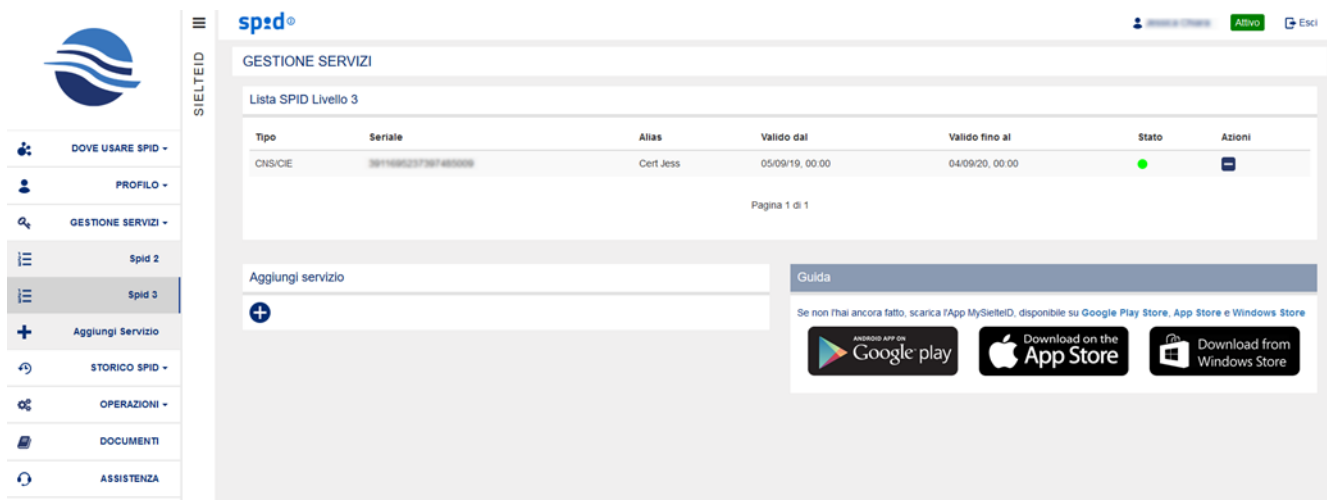


Figura 77 - Configura Nome Certificato

Dopo aver associato il dispositivo smartcard, sempre nella stessa sezione, l'utente vedrà di seguito la "Lista SPID Livello 3" in cui potrà in qualsiasi momento controllare lo storico dei dispositivi che ha associato al profilo con il nome certificato prescelto, la sua validità, il suo stato e la possibilità di rimuovere l'associazione tramite il pulsante  presente sotto "Azioni".




Tipo	Seriale	Alias	Valido dal	Valido fino al	Stato	Azioni
CNS/CIÉ	38F1485237387485009	Cert Jess	05/09/19, 00:00	04/09/20, 00:00	<span style="color: green;">●</span>	

Figura 78 - Lista SPID Livello 3

#### 7.3.4 Aggiungi Servizio

Cliccando su “Aggiungi Servizio”, all’interno di “Gestione Servizi”, se non ancora attive, viene proposto di attivare le credenziali di livello 2 tramite app (gratuitamente), oppure le credenziali di Livello 3. Per procedere su “Aggiungi Servizio” è necessario accedere con livello 2 tramite codice OTP ricevuto via SMS.

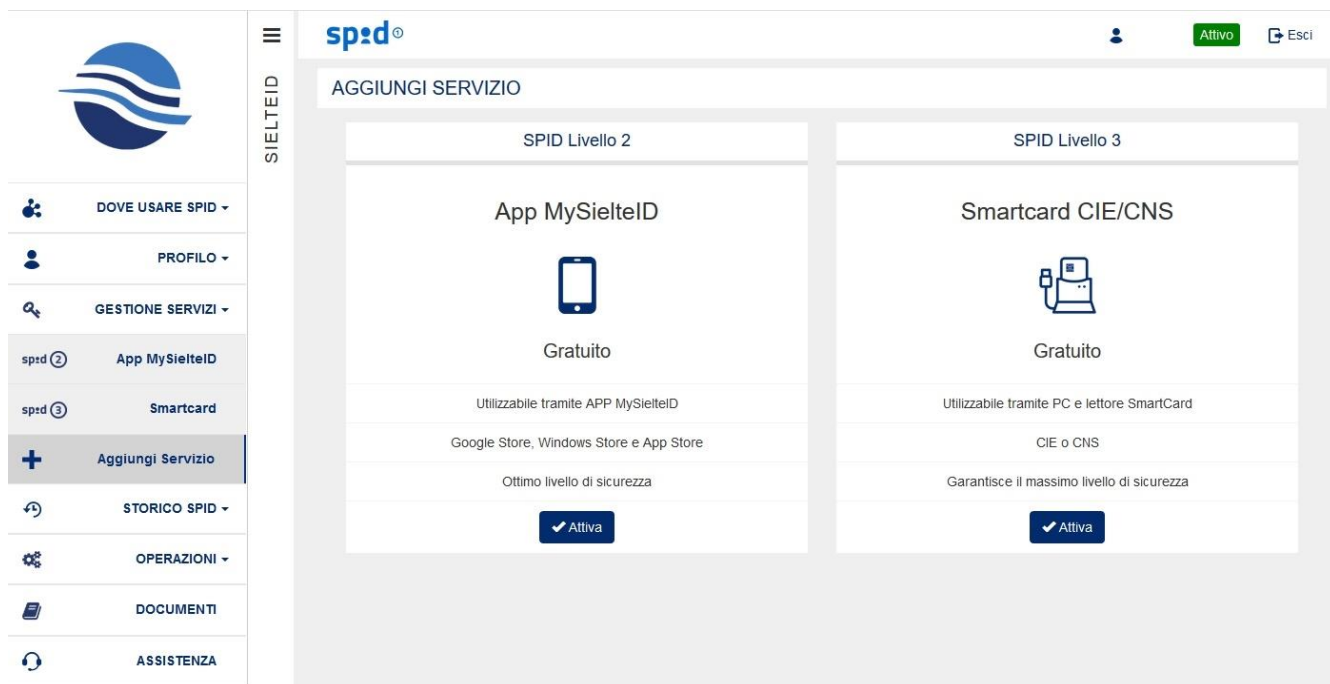


Figura 79 - Aggiungi servizio

Cliccando su Attiva nella sezione SPID Livello 2, viene generato il QRCode da associare al dispositivo (come in Figura 80):



