

Guida Utente **PostelD**

Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

INDICE

1	INTRODUZIONE AL DOCUMENTO	4
1.1	STORIA DELLE MODIFICHE.....	4
1.2	LISTA DI DISTRIBUZIONE	5
1.3	DEFINIZIONI	6
1.4	ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	7
2	COME RICHIEDERE L'IDENTITÀ DIGITALE	9
2.1	PRE-REQUISITI NECESSARI PER AVVIARE LA RICHIESTA DI IDENTITÀ DIGITALE	10
2.2	REGISTRAZIONE AL SERVIZIO POSTEID	11
2.2.1	<i>Identificazione “Con SMS sul tuo numero di cellulare certificato” (tramite Codice di verifica SMS – OTP a bruciatura)</i>	<i>12</i>
2.2.2	<i>Identificazione tramite carta Postamat e lettore BancoPosta</i>	<i>13</i>
2.2.3	<i>Identificazione tramite Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica o Firma Digitale</i>	<i>14</i>
2.2.3.1	Identificazione tramite Firma Digitale	14
2.2.3.2	Identificazione tramite Carta Nazionale dei Servizi, Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi, Carta di Identità Elettronica	14
2.2.4	<i>Identificazione dell'utente che non dispone di strumenti per l'identificazione online</i>	<i>16</i>
2.2.5	<i>Registrazione al servizio per titolari di strumenti di identificazione informatica preesistenti a SPID rilasciati da Enti Terzi autorizzati da AgID ad operare come GIP</i>	<i>17</i>
2.2.6	<i>Registrazione al servizio PostelD effettuata da un soggetto tutore o amministratore di sostegno per i nati nel 1998 e 1999.....</i>	<i>17</i>
2.2.7	<i>Conferma dati, verifica contatti e configurazione del servizio</i>	<i>18</i>
2.2.8	<i>Firma del contratto, espressione del consenso al trattamento dei dati e attivazione delle credenziali</i>	<i>19</i>
2.3	DATI ANAGRAFICI	19
3	STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE POSTEID.....	21
3.1	DESCRIZIONE DEGLI STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE E DELLE CREDENZIALI FORNITE	21
3.1.1	<i>Strumenti di primo livello SPID.....</i>	<i>21</i>
3.1.2	<i>Strumenti di secondo livello SPID.....</i>	<i>21</i>
3.1.2.1	Ulteriori strumenti di secondo livello SPID	22
3.2	UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE.....	23
3.3	AMBITI DI UTILIZZO DI POSTEID.....	25
4	GESTIONE DELLA PROPRIA IDENTITÀ DIGITALE POSTEID	26
4.1	SOSPENSIONE.....	26
4.1.1	<i>Sospensione tramite servizio web.....</i>	<i>27</i>

4.1.2	<i>Sospensione via Interactive Voice Response (IVR)</i>	27
4.1.3	<i>Sospensione automatica</i>	28
4.2	REVOCA	28
4.2.1	<i>Richiesta di Revoca</i>	29
4.2.2	<i>Revoca automatica</i>	30
4.3	RECUPERO DEL NOME UTENTE	30
4.4	RESET DELLA PROPRIA PASSWORD	30
4.5	GESTIONE DATI ANAGRAFICI	31
4.5.1	<i>Modifica estremi del documento di riconoscimento</i>	31
4.5.2	<i>Modifica contatti certificati</i>	31
4.5.2.1	Modifica del numero di telefono cellulare certificato	31
4.5.2.2	Modifica dell'indirizzo di posta elettronica certificato	32
4.5.3	<i>Modifica altri dati di contatto (attributi secondari non certificati)</i>	32
4.5.4	<i>Conferma delle modifiche effettuate</i>	32
4.6	MODIFICA DELLA PROPRIA PASSWORD	33
4.7	RICHIESTA CODICE DI SOSPENSIONE	33
4.8	RIATTIVAZIONE DELLE CREDENZIALI SOSPESE	34
4.9	RICHIESTA REPORT DI UTILIZZO DELLE CREDENZIALI	34
4.10	RICHIESTA ULTERIORI TIPOLOGIE DI CREDENZIALI DA ASSOCIARE ALL'IDENTITÀ DIGITALE	34
4.11	VISUALIZZAZIONE CONTRATTO	35
5	TRACCIATURA DEGLI ACCESSI AL SERVIZIO DI AUTENTICAZIONE	36
5.1	RICHIESTA DELLE EVIDENZE E DEI LOG	36
6	UTILIZZO SICURO DI POSTEID	38
6.1	PROTEGGI LA TUA PASSWORD	38
6.2	PROTEGGI IL TUO SMARTPHONE	39
6.3	PROTEGGI LA POSTAZIONE	39
6.4	CONTROLLA LA TUA IDENTITÀ	40
7	CARTA DEI SERVIZI	42
8	CONTATTI	43

1 Introduzione al documento

1.1 Storia delle modifiche

Data	Versione	Descrizione modifiche	Codifica
14/09/2015	1.0	Prima versione	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1
30/11/2015	1.1	<ul style="list-style-type: none"> Inseriti termini ricorrenti, acronimi e abbreviazioni (§ 1.3;1.4) Inseriti riferimenti CIE (§ 2.1; 2.2; 4.5) Inseriti dettagli su certificazione e-mail e cellulare (§ 2.1; 2.2) Inserita guida su utilizzo sicuro del servizio (§ 6) Inseriti riferimenti alla Carta dei Servizi (§ 7) Aggiornate immagini (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.1
09/12/2015	1.2	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornato descrizione Strumenti di autenticazione PostelD (§ 3) Revisione ordinamento capitoli 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.2.
15/12/2015	1.3	<ul style="list-style-type: none"> Eliminazione riferimenti identità pregresse (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1 3.
19/02/2016	1.4	<ul style="list-style-type: none"> Reintroduzione riferimenti identità pregresse (§ vari) Aggiornamento livelli di sicurezza (§ vari) Aggiornamento sezione dati anagrafici (§ 2.3) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.4.
29/02/2016	1.5	<ul style="list-style-type: none"> Inseriti maggiori dettagli sul processo di autenticazione con il livello 2 SPID (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.5.
28/04/2016	1.6	<ul style="list-style-type: none"> Inseriti ulteriori dettagli sul processo di pre-registrazione online (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.6.
06/06/2016	1.7	<ul style="list-style-type: none"> Inseriti dettagli sul processo di autorizzazione mediante fingerprint con l'app PostelD (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.7.
06/06/2016	1.7.1	<ul style="list-style-type: none"> Modifiche alla procedura di identificazione mediante firma digitale 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.7.1.
06/06/2016	1.8	<ul style="list-style-type: none"> Inseriti dettagli sull'identificazione a domicilio tramite portalettere (§ vari) 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.8.
08/06/2016	1.8.1	<ul style="list-style-type: none"> Modifiche alla procedura di identificazione mediante firma digitale 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.8.1.
20/10/2016	1.8.2	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornato il processo di richiesta dell'identità digitale per utenti non dotati di strumenti di identificazione online (attivazione dopo l'identificazione "de visu") 	DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA UTENTE_V1.8.2.

		<p>(§ vari)</p> <ul style="list-style-type: none"> Inseriti i dettagli sulla sospensione dell'identità digitale alla scadenza del documento di riconoscimento dell'utente (§ vari) 	
25/11/2016	1.8.3	<ul style="list-style-type: none"> Semplificazione scenari di registrazione a PostelD, in ambiente web e su mobile (§2.2, §2.2.3.1, §2.2.3.2) Funzionalità di modifica dei dati di pre-registrazione per i clienti che richiedono l'identificazione in Ufficio Postale (§2.2.4) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.3.</p>
20/12/2016	1.8.4	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornato il processo di richiesta dell'identità digitale (§2) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.4.</p>
31/01/2017	1.8.5	<ul style="list-style-type: none"> Dettagliato il processo di richiesta dell'identità digitale ad opera di un tutore/amministratore di sostegno che opera in nome e per conto del soggetto tutelato nato tra il 1998 ed il 1999 (§vari) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.5.</p>
07/03/2017	1.8.6	<ul style="list-style-type: none"> Inserito riferimento al trattamento dei dati sensibili nello scenario di richiesta dell'identità digitale ad opera di un tutore/amministratore di sostegno (§2.2.5) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.6.</p>
02/05/2017	1.8.7	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione nuova modalità di autenticazione di livello 2 SPID da App PostelD tramite QR code (§3.2) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.7.</p>
31/07/2017	1.8.8	<ul style="list-style-type: none"> Correzione refusi 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.8.</p>
31/10/2017	1.8.9	<ul style="list-style-type: none"> Introduzione supporto all'impronta facciale (Face ID) 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.9.</p>
31/10/2017	1.8.9.1	<ul style="list-style-type: none"> Correzione §3.2 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.8.9.1</p>
13/11/2017	1.9	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento §3.2 relativamente alle notifiche di "tentato accesso" in fase di primo utilizzo degli strumenti di Livello 2 SPID 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V1.9</p>
26/03/2018	2.0	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione modalità di registrazione tramite identità pre-esistenti di Enti Terzi autorizzati da AgID Aggiornamento sugli strumenti di autenticazione di Livello 2 SPID resi disponibili ai clienti del Servizio 	<p>DTO_SPID_PI_004- ALLEGATO_GUIDA_UTENTE_V2.0</p>