Figura 80 - Interfaccia generazione QRCode

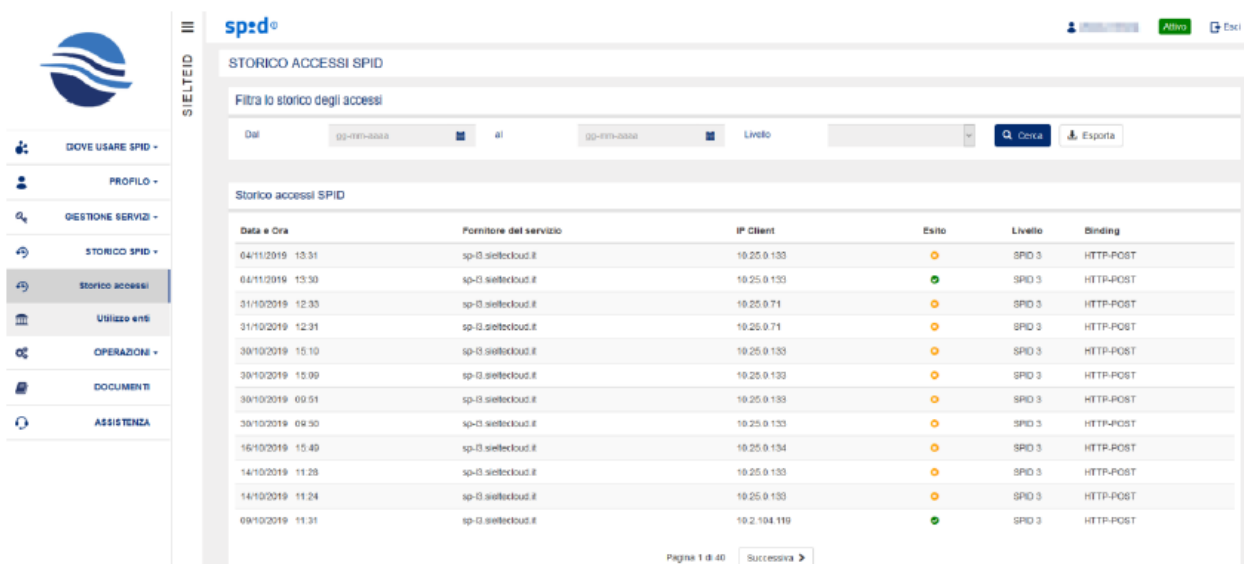
Cliccando su Attiva nella sezione SPID Livello 3 è possibile aggiungere il dispositivo smartcard come spiegato precedentemente.

## 7.4 Storico SPID

### 7.4.1 Storico accessi

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

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



Data e Ora	Fornitore del servizio	IP Client	Esito	Livello	Binding
04/11/2019 10:31	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
04/11/2019 10:30	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
31/10/2019 12:33	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.71	OK	SPID 3	HTTP-POST
31/10/2019 12:31	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.71	OK	SPID 3	HTTP-POST
30/10/2019 10:10	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
30/10/2019 10:09	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
30/10/2019 09:51	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
30/10/2019 09:30	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
16/10/2019 10:49	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.134	OK	SPID 3	HTTP-POST
14/10/2019 11:28	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
14/10/2019 11:24	sp-03.sieltecloud.it	10.25.0.133	OK	SPID 3	HTTP-POST
09/10/2019 11:31	sp-03.sieltecloud.it	10.2.104.119	OK	SPID 3	HTTP-POST

Figura 81 - Interfaccia dello storico accessi

Nell’elenco presente all’interno della figura 81 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l’ora di accesso, il fornitore del servizio con cui è stato effettuato l’accesso, l’indirizzo IP del dispositivo dell’utente, l’esito dell’accesso, il livello di sicurezza utilizzato ed il Binding.

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



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

#### 7.4.2 Utilizzo enti

Cliccando su "Utilizzo enti", all'interno della voce "Storico SPID", l'utente può visualizzare l'elenco dello storico accessi corrente, effettuati tramite l'identità digitale SPID, organizzato per enti, aggiornato tramite statistiche e filtrati tramite opportune opzioni, tra le quali ad esempio, l'intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2 o 3).

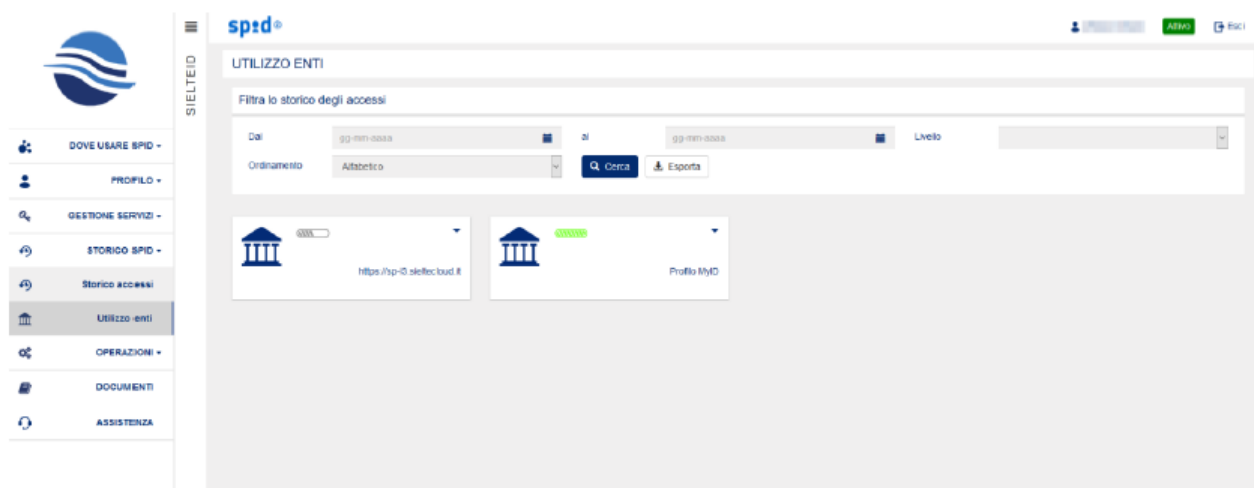


Figura 82 - Interfaccia dello storico utilizzo enti

Nell'elenco presente in figura 82 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il fornitore del servizio, 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.