1.2 Lista di distribuzione

Lista di distribuzione

Agenzia per l'Italia Digitale
Documento pubblico disponibile sul portale del servizio PostelD di Poste Italiane https://posteid.poste.it

1.3 Definizioni

Gestore dell'Identità Digitale	La persona giuridica accreditata allo SPID che, in qualità di gestore di servizio pubblico, previa identificazione certa dell'utente, assegna, l'identità digitale e le credenziali associate. Nel presente documento il termine è utilizzato per identificare Poste Italiane nell'esecuzione delle attività di Gestore dell'identità digitale.
Gestore degli attributi qualificati	Soggetto accreditato ai sensi dell'art. 16 del DPCM 24 ottobre 2014 che ha il potere di attestare il possesso e la validità di attributi qualificati, su richiesta dei fornitori di servizi.
Gestore di Identità Pregresse	Ente Terzo, pubblico o privato, che ha richiesto il riconoscimento delle identità pregresse ed è stato autorizzato da AgID sulla base delle modalità attuative pubblicate dall'Agenzia ed in coerenza con quanto previsto dal <i>Regolamento recante le procedure per consentire ai Gestori dell'Identità Digitale, tramite l'utilizzo di altri sistemi di identificazione informatica conformi ai requisiti dello SPID, il rilascio dell'identità digitale ai sensi del DPCM 24 ottobre 2014.</i>
Fornitore di servizi	La pubblica Amministrazione, gli Enti Pubblici e i Fornitori privati che, a seguito di Convenzione con l'Agenzia per l'Italia Digitale, erogano servizi online accessibili tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale. I Fornitori di servizi, nell'accettare l'identità digitale, non discriminano gli utenti in base al Gestore.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale che gestisce l'accredитamento e la vigilanza per il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale.
Utente	Persona fisica, titolare di una identità digitale, che utilizza i servizi erogati in rete, da un Fornitore di servizi, previa identificazione informatica. L'utente con riferimento all'acquisizione o alla disponibilità di servizi di Poste Italiane è anche richiamato come Cliente.

Attori del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

Attributo	Informazione o qualità di un utente utilizzata per rappresentare la sua identità, il suo stato, la sua forma giuridica o altra caratteristica peculiari.
Attributi identificativi	Nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, nonché il codice fiscale e gli estremi del documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione.
Attributi secondari	Il numero di telefonia fissa o mobile, l'indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri attributi individuati dall'Agenzia, funzionali alle comunicazioni.
Autenticazione informatica	Verifica effettuata dal gestore dell'identità digitale, su richiesta del Fornitore di servizi, della validità delle credenziali di accesso dell'utente, al fine di convalidarne l'identificazione informatica.

Codice identificativo	Il particolare attributo assegnato dal gestore dell'identità digitale che consente di individuare univocamente un'identità digitale nell'ambito dello SPID.
Credenziali di accesso	Attributi di cui l'utente si avvale, per accedere in modo sicuro, tramite autenticazione informatica, ai servizi erogati in rete dai Fornitori di servizi che aderiscono allo SPID.
Identificazione informatica	Validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso.
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
Impronta Digitale (fingerprint)	Sistema di riconoscimento biometrico che, tramite strumenti informatici, ha la funzionalità e lo scopo di identificare una persona sulla base di una o più caratteristiche biologiche e/o comportamentali (biometria), confrontandole con i dati, precedentemente acquisiti e presenti nel database del sistema, tramite degli algoritmi e di sensori di acquisizione dei dati in input. L'impronta digitale utilizza tracce lasciate dai dermatoglifi.
Impronta Facciale (Face ID)	Sistema di riconoscimento biometrico che, tramite strumenti informatici, ha la funzionalità e lo scopo di identificare una persona sulla base di una o più caratteristiche biologiche e/o comportamentali (biometria), confrontandole con i dati, precedentemente acquisiti e presenti nel database del sistema, tramite degli algoritmi e di sensori di acquisizione dei dati in input. L'impronta facciale utilizza la fisionomia del volto.
Revoca dell'identità digitale	Disattivazione definitiva dell'identità digitale.
Registrazione	Insieme delle procedure informatiche, organizzative e logistiche mediante le quali, con adeguati criteri di gestione e protezione previsti dal DPCM 24 ottobre 2014 e dai suoi regolamenti attuativi, è attribuita un'identità digitale a un utente, previa raccolta, verifica e certificazione degli attributi da parte del gestore dell'identità digitale, garantendo l'assegnazione e la consegna delle credenziali di accesso prescelte in modalità sicura.
Sospensione dell'identità digitale	Disattivazione temporanea dell'identità digitale.
SPID	Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, istituito ai sensi dell'art. 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese.

Termini ricorrenti

1.4 Acronimi e abbreviazioni

Nome Utente	AccountID utilizzato dall'utente per l'identificazione univoca all'interno del dominio del Gestore dell'Identità Digitale.
App	Applicazione software per smartphone.
Captcha	Codice per domanda e risposta, allo scopo di determinare se l'utente è una persona oppure una applicazione
CIE	Carta di Identità Elettronica
CNS	Carta Nazionale dei Servizi.

DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. Se non ulteriormente specificato, all'interno del presente Manuale Operativo ci si riferisce al DPCM 24 ottobre 2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese."
GIP	Gestore di Identità Progressive
HSM	Hardware Security Module – Dispositivo Sicuro per la conservazione e l'uso delle chiavi crittografiche associate ai certificati elettronici
IdP	Identity Provider – Gestore dell'Identità Digitale come indicato nelle definizioni.
IVR	Interactive Voice Response (IVR): sistema capace di recitare informazioni ad un chiamante che interagisce tramite tastiera telefonica.
OTP	One Time Password – Codice a bruciatura, utilizzabile una sola volta ed in un determinato periodo temporale.
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIN	Personal Identification Number - Numero di Identificazione Personale, sequenza di caratteri usata per verificare che la persona che utilizza un dispositivo sia effettivamente autorizzata a compiere quella operazione in quanto proprietaria del dispositivo stesso.
PUK	Personal Unblocking Code - Codice di sblocco per il ripristino delle funzionalità dell'app PostelD in caso di blocco.
TS-CNS	Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi.
SMS	Short Message Service - Breve messaggio di testo inviato da un telefono cellulare o da un sistema ad un altro.
SP	Service Provider - Il Fornitore di servizi, come indicato nelle definizioni.

2 Come richiedere l'Identità Digitale

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) previsto dall'articolo 64 del Codice per l'Amministrazione Digitale si pone l'obiettivo di permettere, a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, di accedere ai dati ed ai servizi online erogati dalle Pubbliche Amministrazioni e dai Fornitori di Servizi privati, attraverso credenziali uniche.

Il Titolare dell'identità digitale, con le stesse credenziali, può quindi accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori privati che aderiscono allo SPID.

PostelD, nella nuova versione resa disponibile dopo l'accreditamento presso AgID, è la soluzione del **Gestore Poste Italiane** per il rilascio delle identità digitali previste dallo SPID, disponibile all'indirizzo <https://posteid.poste.it>.

The screenshot shows the PostelD website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: **Posteitaliane**, FINANZIARI, ASSICURATIVI, POSTALI, BUSINESS, ASSISTENZA, and L'AZIENDA. Below the navigation bar is the PostelD logo, which includes the text "Poste ID NUOVO ABILITATO spid".

The main content area features the heading "Un'unica login: la tua Identità Digitale". Below this heading are three buttons: "registri a PostelD", "servizi SPID", and "richiedi Assistenza".

The central part of the page displays the "spid" logo. Below the logo, there is a paragraph explaining that PostelD is the solution for digital identity, usable for services of Poste Italiane and for access to all services adhering to the SPID system. It also provides instructions on how to register online using various devices and methods, and offers a link to find the nearest post office.

On the right side of the page, there is a dropdown menu titled "Accedi con PostelD abilitato a SPID". The menu is currently open, showing the following options:

- Registri a PostelD abilitato a SPID (selected)
- Con SMS sul tuo numero cellulare certificato
- Con lettore BancoPosta
- Con Carta Nazionale dei Servizi o Carta d'Identità Elettronica attive
- Con Firma Digitale
- Se non hai nessuno degli strumenti elencati inserisci i tuoi dati online e vai in un ufficio postale attivo

At the bottom of the page, there is a footer with the following text: "Condizioni generali di servizio | Carta dei servizi | Privacy | Sospendi le tue credenziali | Riattivazione credenziali sospese" and "© Poste Italiane 2016 - Partita iva: 01114601006".

2.1 Pre-requisiti necessari per avviare la richiesta di Identità Digitale

Il servizio PostelD è rivolto a:

- clienti già in possesso di PostelD che possono aderire al nuovo servizio conforme al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale;
- clienti Poste già identificati “a vista” e dotati di strumenti di identificazione online, precedentemente rilasciati da Poste stessa;
- clienti o utenti di Enti Terzi autorizzati da AgID ad operare come Gestori di Identità Pregresse (GIP);
- nuovi clienti;
- persone fisiche incapaci di agire autonomamente (in seguito “rappresentati”), nate tra il 1998 ed il 1999, la cui richiesta dovrà essere avanzata dal proprio tutore/amministratore di sostegno (in seguito “rappresentante”) già dotato di identità Digitale PostelD..

I richiedenti devono:

- essere maggiorenni;
- se necessaria l'identificazione a vista, disporre di un documento di identità che abbia una validità residua di almeno 1 mese.

Poste italiane mette a disposizione le seguenti modalità di identificazione e registrazione:

- identificazione e registrazione online tramite:
 1. identificazione informatica per clienti che hanno già una identità digitale PostelD attiva con strumenti di secondo livello di tipo SMS su cellulare certificato o APP (clienti che hanno eseguito il processo di attivazione delle funzionalità “Sicurezza web Postepay” o i servizi dispositivi Risparmio Postale Online);
 2. strumenti di identificazione informatica preesistenti rilasciati da BancoPosta (clienti con lettore Bancoposta e carta Postamat);
 3. strumenti di identificazione informatica preesistenti rilasciati da Enti Terzi autorizzati da AgID ad operare come Gestori di Identità Pregresse (GIP);
 4. Firma Digitale, Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica;
- richiesta di PostelD on line ed identificazione “a vista” con associazione del cellulare presso lo sportello di Poste oppure a domicilio tramite portalettere. A completamento dell'attivazione delle credenziali, i possessori di smartphone/tablet scaricano l'APP PostelD, che supporta la generazione delle credenziali, mentre ai possessori di cellulare viene inviata una conferma di attivazione del servizio;

- richiesta di PostelD, per conto di un rappresentato nato negli anni 1998 e 1999, effettuata da parte di un tutore/amministratore di sostegno.

Nella fase di rilascio dell'Identità Digitale, per le diverse modalità riportate nei paragrafi che seguono, le componenti applicative del Servizio procedono alla **certificazione della disponibilità**:

- del tuo **numero di telefono cellulare**, attraverso l'invio di un codice di verifica SMS - OTP che va inserito nella maschera di conferma;
- della tua **email**, attraverso l'invio di un codice di verifica SMS - OTP che va inserito nella maschera di conferma, oppure attraverso l'invio sulla email indicata di un link (token) che dovrà essere cliccato per completare la certificazione.

Prima del completamento della certificazione della tua email, l'identità digitale sarà utilizzabile esclusivamente nell'ambito dei servizi online di Poste Italiane e sarà inibita l'autenticazione in ambito SPID.

2.2 Registrazione al servizio PostelD

La prima pagina del portale PostelD ti mette a disposizione le funzionalità per accedere e aggiornare i tuoi dati e gestire la tua identità digitale. Puoi inoltre accedere alle funzionalità di registrazione per i nuovi clienti.

Se hai già PostelD attivo, ti puoi autenticare, accedere al portale e richiedere l'aggiornamento del servizio in aderenza ai requisiti del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale. Di seguito dovrai confermare/integrare i tuoi dati ed accettare le Condizioni Generale del Servizio.

Se non sei in possesso di telefono cellulare verificato e associato ai servizi finanziari di Poste Italiane oppure del Lettore BancoPosta con Postamat, al termine della fase di inserimento dati, ti verrà evidenziata la necessità di procedere all'identificazione presso gli Uffici Postali abilitati, oppure a domicilio mediante un portalettere a meno che tu non disponga della Firma Digitale o della Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica.

Se sei cliente dei servizi finanziari di Poste Italiane puoi, in ogni caso, richiedere l'attivazione degli strumenti di identificazione online e procedere alla richiesta di PostelD.

Se sei cliente o utente di un Ente Terzo autorizzato da AgID ad operare come GIP, puoi procedere alla richiesta online di PostelD. La lista degli Enti Terzi autorizzati è pubblicata sul sito <https://www.poste.it/posteid.html>.

Come Titolare dell'Identità Digitale potrai utilizzare PostelD nell'ambito del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale e dei servizi di Poste Italiane.

2.2.1 Identificazione “Con SMS sul tuo numero di cellulare certificato” (tramite Codice di verifica SMS – OTP a bruciatura)

Se hai selezionato la modalità di registrazione con PostelD “Con SMS sul tuo numero di cellulare certificato”, potrai:

- eseguire l’accesso al sito <https://posteid.poste.it> tramite le tue credenziali
- ricevere il Codice di verifica SMS (OTP a bruciatura);
- visualizzare il messaggio ed inserire sulla schermata di richiesta il Codice di verifica SMS.

The screenshot shows the Posteitaliane website interface. At the top, there is a navigation bar with categories: FINANZIARI, ASSICURATIVI, POSTALI, BUSINESS, ASSISTENZA, and L'AZIENDA. Below this is the 'Poste ID NUOVO abilitato spid' logo. The main heading reads 'Un'unica login: la tua Identità Digitale'. There are three tabs: 'registrati a PostelD' (selected), 'servizi SPID', and 'richiedi Assistenza'. The central part features the 'spid' logo and a description of PostelD as a digital identity solution. Below this, there are two sections: 'Se hai uno strumento di identificazione online' and 'Se non hai uno strumento di identificazione online'. On the right side, there is a registration form titled 'Registrati a PostelD abilitato a SPID'. The form includes a back arrow, a mobile phone icon, and the text: 'Con SMS sul tuo numero cellulare certificato Esegui l'identificazione tramite SMS su cellulare certificato'. Below this, it says: 'Inserisci le credenziali di poste.it. Chiedi il codice di verifica via SMS sul tuo numero certificato e completa l'abilitazione di PostelD anche ai servizi in ambito SPID.' The form has two input fields: 'NOME UTENTE' (with placeholder 'Inserisci il nome utente poste.it') and 'PASSWORD' (with placeholder 'Password'). Below the fields is a link: 'non ricordi il tuo nome utente o la password?'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'CHIEDI CODICE'.

Qualora non dovessi ricevere l’SMS contenente il Codice di verifica SMS, puoi chiederne nuovamente l’invio cliccando sull’apposito pulsante e inserendo il codice di controllo “captcha”, per un massimo di tre tentativi. Il sistema verifica il Codice a bruciatura OTP inserito e, in caso di esito positivo, ti richiede di inserire il numero e la data di scadenza del documento che hai precedentemente rilasciato a Poste Italiane. Verificata la corrispondenza dei dati, il sistema ti consente di procedere con la conferma ed integrazione dei dati di adesione. In caso di esito negativo il portale fornisce un messaggio di errore, dandoti comunque la possibilità di effettuare nuovamente l’identificazione o, in alternativa, di uscire dal portale

2.2.2 Identificazione tramite carta Postamat e lettore BancoPosta

Se sul sito <https://posteid.poste.it> hai scelto la carta Postamat con lettore BancoPosta e PIN come modalità di identificazione (link “Con lettore Bancoposta”), potrai scegliere, tramite menù a tendina contenente la lista delle tue carte Postamat, quella che desideri utilizzare.

Dopo aver visualizzato la pagina contenente il codice “ID Operazione”, potrai:

- inserire la carta Postamat all’interno del lettore BancoPosta;
- digitare sul lettore il codice “ID Operazione” visualizzato sulla pagina web;
- digitare sul lettore il codice PIN della carta Postamat;
- digitare, sull’apposita schermata presentata dal portale, il codice “Risposta” generato dal lettore.

Un'unica login: la tua Identità Digitale

registri a **PosteID** | servizi **SPID** | richiedi **Assistenza**

sp:d

PosteID è la soluzione di identità Digitale utilizzabile per i servizi di Poste Italiane abilitati e per l'accesso a tutti i servizi aderenti al Sistema Pubblico di Identità digitale (SPID) che espongono il logo "SPID".

Se hai uno strumento di identificazione online
registri subito selezionandolo. I possessori delle APP Bancoposta, APP Ufficio Postale e APP Postepay che utilizzano il codice PosteID, possono registrarsi scegliendo di ricevere un SMS sul cellulare o con Lettore Bancoposta.

Se non hai uno strumento di identificazione online
puoi inserire i tuoi dati online e recarti in uno degli uffici postali abilitati per l'identificazione. Il servizio è attivo in 3.800 uffici postali con sala consulenza presenti in tutta Italia. [Cerca gli uffici già attivi.](#)

Se vuoi saperne di più su PosteID, [clicca qui.](#)
Se vuoi saperne di più su SPID, [clicca qui.](#)

Registri a PosteID abilitato a SPID

Con lettore Bancoposta
Esegui l'identificazione utilizzando il lettore BancoPosta

Inserisci le tue credenziali [poste.it](#), clicca *Chiedi codice* e completa l'identificazione inserendo il codice che verrà visualizzato sul lettore.

NOME UTENTE
Inserisci il nome utente poste.it

PASSWORD
Password

[non ricordi il tuo nome utente o la password?](#)

CHIEDI CODICE

Il sistema verifica i dati inseriti e, in caso di esito positivo, ti consente di procedere con la conferma ed integrazione dei dati.

In caso di esito negativo, il portale fornisce un messaggio di errore, dandoti comunque la

possibilità di effettuare nuovamente l'identificazione o, in alternativa, di uscire dal portale.