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

Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2, vedi capitolo 8.

## **7.5 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.
- Modificare l'indirizzo mail.
- Aggiornare i propri documenti.
- Richiedere la sospensione dell'identità digitale.
- Richiedere la revoca dell'identità digitale.

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

### **7.5.1 Cambia password**

Per effettuare il cambio password, l'utente accede alla sezione "Cambia Password", all'interno di "Operazioni", ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 83) la vecchia password, la nuova password e la conferma della nuova password per verificarne il corretto inserimento. La nuova password dovrà rispettare i criteri di sicurezza descritti nella guida a fianco. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su "Cambia password", il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso di verifica positiva, ne notifica l'esito.

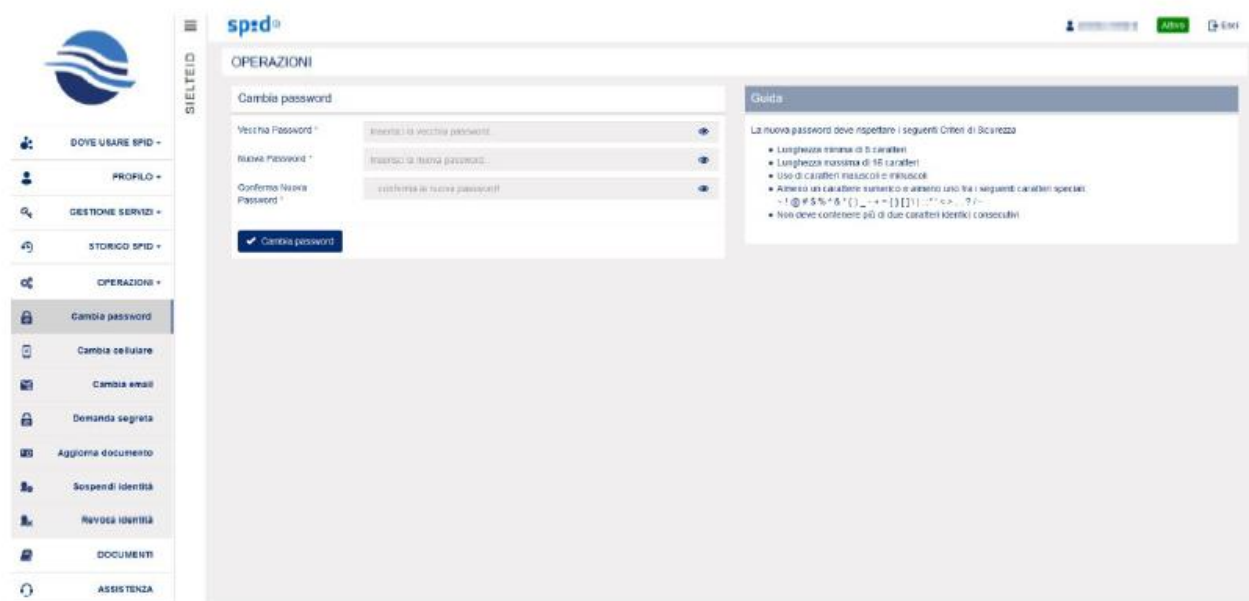


Figura 83 - Interfaccia di cambio password

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

### 7.5.2 Cambia cellulare

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

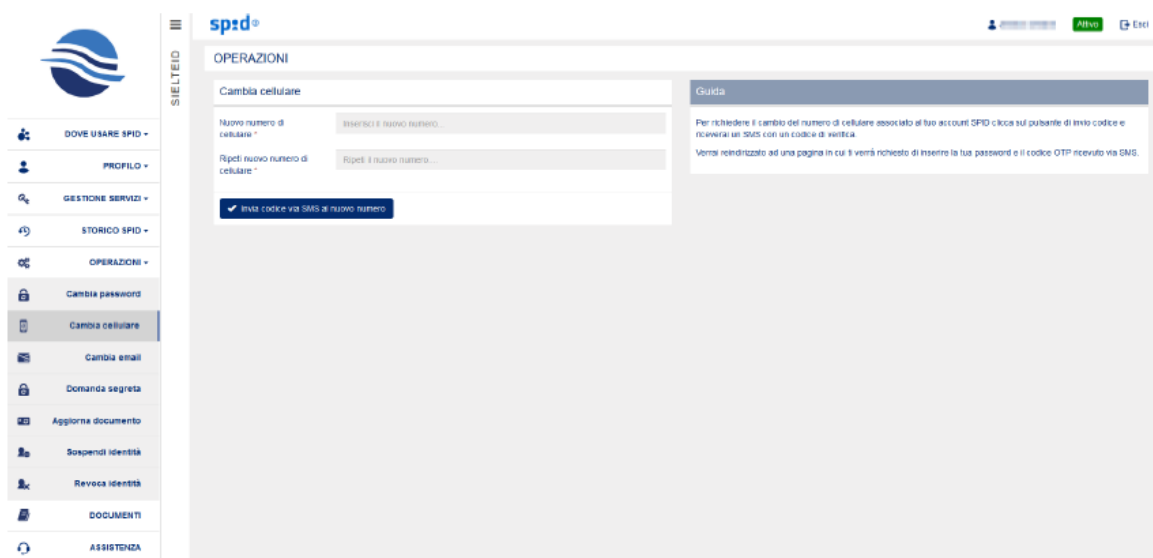


Figura 84 - Interfaccia di cambio numero di cellulare

### 7.5.3 Cambio e-mail

Per effettuare la modifica dell'indirizzo di posta elettronica, l'utente accede alla sezione "Cambia e-mail" ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 85) il nuovo indirizzo. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su "Invia mail di conferma", il sistema invia una mail con tale richiesta di modifica al nuovo indirizzo di posta elettronica dell'utente contenente un link di conferma.