2.2.3 Identificazione tramite Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica o Firma Digitale

Potrai, utilizzando lo specifico strumento di identificazione online già in tuo possesso, richiedere l'utilizzo dei dati del certificato elettronico o eventualmente già presenti presso Poste Italiane, ai fini del rilascio dell'Identità Digitale.

2.2.3.1 Identificazione tramite Firma Digitale

Se hai scelto la Firma Digitale come modalità di identificazione (link "Con Firma Digitale"), potrai:

- compilare i campi di registrazione a PostelD;
- accettare le condizioni generali di servizio;
- esprimere le tue preferenze sui consensi privacy;
- effettuare il download del modulo di richiesta di adesione popolato con i campi inseriti;
- firmare il modulo di richiesta di adesione mediante la tua firma digitale;
- effettuare l'upload sul portale del modulo firmato;
- confermare la registrazione.

Il sistema verifica:

- la validità della firma e lo stato di revoca;
- i tuoi dati;
- che il documento firmato sia quello che hai scaricato dal portale.

In caso di esito positivo delle verifiche, il sistema ti informa del completamento con successo della registrazione e successivamente ti invia una email con la conferma dell'avvenuta attivazione delle credenziali.

In caso di esito negativo il portale fornisce un messaggio di errore, dandoti comunque la possibilità di effettuare nuovamente l'identificazione o, in alternativa, di uscire dal portale.

NB: Se scegli di registrarti a PostelD accedendo al sito <https://posteid.poste.it> tramite il browser dello smartphone o del tablet (modalità responsive), l'identificazione "Con Firma Digitale" non sarà disponibile, poiché l'utilizzo di tale strumento non è fruibile con le apparecchiature mobili.

2.2.3.2 Identificazione tramite Carta Nazionale dei Servizi, Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi, Carta di Identità Elettronica

Se vuoi utilizzare la Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei

Servizi/Carta di Identità Elettronica come modalità di identificazione (link “Con Carta Nazionale dei Servizi o Carta d’Identità Elettronica attive”), potrai utilizzare la tua carta e digitare il suo PIN nell’apposita maschera.

Il sistema verifica:

- la validità della carta e lo stato di revoca,
- i tuoi dati.

In caso di esito positivo delle verifiche, il sistema ti consente di procedere con la conferma ed integrazione dei dati.

In caso di esito negativo il portale fornisce un messaggio di errore, dandoti comunque la possibilità di effettuare nuovamente l’identificazione o, in alternativa, di uscire dal sistema.

NB: Se scegli di registrarti a PostelD accedendo al sito <https://posteid.poste.it> tramite il browser dello smartphone o del tablet (modalità responsive), l’identificazione “Con Carta Nazionale dei Servizi o Carta d’Identità Elettronica attive” non sarà disponibile, poiché l’utilizzo di tali strumenti non è fruibile con le apparecchiature mobili.

2.2.4 Identificazione dell'utente che non dispone di strumenti per l'identificazione online

In questo caso ti potrai collegare al portale PostelD ed effettuare la procedura di pre-registrazione. Durante questa fase potrai scegliere di procedere all'identificazione e certificazione del telefono cellulare recandoti presso un Ufficio Postale abilitato oppure a domicilio ad opera di un portalettere.

Se scegli di essere identificato presso un Ufficio Postale abilitato, il sistema ti chiederà di inserire i tuoi dati e caricare la scansione fronte-retro del documento d'identità e del codice fiscale. Potrai successivamente farti identificare presso lo sportello di qualsiasi Ufficio Postale. Se non hai la possibilità di caricare la scansione dei tuoi documenti, potrai continuare la registrazione richiedendo di essere identificato in un Ufficio Postale dotato di sala consulenza. Dal momento che non tutti gli uffici postali sono dotati della sala consulenza, potrai utilizzare l'apposita funzionalità online che ti permetterà di ricercare quello a te più vicino. Accettate le Condizioni Generali di Servizio, sarai invitato a presentarti presso un Ufficio Postale abilitato per eseguire la procedura di identificazione e certificazione del telefono cellulare. Dovrai portare con te i documenti che hai indicato nella procedura di pre-registrazione e ti sarà richiesto di confermare che il numero di cellulare inserito è corretto. Se avessi commesso un errore di digitazione dei tuoi dati in fase di pre-registrazione, potrai accedere al sito PostelD con il nome utente e la password che avevi scelto e procedere alla modifica dei dati errati o all'annullamento della tua richiesta, prima di recarti nuovamente in Ufficio Postale per completare l'identificazione.

Nel caso tu scelga di essere identificato a domicilio tramite portalettere, il sistema ti chiederà di inserire i tuoi dati. Dovrai accettare le Condizioni Contrattuali e le clausole vessatorie del servizio di identificazione a domicilio. Dopo aver visualizzato le Condizioni Generali di Servizio di identità digitale ed aver fornito i consensi privacy richiesti, riceverai una mail con la conferma che un portalettere si recherà nei prossimi gironi al domicilio da te indicato per completare la procedura di identificazione. Ti ricordiamo che dovrai confermare i tuoi dati di riconoscimento e numero di telefono cellulare inseriti in fase di pre-registrazione, presentare all'operatore copia cartacea fronte retro del tuo codice fiscale e documento di identità e firmare il modulo di richiesta dell'identità digitale.

In entrambe le modalità, al termine della procedura di identificazione, il sistema ti invierà un SMS di conferma del buon esito delle verifiche e, a seguire, una e-mail per comunicare l'avvenuta attivazione dell'identità digitale.

2.2.5 Registrazione al servizio per titolari di strumenti di identificazione informatica preesistenti a SPID rilasciati da Enti Terzi autorizzati da AgID ad operare come GIP

Poste Italiane di tempo in tempo potrà predisporre procedure di registrazione/adesione a PostelD abilitato a SPID sulla base di specifiche autorizzazioni ricevute da AgID relativamente al riutilizzo di strumenti di identificazione informatica preesistenti a SPID rilasciati da Enti Terzi. Gli Enti Terzi autorizzati si qualificano come Gestori di Identità Pregresse (GIP).

Tali procedure di registrazione prevedono due momenti:

- Il titolare dello strumento di identificazione informatica preesistente richiede sul sito dell'Ente Terzo di poter avviare la procedura di adesione all'Identità Digitale di Poste Italiane. Le modalità di richiesta sono specifiche per il singolo GIP e prevedono che il titolare effettui un'operazione di identificazione informatica con credenziali con livello di sicurezza almeno analogo al livello SPID 2 (LoA3), e che l'esito positivo dell'identificazione forte abiliti l'Ente Terzo a trasferire i dati anagrafici (almeno nome, cognome e codice fiscale) e gli attributi del titolare in suo possesso;
- Il richiedente viene re-indirizzato sul sito del servizio PostelD abilitato a SPID, dove completa online la sua registrazione in analogia a quanto previsto per i titolari di strumenti di identificazione informatica.

2.2.6 Registrazione al servizio PostelD effettuata da un soggetto tutore o amministratore di sostegno per i nati nel 1998 e 1999

L'identità digitale PostelD per persone fisiche può essere richiesta anche da parte di un tutore o amministratore di sostegno ("rappresentante") per i nati degli anni 1998 e 1999 ("rappresentati"). Tale identità potrà essere utilizzata solo su specifici servizi che saranno via via identificati e comunicati da AgID sul sito www.spid.gov.it

Al fine di avviare la richiesta per conto di un rappresentato, il soggetto rappresentante deve essere dotato di un'identità digitale PostelD attiva.

Per poter avviare la richiesta in qualità di rappresentante, dovrai:

- eseguire l'accesso al sito <https://posteid.poste.it>, tramite le tue credenziali PostelD, selezionando il link "Accedi con PostelD abilitato a SPID";
- cliccare sul link "Richiesta Identità Digitale per soggetto rappresentato" presente nella tua area personale;
- procedere con la registrazione come descritto nei paragrafi seguenti;
- accettare il contratto e manifestare il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Durante la registrazione, il sistema ti chiederà di inserire i dati del soggetto rappresentato e di caricare la scansione fronte-retro del suo documento d'identità e del codice fiscale.

Dovrai, inoltre, caricare anche copia della documentazione che attesta la tua titolarità ad effettuare la richiesta per conto del soggetto che rappresenti.

Ai sensi del D.Lgs 196/03 e s.m.i. (trattamento dei dati sensibili), dell'art. 65.1 lett. b) del CAD (istanze presentate per via telematica) e dell'art. 21.1 del CAD (utilizzo della Firma Elettronica), in qualità di soggetto rappresentante del tutelato/beneficiario, dovrai sottoscrivere l'accettazione della proposta contrattuale di Poste inerente il Servizio e manifestare il consenso al trattamento dei dati sensibili apponendo una firma elettronica tramite autenticazione PostelD abilitato a SPID basata su credenziali di Livello 2 SPID.

Accettate le Condizioni Generali di Servizio, la pratica sarà verificata da Poste Italiane, che controllerà la correttezza dei dati inseriti e la completezza della documentazione fornita.

Al termine, il sistema ti invierà un SMS di conferma del buon esito delle verifiche e, a seguire, una e-mail per comunicare l'avvenuta attivazione dell'identità digitale.

2.2.7 Conferma dati, verifica contatti e configurazione del servizio

Nella pagina di inserimento, conferma o integrazione dei dati, potrai:

- inserire come Nome Utente un indirizzo email valido, la cui esistenza e disponibilità sono verificate dal servizio, attraverso l'invio di un SMS con codice a bruciatura OTP che dovrai inserire nella maschera di conferma oppure attraverso l'invio sulla email indicata di un link (token) che dovrai cliccare;
- scegliere una password, rispondente ai requisiti descritti nel paragrafo 3.1 "Descrizione degli strumenti di autenticazione e delle credenziali fornite";
- indicare o confermare il numero di telefono cellulare certificato, il cui possesso viene verificato mediante SMS con codice a bruciatura OTP che dovrai inserire nella maschera di conferma in fase di completamento della richiesta, dopo l'identificazione. NB: se effettui l'identificazione tramite SMS sul cellulare certificato, il numero di cellulare viene riproposto automaticamente, con possibilità di modificarlo;
- verificare, integrare o inserire i tuoi dati identificativi, come riportati nel paragrafo 2.3 "Dati anagrafici";
- inserire i dati aggiuntivi previsti nella scheda di registrazione, memorizzati su basi dati distinte.

Nota: nel caso in cui tu stia effettuando la registrazione per un soggetto rappresentato, dovrai inserire i suoi dati.

Il sistema ti informa che l'identità digitale PostelD consente di accedere a tutti i servizi del Sistema Pubblico di Identità Digitale con livello di sicurezza fino a SPID L2, tramite gli strumenti di autenticazione previsti dal Servizio, descritti dettagliatamente al capitolo 3..

2.2.8 Firma del contratto, espressione del consenso al trattamento dei dati e attivazione delle credenziali

Per completare l'adesione, ti viene richiesto di accettare le Condizioni Generali del Servizio e fornire i consensi relativi al trattamento dei dati, barrando gli appositi campi.

Potrai confermare l'accettazione delle Condizioni Generali del Servizio:

- Inserendo nuovamente la password (se possiedi uno strumento di identificazione online di Poste oppure al termine della procedura di pre-registrazione se hai scelto l'identificazione a vista presso l'ufficio postale o a domicilio tramite portalettere o, ancora, se stai richiedendo l'identità digitale per il soggetto rappresentato);
- Attraverso la Carta Nazionale dei Servizi/Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi/Carta di Identità Elettronica, ripetendo l'identificazione;
- Sottoscrivendo il Modulo di richiesta attraverso la Firma Digitale.

Di seguito, Poste Italiane provvede all'attivazione dell'Identità Digitale e delle credenziali associate. Il processo di attivazione delle credenziali avviene tramite l'invio di una comunicazione via e-mail di avvenuta attivazione del servizio.

Nel caso di credenziali di primo livello oppure credenziali di secondo livello basate su password e Codice di verifica SMS (OTP a bruciatura), potrai da subito utilizzare la tua identità digitale.

Se hai scelto le credenziali PostelD di secondo livello basate su APP, potrai visualizzare le indicazioni per il download e la configurazione dell'APP e procedere con i passi operativi riportati al paragrafo 3.1.2 "Strumenti di secondo livello SPID".

2.3 Dati anagrafici

Di seguito sono riportati i dati richiesti.

Sezione Attributi identificativi

- **Nome** (obbligatorio);
- **Cognome** (obbligatorio);
- **Sesso** (obbligatorio);
- **Data e Luogo di nascita** (obbligatorio);
- **Codice fiscale** (obbligatorio);

- **Estremi Documento di identità** il documento è quello fornito in fase di identificazione a vista. Qualora il documento non fosse più valido, ti verrà richiesto di aggiornarne gli estremi. Fermo restando ciò, i processi di Poste Italiane prevedono che i tutti i clienti dei servizi BancoPosta, sulla base dei requisiti normativi dell'adeguata verifica, siano periodicamente richiamati a sportello per fornire dati e copia di documenti di identità in corso di validità (obbligatorio). Nel caso in cui tu stia effettuando la registrazione per un soggetto rappresentato ti verrà richiesto di caricare sul portale il suo documento di riconoscimento.

Sezione Attributi secondari

I campi dove le informazioni sono già a disposizione di Poste Italiane sono precompilati.

- **Numero di Cellulare (obbligatorio)**, scegliendo da menu a tendina uno tra i numeri già certificati da Poste Italiane o, eventualmente, aggiungendone uno differente (in questo caso devi inserire due volte il nuovo numero ripetendolo sul campo di verifica per evitare errori di digitazione) e digitare, su opportuno campo, il codice che il sistema avrà nel frattempo inviato al numero di telefono cellulare;
- **Indirizzo di posta elettronica di contatto (obbligatorio)**, scegliendo se confermare quello precompilato dal sistema, uguale all'indirizzo email precedentemente definito come Nome Utente, ovvero scegliendo di indicarne uno differente. In questo caso devi inserire due volte il nuovo indirizzo email e digitare il codice che il sistema ti avrà nel frattempo inviato all'indirizzo di posta elettronica;
- **Indirizzo di domicilio;**
- **Numero di telefonia fissa;**
- **Indirizzo di domicilio digitale.**

Al termine della compilazione o modifica dei singoli dati sopraindicati devi confermare quanto inserito premendo l'apposito pulsante.

Poste Italiane richiede, al fine di migliorare la tua esperienza d'uso, i dati aggiuntivi riportati di seguito:

- indirizzo di residenza;
- domicilio di recapito.

I dati aggiuntivi sono associati all'Identità Digitale ma non utilizzati nel contesto di erogazione dei servizi SPID.

3 Strumenti di autenticazione PostelD

3.1 Descrizione degli strumenti di autenticazione e delle credenziali fornite

In questo paragrafo sono descritti gli strumenti di autenticazione realizzati da Poste Italiane ed autorizzati da AgID in aderenza ai livelli di sicurezza SPID previsti dal DPCM 24 ottobre 2014.

Livello di Sicurezza SPID	Utenti che utilizzano APP	Utenti che non utilizzano APP
Primo livello	Password	
Secondo livello	APP con codice personale	Password e Codice di verifica a bruciatura OTP inviata tramite SMS sul telefono cellulare certificato ¹
Terzo livello	<i>Soluzioni non ancora disponibili</i>	

Livelli di sicurezza SPID e strumenti di autenticazione PostelD

3.1.1 Strumenti di primo livello SPID

Lo strumento di primo livello messo a disposizione da Poste Italiane è la password con le caratteristiche riportate di seguito:

- lunghezza minima di otto caratteri;
- uso di caratteri maiuscoli e minuscoli;
- inclusione di uno o più caratteri numerici;
- non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi;
- inclusione di almeno un carattere speciali, ad esempio #, \$,% ecc.

La password non deve contenere formati comuni quali, ad esempio, codice fiscale, patente auto, sigle documenti, date, nomi, Nome Utente, ecc.

La password ha una durata massima pari a 180 giorni e non può essere riusata, o avere elementi di similitudine, prima di cinque variazioni e comunque non prima di 15 mesi.

3.1.2 Strumenti di secondo livello SPID

Poste rende disponibile come strumento di autenticazione conforme al secondo livello SPID, l'APP

¹ Per l'effettiva disponibilità dello strumento di autenticazione "Password e codice di verifica OTP inviato tramite SMS sul telefono mobile certificato" si rimanda a quanto è disciplinato nelle Condizioni Generali del Servizio "PostelD abilitato a SPID".

PostelD per gli utenti che dispongono di uno smartphone / tablet con connessione ad internet e utilizzano le APP.

L'APP, a seguito della sua configurazione, associa l'Identità Digitale al tuo smartphone / tablet. Il tuo dispositivo mobile diventa così lo strumento che ti abilita nei processi di autenticazione a due fattori.

Per attivare lo strumento è necessario:

- eseguire il download e l'installazione dell'APP sul dispositivo mobile;
- eseguire il login sull'APP con le proprie credenziali Nome Utente/password;
- ricevere sul numero di telefono certificato un sms con il codice di attivazione;
- inserire il codice di attivazione sull'APP;
- scegliere il codice personale che abilita all'utilizzo delle credenziali.
- .

Se in fase di utilizzo viene inserito per più di cinque volte il codice personale in maniera errata o sono trascorsi sei mesi di inattività dall'attivazione o dall'ultimo utilizzo del codice, è necessario il ripristino delle funzionalità. Tale procedura si effettua direttamente dall'APP e prevede l'utilizzo del codice di sblocco (PUK) ricevuto via SMS al termine del processo di installazione.

3.1.2.1 Ulteriori strumenti di secondo livello SPID

Password e codice di verifica OTP inviato tramite SMS sul telefono mobile certificato²

La soluzione PostelD con codice di verifica SMS - OTP si basa sull'utilizzo di un dispositivo mobile, in grado di ricevere SMS e implementa una "autenticazione a due fattori" completamente software. Tale soluzione si basa sull'associazione della password e del numero telefonico certificato del cellulare dell'utente.