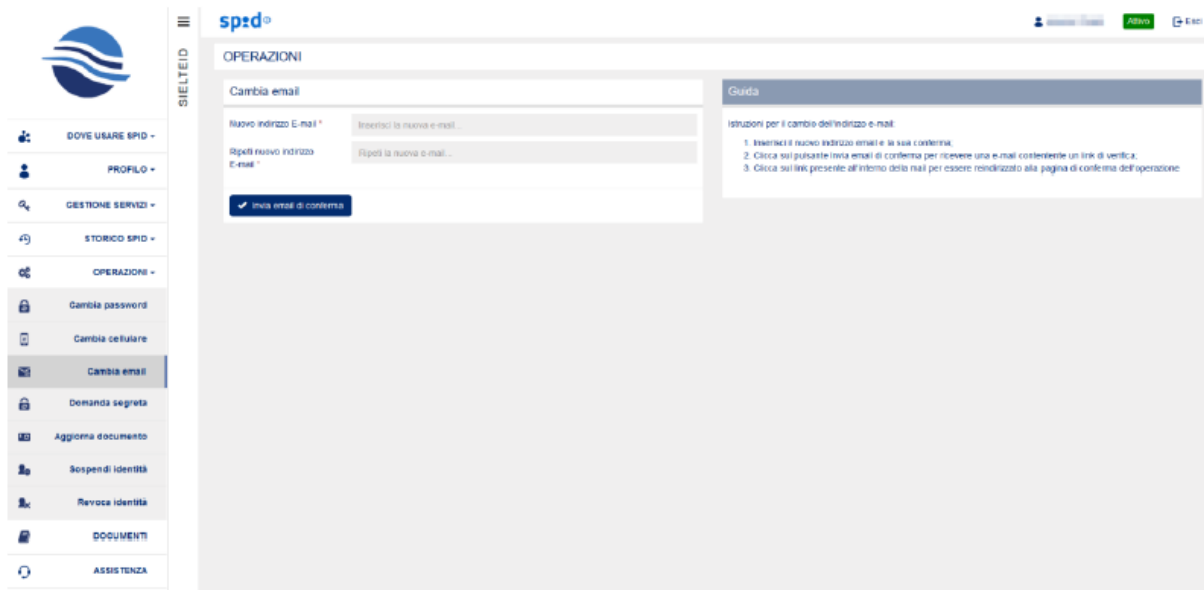


Figura 85 - Interfaccia di cambio indirizzo e-mail

#### 7.5.4 Domanda segreta

Alla voce di menu “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 menu a tendina che appare, scegliere una domanda dalla lista di quelle disponibili, inserire la risposta e confermarla.