Il cliente riceve sul numero di telefono certificato un SMS - OTP che utilizza come secondo fattore di autenticazione, in associazione alla password, per l'accesso ai servizi che richiedono il secondo livello di sicurezza, come previsto dal DPCM 24 ottobre 2014.

² Per l'effettiva disponibilità dello strumento di autenticazione "Password e codice di verifica OTP inviato tramite SMS sul telefono mobile certificato" si rimanda a quanto è disciplinato nelle Condizioni Generali del Servizio "PostelD abilitato a SPID".

3.2 Utilizzo degli strumenti di autenticazione

Potrai utilizzare le tue credenziali PostelD per richiedere l'accesso ad un servizio telematico presente sul sito del Fornitore di servizi (ad esempio una Pubblica Amministrazione).

Il Fornitore di servizi, ti trasferirà sul sito del Gestore dell'identità con la richiesta di autenticazione, il livello di sicurezza SPID necessario per fruire del servizio e la richiesta dei dati necessari.

Per favorire l'usabilità, a seguito dell'inserimento del Nome Utente e della password, il sistema ti riconosce e ti propone di utilizzare lo strumento con livello di sicurezza adeguato. In ogni caso, potrai richiedere l'utilizzo di strumenti di livello superiore.

Autenticazione con strumenti di primo livello, basata su meccanismi a 1 fattore:

- inserisci il tuo Nome Utente e la tua password, nella maschera di autenticazione visualizzata dal Gestore.

Autenticazione con strumenti di secondo livello, basata su meccanismi a 2 fattori:

Se hai attivi più strumenti di autenticazione, ne dovrai selezionare uno:

- con l'APP PostelD, è possibile accedere con due differenti modalità
 1. Dovrai digitare il tuo Nome Utente e la password nella maschera di autenticazione, riceverai una notifica sul tuo smartphone/tablet tramite l'APP PostelD e dovrai inserire su di essa il tuo codice personale PostelD. Nota bene: nel caso di primo utilizzo dell'APP PostelD su un nuovo smartphone/tablet, il sistema notificherà sulla tua e-mail di contatto un "tentativo di accesso" ad un servizio online tramite l'identità, invitandoti a contattare l'Assistenza Clienti nel caso in cui non ti riconoscessi nella richiesta di autenticazione;
 2. Dovrai aprire l'APP PostelD, selezionare l'opzione "Autorizza con QR Code" e inquadrare il QR Code presente nella maschera di autenticazione. Quando richiesto, dovrai inserire il tuo codice personale PostelD. Nota bene: nel caso di primo utilizzo dell'APP PostelD su un nuovo smartphone/tablet, il sistema notificherà sulla tua e-mail di contatto un "tentativo di accesso" ad un servizio online tramite l'identità, invitandoti a contattare l'Assistenza Clienti nel caso in cui non ti riconoscessi nella richiesta di autenticazione.
- Al termine della prima autorizzazione andata a buon fine, l'utente può associare la propria impronta digitale (cosiddetta "fingerprint") oppure la sua impronta facciale (cosiddetta "Face ID") al codice personale - definito in fase di installazione dell'app sull'apparato mobile di cui ha la disponibilità - per evitarne la digitazione nelle fasi in cui ciò viene richiesto dal servizio PostelD abilitato a SPID.

Di seguito il dettaglio della versione minima dei sistemi operativi che supportano le diverse modalità, in particolare:

- ✓ Per quanto concerne l'impronta digitale:
 - a) iOS 9 o superiore e lettore d'impronta (es. iPhone 5s o versioni più recenti, iPad Pro, iPad Air 2 oppure iPad mini 3 o versioni più recenti);
 - b) Android 6.0 (Marshmallow) o superiore e lettore di impronta.
- ✓ Per quanto concerne l'impronta facciale, iOS 11 o superiore e sensore di riconoscimento della fisionomia del volto (es. iPhone X o versioni più recenti)

E' vietato all'utente associare al codice personale l'impronta digitale o l'impronta facciale di un soggetto terzo. Se hai un gemello o un fratello/sorella somigliante ed utilizzare l'impronta facciale ti preoccupa, ti consigliamo di effettuare l'autenticazione tramite codice.

L'utente può, in qualunque momento, disabilitare l'eventuale associazione dell'impronta digitale o dell'impronta facciale al codice personale tramite le funzionalità previste dall'apparato mobile in uso.

Poste non effettua alcun trattamento dei dati personali biometrici, relativi all'impronta digitale o all'impronta facciale, che vengono acquisiti dall'apparato mobile utilizzato dall'utente, e pertanto non può essere ritenuta responsabile di eventuali danni materiali o immateriali, diretti o indiretti, derivanti dal non corretto utilizzo da parte dell'utente o da eventuali compromissioni del sensore di rilevamento e dei relativi servizi di gestione dell'apparato mobile (es. furto o usurpazione d'identità).

Per quanto attiene termini e modalità di trattamento dei suddetti dati biometrici da parte dei produttori del sistema operativo (Apple, Android) e dell'apparato mobile si rinvia alla loro informativa privacy.

Per motivi di sicurezza, Poste si riserva di disattivare in qualsiasi momento la funzionalità di associazione dell'impronta digitale o dell'impronta facciale al codice personale e di ripristinare il normale funzionamento tramite immissione del codice PostelD.

- nel caso di utilizzo del Codice di verifica SMS a bruciatura OTP, dopo aver inserito il tuo Nome Utente e la tua password nella maschera di autenticazione, dovrai inserire il Codice a bruciatura OTP che nel frattempo riceverai sul numero di telefono cellulare certificato. Nota bene: nel caso tu stia richiedendo l'accesso da un nuovo PC/browser, il sistema notificherà sulla tua e-mail di contatto un "tentativo di accesso" ad un servizio online tramite l'identità, invitandoti a contattare l'Assistenza Clienti nel caso in cui non ti riconoscessi nella richiesta di autenticazione.

Poste Italiane verifica la tua identità sulla base delle credenziali da te esibite e, nel rispetto di quanto previsto dalle Regole Tecniche e dalle Modalità Attuative, emette una certificazione di autenticazione e in modo da permetterti di accedere verso il Fornitore di servizi.

Il Fornitore di servizi avendo conferma della tua identità e la disponibilità dei dati richiesti, autorizza

la fruizione del servizio da te richiesto (per particolari tipologie di servizi il Fornitore può provvedere alla verifica presso i Gestori di attributi qualificati in relazione al possesso di qualifiche o poteri richiesti come ad esempio l'appartenenza ad una specifica categoria professionale).

ATTENZIONE! La password, il Codice di verifica a bruciatura OTP, il codice personale PostelD dovranno essere inseriti esclusivamente sulle pagine web o l'APP predisposte dal Gestore Poste Italiane. Per un uso sicuro del servizio, leggi la “Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale PostelD” disponibile sul sito <https://posteid.poste.it>.

3.3 Ambiti di utilizzo di PostelD

PostelD è utilizzato sia per l'accesso e la sicurezza dei servizi che Poste Italiane eroga ai propri clienti che come soluzione di autenticazione accreditata nell'ambito del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale.

4 Gestione della propria Identità Digitale PostelD

Una volta acquisita l'Identità Digitale PostelD, secondo il processo definito nel capitolo 2 "Come richiedere l'Identità Digitale", hai la possibilità di effettuare, sul portale, le operazioni di gestione dell'identità.

Di seguito le operazioni che puoi effettuare dal portale, in forma libera o a seguito dell'accesso al portale stesso:

- funzionalità disponibili in forma libera:
 - sospensione e revoca delle credenziali (tali funzionalità sono disponibili anche in post login);
 - recupero del tuo Nome Utente;
 - reset della password;
- funzionalità disponibili in seguito all'accesso al portale:
 - gestione dei dati anagrafici (modifica documento di identità, modifica contatti certificati, modifica altri dati di contatto);
 - gestione delle credenziali PostelD (modifica password, richiesta codice di sospensione, sospensione e revoca delle credenziali, ri-attivazione delle credenziali, gestione del servizio di reportistica relativa all'utilizzo delle credenziali);
 - richiesta di ulteriori credenziali da associare all'Identità Digitale;
 - revoca per volontà di recesso;
 - visualizzazione del Modulo di richiesta del servizio PostelD.

Per garantire il rispetto della normativa vigente, nonché la privacy e la tua sicurezza, Poste Italiane effettua attività di monitoraggio che possono modificare lo stato di validità delle credenziali (tali casistiche sono dettagliate nei paragrafi successivi).

4.1 Sospensione

La sospensione è il processo che disabilita temporaneamente le credenziali riferite all'Identità Digitale.

Qualora tu abbia smarrito le credenziali o ne sospetti l'uso fraudolento da parte di un soggetto terzo, puoi richiedere la sospensione immediata delle credenziali, tramite le seguenti modalità:

- dal portale PostelD sia in forma libera che a seguito di accesso,
- utilizzando l'Interactive Voice Response (IVR) del Servizio Clienti di Poste (selezione "*servizi internet → servizio PostelD → Sospensione credenziali PostelD*").

In entrambe le modalità, la sospensione ha una durata di 30 giorni.

La sospensione delle credenziali potrà avvenire anche ad opera del Gestore alla scadenza del documento di riconoscimento rilasciato all'atto della registrazione. In questo caso verrai avvisato

mediante la ricezione di una mail 30-15-5-1 giorni prima della scadenza. Allo scadere del documento di riconoscimento riceverai una nuova mail che ti inviterà ad aggiornare il tuo documento di riconoscimento per continuare ad accedere ai siti dei fornitori di servizi aderenti a SPID, collegandoti al sito <https://posteid.poste.it>, cliccando su ACCEDI CON POSTEID ABILITATO A SPID ed entrando nella sezione “I tuoi dati” presente all’interno della tua area personale.

4.1.1 Sospensione tramite servizio web

Per sospendere le tue credenziali puoi collegarti al portale PostelD e nella sezione dedicata alla sospensione:

- inserire il tuo Nome Utente;
- inserire il codice di sospensione immediata delle credenziali oggetto della richiesta, ricevuto in fase di attivazione delle credenziali PostelD;
- inserire il codice di controllo “captcha”;
- scegliere da menù a tendina la motivazione della richiesta di sospensione (furto o smarrimento delle credenziali o dello strumento di autenticazione associato - sospetto utilizzo abusivo o fraudolento da parte di un soggetto terzo - esigenze personali);
- confermare la richiesta.

Il sistema verifica la validità del codice fornito ed in caso di esito positivo, visualizza un messaggio di sospensione avvenuta con successo ed invia una email di conferma di avvenuta sospensione (completa delle istruzioni per procedere con la revoca delle credenziali ovvero alla ri-attivazione delle stesse) al tuo indirizzo di posta elettronica, verificato in fase di adesione al servizio.

In caso di esito negativo, visualizzerai un messaggio di errore con la possibilità di procedere nuovamente con la richiesta.

4.1.2 Sospensione via Interactive Voice Response (IVR)

Per sospendere le tue credenziali puoi telefonare al Servizio Clienti (ai numeri indicati al capitolo 8 “Contatti”) e selezionare “*servizi internet → servizio PostelD → Sospensione credenziali PostelD*”.

Interagendo con il servizio IVR, potrai:

- indicare se stai chiamando dal numero di telefono cellulare certificato PostelD o da altro numero di telefono;
- digitare il tuo numero di telefono cellulare certificato PostelD, qualora stia chiamando da altro numero telefonico;
- digitare il codice di sospensione immediata ricevuto in fase di attivazione delle credenziali PostelD.

Il sistema verifica la validità del codice fornito e:

- in caso di esito negativo, il servizio IVR comunica un messaggio di errore nella richiesta di sospensione e la possibilità di procedere nuovamente con la digitazione del codice di sospensione;
- in caso di esito positivo, il servizio IVR ti chiede di scegliere la motivazione della richiesta di sospensione, digitando il numero corrispondente alla stessa (furto o smarrimento delle credenziali o dello strumento di autenticazione associato - sospetto utilizzo abusivo o fraudolento da parte di un soggetto terzo - esigenze personali) e, dopo tale selezione, ti comunica l'esito positivo della richiesta.

Riceverai di seguito una mail di conferma di avvenuta sospensione (completa delle istruzioni per procedere con la revoca delle credenziali ovvero alla ri-attivazione delle stesse) al tuo indirizzo di posta elettronica, verificato in fase di adesione al servizio.

4.1.3 Sospensione automatica

Poste Italiane svolge le attività di monitoraggio finalizzate a garantire:

- la corretta gestione del servizio in termini di privacy e sicurezza anche in riferimento a quanto stabilito dal DPCM del 24 ottobre 2014;
- l'aderenza del servizio rispetto a quanto stabilito dal DPCM del 24 ottobre 2014.

Il processo di sospensione automatica è innescato a seguito della registrazione da parte del sistema PostelD di un numero di tentativi di autenticazione consecutivi falliti (inserimento credenziali errate) superiore a 5. Le credenziali rimangono bloccate per 30 minuti. In caso di ulteriori 5 tentativi errati o di un totale di 10 tentativi errati, le credenziali saranno bloccate.

In generale, Poste Italiane, rilevata un'attività sospetta delle credenziali, sospende immediatamente l'Identità Digitale e invia una comunicazione al tuo indirizzo di posta elettronica, riguardo alla sospensione dovuta al sospetto tentativo di uso improprio delle credenziali.

La sospensione automatica effettuata da Poste Italiane non è soggetta al processo di riattivazione automatica decorso il periodo di 30 giorni.

Per riattivare l'Identità Digitale potrai effettuare le operazioni descritte nel paragrafo 4.8 "Riattivazione delle credenziali sospese".

4.2 Revoca

Puoi revocare specifiche credenziali, ovvero l'Identità Digitale PostelD, sia in seguito ad una precedente richiesta di sospensione sia per volontà di recesso dal servizio.

Inoltre, puoi effettuare la richiesta di revoca come erede di un Titolare di Identità Digitale defunto.

4.2.1 Richiesta di Revoca

Per effettuare la richiesta di revoca ti dovrai:

- collegare al portale PostelD (la funzionalità è disponibile sia in forma diretta che a seguito di autenticazione);
- compilare il modulo di richiesta di revoca delle credenziali, presente nell'apposita sezione del portale;
- scaricare e firmare il modulo compilato (con firma digitale o con firma autografa);
- eventualmente, effettuare la denuncia di smarrimento ovvero utilizzo abusivo/fraudolento da parte di soggetto terzo (per gli stessi fatti per cui è stata richiesta la sospensione);
- eventualmente, nel caso la tua richiesta sia relativa ad un parente defunto, allegare copia del certificato di morte (o altro atto legale comprovante il decesso);
- inviare a Poste la documentazione, con la copia del tuo documento di identità, ad uno dei seguenti indirizzi:
 - revoca.posteid@posteitaliane.it;
 - revoca.posteid@pec.posteitaliane.it.

L'invio della richiesta può avvenire attraverso i seguenti canali alternativi:

- da un comune indirizzo di posta elettronica o di posta elettronica certificata con allegata la documentazione firmata digitalmente;
- dall'indirizzo di posta elettronica o dal domicilio digitale da te forniti come attributo di contatto con allegata la documentazione firmata (digitalmente o con firma autografa).

In caso di richiesta di revoca successiva a sospensione, dovrai inviare la documentazione almeno 5 giorni lavorativi prima che siano decorsi i 30 giorni di validità della sospensione.

Ricevuta la richiesta di revoca, Poste verifica:

- la completezza della documentazione;
- la consistenza della documentazione (compilata correttamente, documento di identità allegato);
- eventualmente, la validità/conformità della denuncia che deve essere coerente con la motivazione indicata in fase di richiesta di sospensione;
- eventualmente, la validità/conformità del certificato di morte;
- in caso di documentazione firmata digitalmente, che i dati del titolare della Firma Digitale corrispondano ai tuoi dati (Codice Fiscale, Nome, Cognome).

In caso di esito negativo di tali verifiche, sarai contattato da Poste Italiane sul numero di cellulare

certificato (ovvero sul numero dichiarato come erede nel modulo di richiesta di revoca) al fine di condividere la problematica e l'eventuale soluzione (ad esempio potrebbero essere necessarie integrazioni alla documentazione presentata).

In caso di esito positivo delle verifiche, viene inviato un SMS sul tuo numero di cellulare certificato contenente la conferma della presa in carico della richiesta di revoca e l'identificativo della richiesta stessa.

Dopo 72 ore dall'invio dell'SMS l'Identità Digitale, o le singole credenziali, vengono revocate definitivamente.

Qualora tu riceva l'SMS senza aver fatto alcuna richiesta di revoca, devi contattare il Servizio Clienti (vedi capitolo 8 "Contatti" per numeri o orari), entro 72 ore dalla ricezione dell'SMS, per bloccare il processo di revoca specificando l'Identificativo della richiesta riportato sull'SMS.

A fronte del completamento del processo, riceverai all'indirizzo email di contatto una conferma di avvenuta revoca delle singole credenziali o dell'Identità Digitale, completa di data e motivazione.

I tutori/amministratori di sostegno dovranno richiedere la revoca dell'identità del soggetto tutelato una volta decaduto il proprio ruolo.

4.2.2 Revoca automatica

Poste Italiane svolge attività di monitoraggio finalizzate a garantire:

- la corretta gestione del servizio in termini di privacy e sicurezza degli utenti;
- l'aderenza del servizio rispetto a quanto stabilito dal DPCM del 24 ottobre 2014.

Il processo di revoca automatica è innescato a seguito di non utilizzo delle credenziali SPID per un tempo pari a 24 mesi.

In questo caso, Poste Italiane invierà, con periodicità definita (90, 30, 10, e 1 giorno prima dello scadere dei 24 mesi), una comunicazione sulla tua posta elettronica evidenziandoti la necessità, di mantenere attiva l'Identità Digitale, di utilizzare almeno una volta le tue credenziali PostelD.

4.3 Recupero del Nome Utente

Qualora tu abbia dimenticato il Nome Utente potrai recuperarlo tramite apposita funzionalità disponibile con accesso diretto sul portale PostelD.