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

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

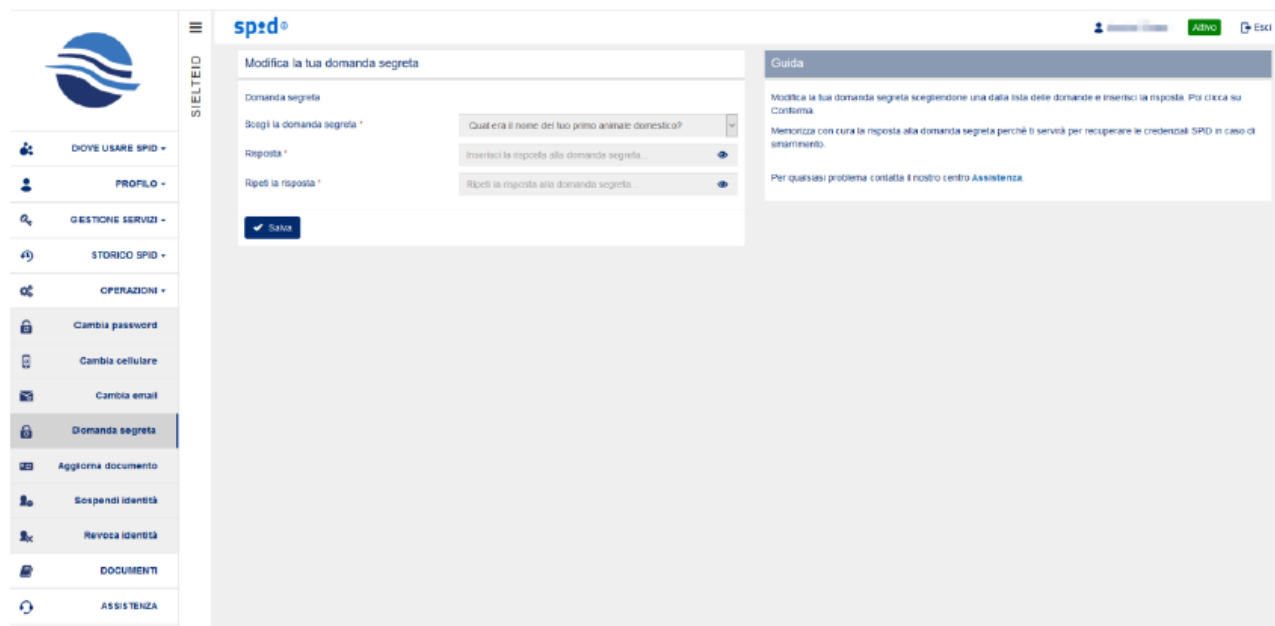


Figura 86 - Interfaccia di modifica domanda segreta

### 7.5.5 Aggiorna documento

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

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

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

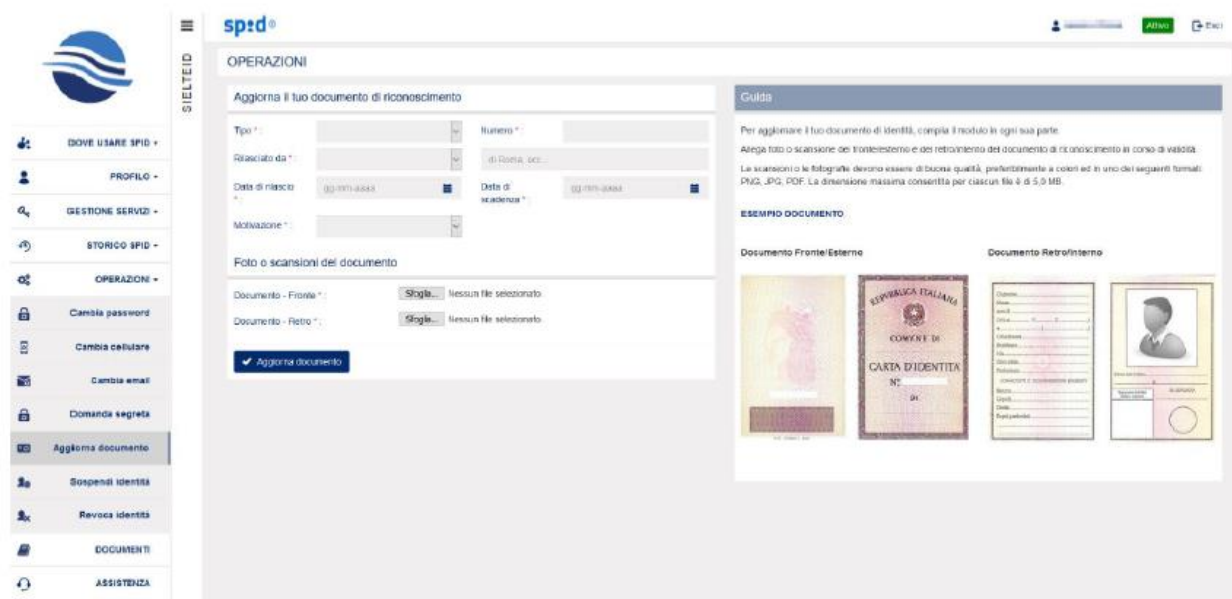


Figura 87 - Interfaccia di aggiornamento documento

### 7.5.6 Sospensione e Revoca

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

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

- 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.

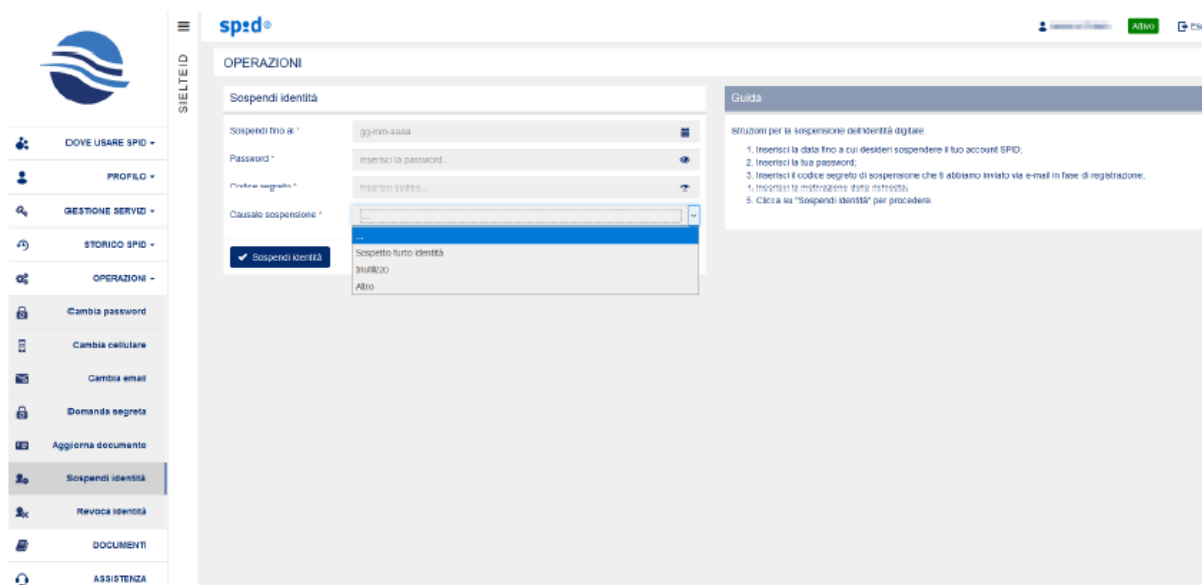


Figura 88 - Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

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

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

- 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.

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

- Sceglie dal menu l'operazione "Revoca Identità".
- Allega copia del proprio documento di riconoscimento valido; nel caso di Furto o Smarrimento, allega 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".

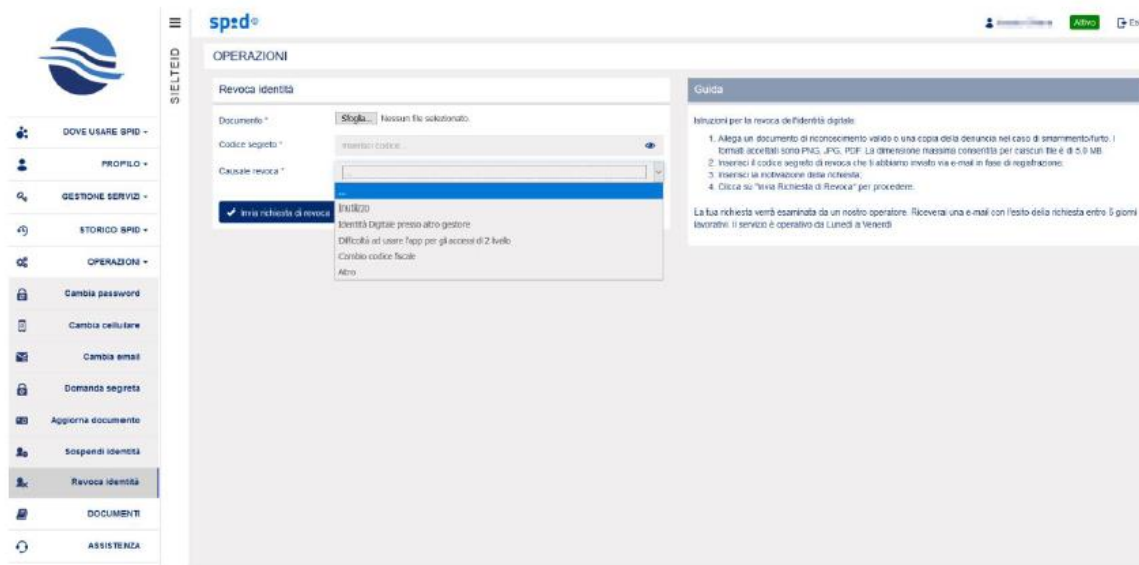


Figura 89 - Interfaccia di revoca dell'identità digitale

Il personale addetto di Sielte, che riceve le richieste di revoca, provvede a verificare tutta la documentazione ricevuta e l'eventuale validità della denuncia consegnata (solo nel caso di Furto e/o Smarrimento). Nel caso ci siano dei dati errati o la documentazione non sia valida, allora l'operatore provvede a contattare il cittadino al fine di individuare e correggere il problema.

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

### ***7.6 Rinnovo identità***

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

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

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

## 7.7 Documenti

Cliccando su “Documenti”, dalla barra laterale, l’utente può accedere alla documentazione ufficiale di SielteID.

I documenti consultabili sono: “Condizioni generali”, “Manuale Utente”, “Manuale Operativo”, “Guida alla sicurezza dell’identità” e “Carta dei servizi”.

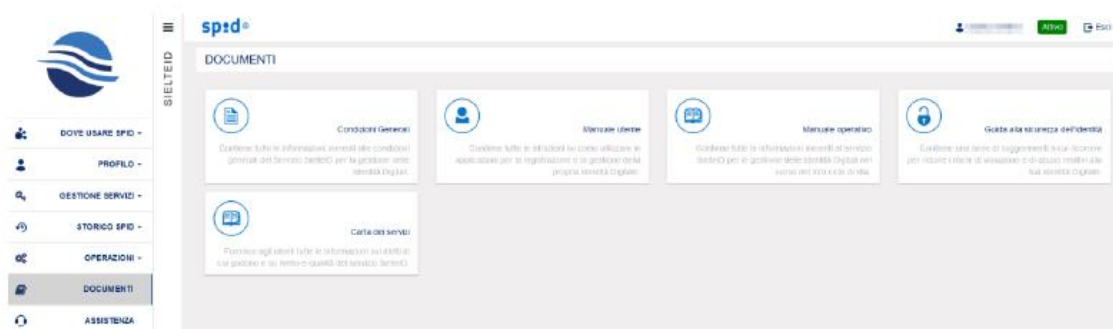


Figura 90 - Interfaccia con documentazione consultabile

## 7.8 Assistenza

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

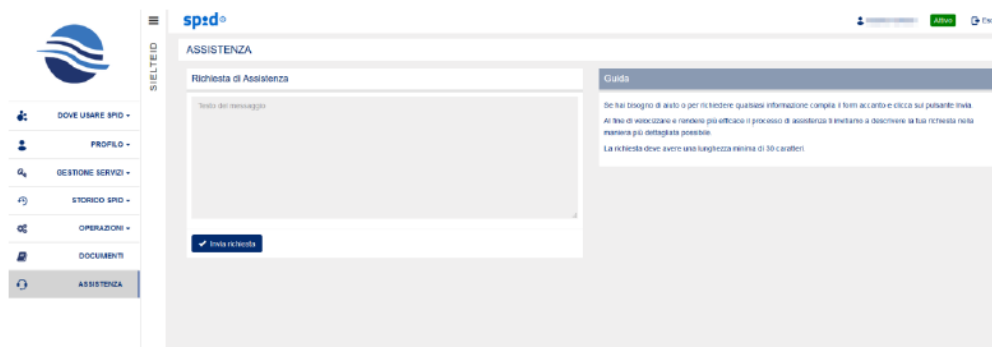


Figura 91 - Interfaccia di richiesta di assistenza

## 8 Autenticazione di livello 2

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

Dalla pagina del proprio profilo SielteID, gli verrà richiesto l'accesso di Livello 2 come in Figura 92.

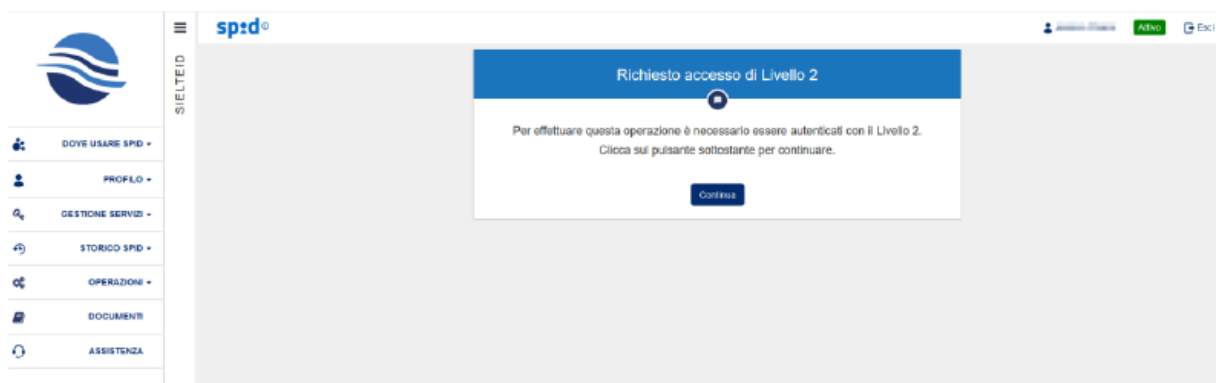


Figura 92 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

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



Figura 93 - Interfaccia di scelta metodo ricezione codice OTP

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



*Figura 94 - Visualizzazione del livello di autenticazione*

Dai servizi SPID viene avvisato di autenticarsi con il Livello 2 e di attivare le credenziali, qualora non fossero ancora attive, come in Figura 95.

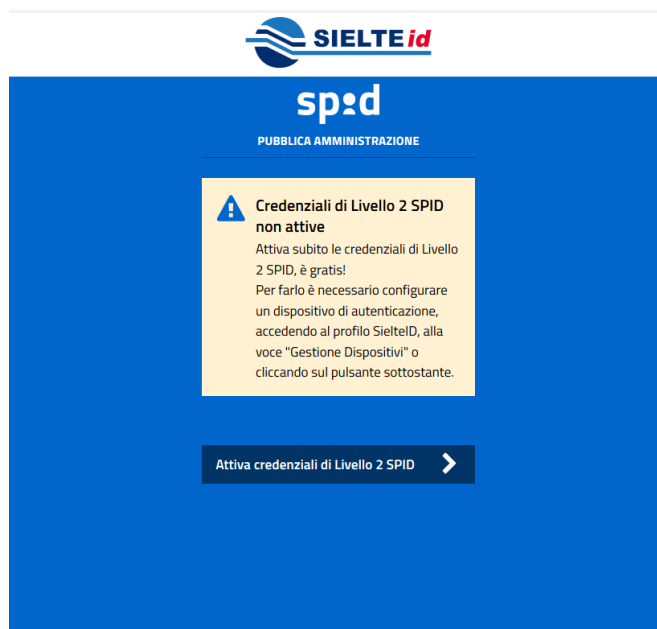


Figura 95 - Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2 servizi SPID

## 9 Recupero delle credenziali

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

### 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 il proprio Codice Fiscale e dichiarare che è in possesso sia del numero di cellulare che dell'indirizzo mail.

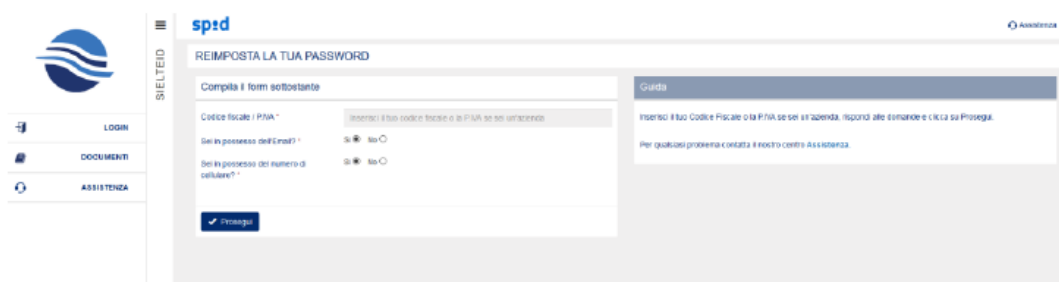


Figura 96 - Interfaccia di recupero password

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



Figura 97 - Interfaccia recupero password, verifica OTP via e-mail



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

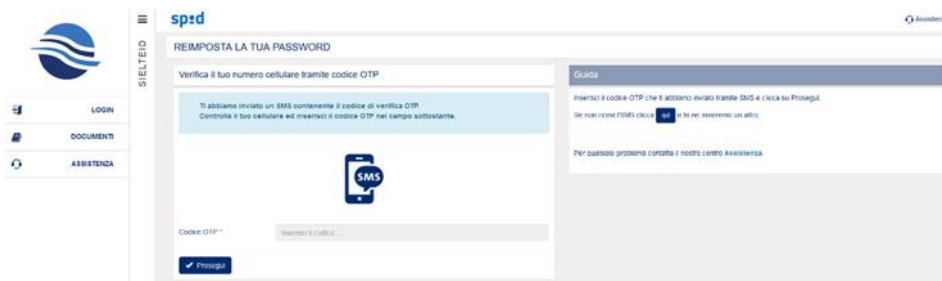


Figura 98 - Interfaccia di recupero password, verifica OTP tramite SMS

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

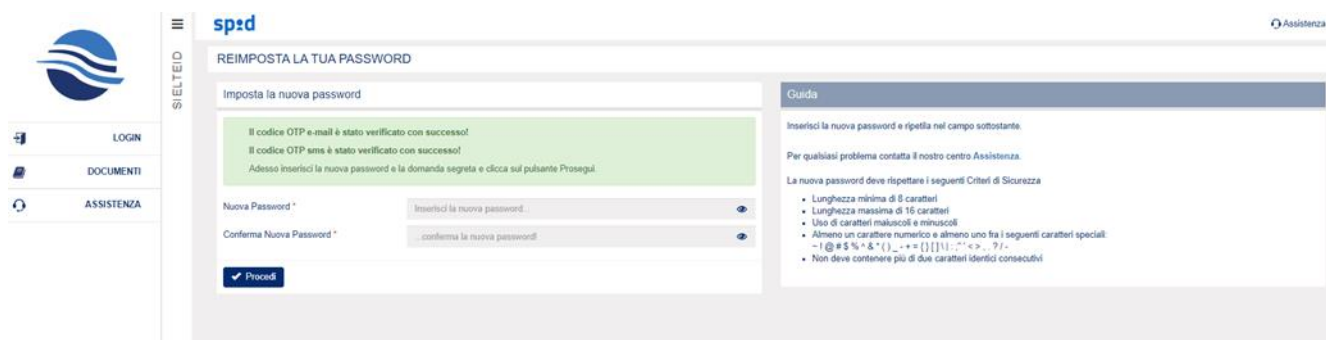


Figura 99 - Interfaccia cambio password

## 9.2 Recupero password e cellulare

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

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



Figura 100 - Interfaccia di recupero password, in possesso solo di indirizzo e-mail- verifica OTP

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

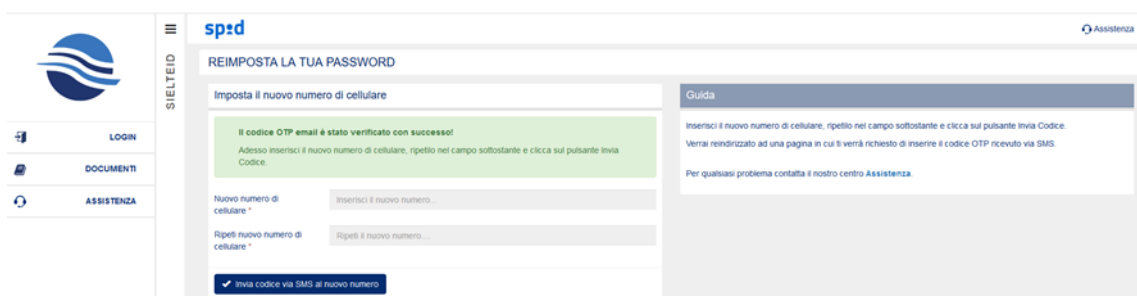


Figura 101 - Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo numero di cellulare

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

### 9.3 Recupero password ed e-mail

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

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



The screenshot shows the 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD' (Reset your password) page. The main heading is 'Verifica il tuo numero cellulare tramite codice OTP' (Verify your mobile number via OTP code). A message states: 'Ti abbiamo inviato un SMS contenente il codice di verifica OTP. Controlla il tuo cellulare ed inserisci il codice OTP nel campo sottostante.' (We have sent you an SMS containing the OTP verification code. Check your mobile and enter the OTP code in the field below). There is an icon of a smartphone with 'SMS' on it. Below, there is a text input field labeled 'Codice OTP \*' with the placeholder 'Inserisci il codice...'. A 'Prosegui' button is at the bottom. On the right, there is a 'Guida' (Help) section with instructions: 'Inserisci il codice OTP che ti abbiamo inviato tramite SMS e clicca su Prosegui. Se non ricevi l'SMS clicca qui e te ne invieremo un altro.' and 'Per qualsiasi problema contatta il nostro centro Assistenza.'

Figura 102 - Interfaccia di recupero password, in possesso solo di numero di cellulare – verifica OTP

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



The screenshot shows the 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD' (Reset your password) page. The main heading is 'Imposta il nuovo indirizzo e-mail' (Set the new email address). A green message box states: 'Il codice OTP sms è stato verificato con successo! Adesso inserisci il nuovo indirizzo e-mail, ripetilo nel campo sottostante e clicca sul pulsante Invia Codice OTP via email.' (The OTP SMS code has been successfully verified! Now enter the new email address, repeat it in the field below and click the Send OTP Code via email button). Below, there are two text input fields: 'Nuovo indirizzo E-mail \*' with placeholder 'Inserisci la nuova e-mail...' and 'Ripeti nuovo indirizzo E-mail \*' with placeholder 'Ripeti la nuova e-mail...'. A 'Invia codice OTP via e-mail' button is at the bottom. On the right, there is a 'Guida' (Help) section with instructions: '1. Inserisci il nuovo indirizzo e-mail. 2. Ripeti l'indirizzo e-mail nel campo sottostante. 3. Clicca sul pulsante Invia Codice OTP via email.' and 'Per qualsiasi problema contatta il nostro centro Assistenza.'

Figura 103 - Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo indirizzo e-mail

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

## 9.4 Recupero password, e-mail e cellulare

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

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

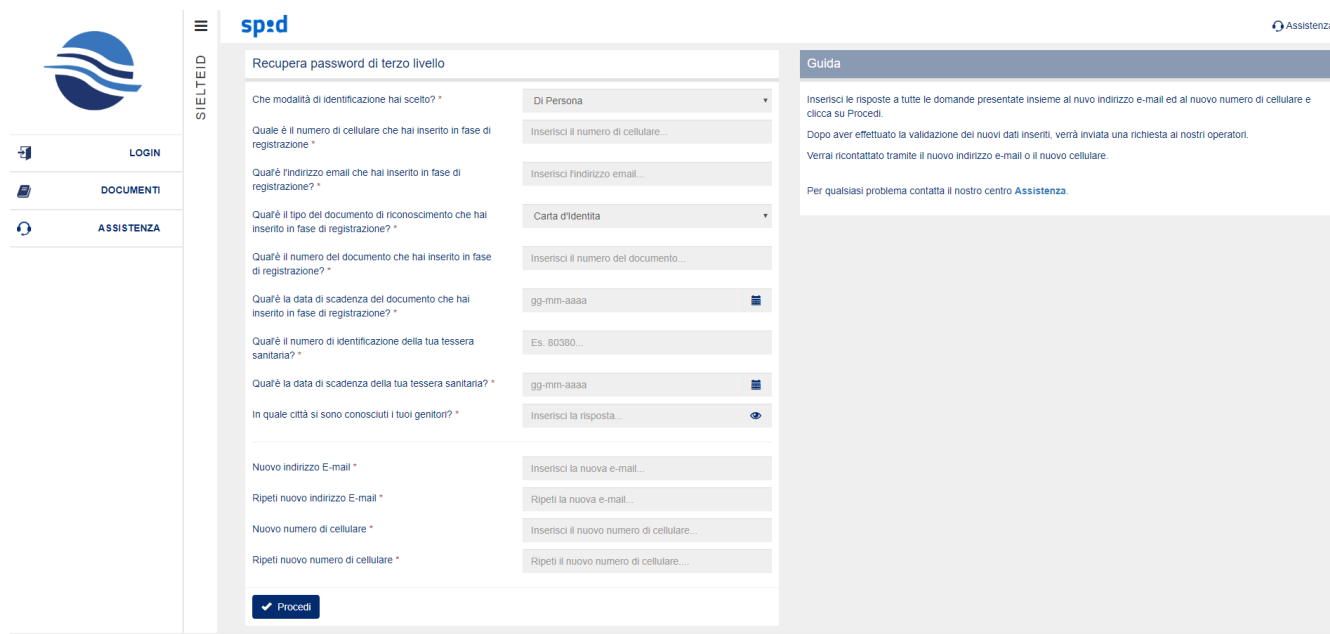


Figura 104 - Form recupero credenziali

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

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

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

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

## 10 Recupero codici dispositivi

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

## 11 Supporto dedicato

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

Questo servizio può essere utilizzato attraverso due canali di comunicazione:

- E-mail: inviando una mail all'indirizzo di posta [spid@sielte.it](mailto:spid@sielte.it) la quale deve contenere la descrizione, il più dettagliata possibile, del problema riscontrato.
- Telefono: l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite il seguente Numero 095 7171301, con operatore disponibile dal lunedì al sabato, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.