Sarà necessario inserire il tuo codice identificativo PostelD e il codice di controllo "captcha" presente sulla pagina e riceverai il Nome Utente via SMS sul numero di cellulare certificato.

4.4 Reset della propria password

Se hai dimenticato la password, puoi impostarne una nuova tramite l'apposita funzionalità disponibile con accesso diretto sul portale PostelD.

In particolare, potrai inserire il tuo Nome Utente, il tuo Codice identificativo PostelD e il codice di controllo “captcha” presente sulla pagina e riceverai via SMS, sul numero di telefono cellulare certificato, una password provvisoria da cambiare al primo accesso.

La nuova password deve avere i requisiti di robustezza riportati al paragrafo 3.1.1 “Strumenti di primo livello SPID”.

4.5 Gestione dati anagrafici

Qualora vi siano dei cambiamenti, è necessario che tu aggiorni, assumendone la responsabilità ai sensi della normativa vigente, i tuoi dati:

- estremi del documento di riconoscimento (e nuova scadenza);
- attributi secondari.

4.5.1 Modifica estremi del documento di riconoscimento

Per modificare gli estremi del documento di riconoscimento, potrai effettuare l’accesso al portale PostelD e, nella sezione dedicata alla gestione dei dati anagrafici, apportare le modifiche tramite apposita schermata.

Inseriti i nuovo dati, ti sarà richiesto di confermarli tramite le operazioni descritte al paragrafo 4.5.4. “Conferma delle modifiche effettuate”.

4.5.2 Modifica contatti certificati

Puoi modificare, uno per sessione di richiesta, il numero di cellulare o l’indirizzo email.

4.5.2.1 Modifica del numero di telefono cellulare certificato

Per modificare il numero di telefono cellulare certificato per il servizio PostelD, sarà necessario effettuare l’accesso al portale e, nella sezione dedicata alla gestione dei dati anagrafici modificare il dato, scegliendo tra eventuali altri numeri certificati che il sistema propone o inserendone uno nuovo (in quest’ultimo caso devi inserirlo due volte per evitare eventuali errori di digitazione).

Sarà richiesto di digitare, su opportuno campo, il Codice a bruciatura OTP che nel frattempo hai ricevuto tramite SMS e confermare con apposito pulsante (se non dovessi ricevere l’SMS contenente il Codice a bruciatura OTP, puoi chiederne il re-invio attraverso inserimento del codice di controllo captcha, per un massimo di tre tentativi).

Se le verifiche effettuate dal sistema sul Codice a bruciatura OTP inserito dovessero dare esito negativo, sarà visualizzato un messaggio di errore che ti invita ad uscire dal sistema, ad indicare un numero differente di telefono cellulare o a contattare il Servizio Clienti, a seconda della tipologia di errore riscontrata.

Nel caso le verifiche effettuate dal sistema sul Codice a bruciatura OTP inserito diano esito

positivo (o nel caso in cui hai selezionato un numero di telefono tra quelli proposti dal sistema), devi confermare la modifica tramite le operazioni descritte al paragrafo 4.5.4 “Conferma delle modifiche effettuate” inviato anche sul precedente numero di cellulare certificato.

4.5.2.2 Modifica dell'indirizzo di posta elettronica certificato

Per modificare l'indirizzo di posta elettronica associato al servizio PostelD, nella stessa sezione del portale di cui sopra, devi inserire due volte il nuovo indirizzo, digitare su opportuno campo il Codice a bruciatura OTP che nel frattempo hai ricevuto sul tuo indirizzo e confermare tramite apposito pulsante (qualora non dovessi ricevere la mail contenente il Codice a bruciatura OTP, puoi chiederne il re-invio attraverso l'inserimento del codice di controllo “captcha”, per un massimo di tre tentativi).

Se le verifiche effettuate dal sistema sul Codice a bruciatura OTP inserito dovessero dare esito negativo, sarà visualizzato un messaggio di errore che ti invita ad uscire dal sistema, ad indicare un indirizzo di posta elettronica differente o a contattare il Servizio Clienti, in funzione della tipologia di errore riscontrata.

Nel caso le verifiche effettuate dal sistema sul Codice a bruciatura OTP inserito diano esito positivo, devi confermare la modifica tramite le operazioni descritte al paragrafo 4.5.4 “Conferma delle modifiche effettuate”.

4.5.3 Modifica altri dati di contatto (attributi secondari non certificati)

Per modificare l'indirizzo di domicilio o gli altri attributi, sarà necessario effettuare l'accesso al portale PostelD e, nella sezione dedicata alla gestione dei dati anagrafici, modificare l'elemento di tuo interesse.

Inseriti i nuovi dati, ti verrà richiesto di confermarli tramite le operazioni descritte al paragrafo 4.5.4. “Conferma delle modifiche effettuate”

4.5.4 Conferma delle modifiche effettuate

E' necessario confermare i nuovi dati inseriti (documento di identità, contatti certificati o altro attributo) utilizzando le tue credenziali PostelD almeno del secondo di livello di sicurezza SPID. Nel caso di tutori/amministratori di sostegno, ricordiamo che le credenziali da utilizzare sono quelle relative all'identità digitale del soggetto rappresentato.

In caso di conferma con esito positivo, riceverai una mail sull'indirizzo di posta elettronica di contatto contenente la conferma dell'avvenuta presa in carico della richiesta di modifica.

La modifica sarà resa effettiva a valle dell'esito positivo delle verifiche richieste dalla normativa vigente sui nuovi dati inseriti; in caso di esito negativo delle verifiche, la modifica non viene resa effettiva e restano validi i dati precedentemente forniti.

A valle delle verifiche, riceverai inoltre, sull'indirizzo di posta elettronica di contatto, una mail contenente:

- in caso di esito positivo delle verifiche, conferma dell'avvenuto aggiornamento dei dati inseriti (qualora il dato modificato fosse quello dell'indirizzo di posta elettronica, la comunicazione viene inviata sia sul nuovo che sul vecchio indirizzo nonché sul numero di telefono cellulare certificato);
- in caso di esito negativo delle verifiche, comunicazione sull'impossibilità di procedere con le modifiche ed eventuali proposte di soluzione (qualora disponibili).

Qualora non fossi più in possesso del numero di cellulare collegato alle credenziali PostelD, sarà necessario revocare la tua identità digitale e procedere ad una nuova registrazione certificando ed associando un nuovo numero di cellulare. Qualora non fossi più in possesso del dispositivo collegato alle credenziali di secondo livello, dovrai scaricare l'APP PostelD sul nuovo dispositivo ed effettuare la configurazione ed attivazione dell'APP stessa inserendo il tuo nome utente e la tua password, digitando il codice di verifica SMS ricevuto sul numero di cellulare associato alla tua identità e scegliendo il codice alfanumerico di 6 cifre che utilizzerai per la conferma delle operazioni di autenticazione (Codice PostelD).

4.6 Modifica della propria password

Potrai modificare la tua password tramite la funzionalità "*Cambia Password*" disponibile sul portale PostelD, dopo aver effettuato l'accesso, nella sezione dedicata al tuo profilo.

In tale sezione sarà necessario inserire la password in vigore, due volte la nuova password e confermare l'operazione di cambiamento tramite apposito pulsante.

La nuova password deve avere i requisiti di robustezza riportati al paragrafo 3.1.1 "Strumenti di primo livello SPID". Effettuato il cambiamento della password, riceverai una email e un SMS di notifica (sui contatti certificati).

4.7 Richiesta codice di sospensione

Nel caso in cui tu abbia smarrito il codice di sospensione immediata ricevuto in fase di attivazione delle credenziali, potrai richiederne uno nuovo dal portale PostelD.

Sarà necessario accedere alla sezione dedicata alla gestione delle credenziali e, se in possesso di più credenziali in stato attivo, scegliere quella per la quale desideri ricevere il codice di sospensione, cliccando sulla funzionalità di "*richiesta codice di sospensione*".

Tale codice viene immediatamente inviato al tuo indirizzo email di contatto. In caso non dovessi ricevere il codice, potrai chiederne il re-invio attraverso l'inserimento del codice di controllo "captcha", fino a un massimo di 3 tentativi.

4.8 Riattivazione delle credenziali sospese

Potrai effettuare la ri-attivazione delle credenziali sospese in precedenza, prima dei 30 giorni dalla data di sospensione necessari per la riattivazione automatica, effettuando l'accesso al portale PostelD, nella sezione dedicata alla gestione delle credenziali.

In caso di possesso di più credenziali in stato sospeso, ti sarà richiesto di scegliere quella da ri-attivare, cliccando sulla funzionalità di richiesta ri-attivazione e inserire sull'apposita maschera presentata dal portale il Codice di verifica SMS (codice a bruciatura OTP) di riattivazione delle credenziali, nel frattempo ricevuto sul numero di telefono cellulare certificato.

Se non dovessi ricevere l'SMS contenente il Codice di verifica potrai chiederne il re-invio attraverso l'inserimento del codice di controllo "captcha", per un massimo di 3 tentativi.

Ti sarà richiesto di indicare, tramite menu a tendina, la motivazione della richiesta di ri-attivazione e confermare l'operazione tramite apposito pulsante.

In caso di esito negativo della verifica del codice inserito, sarà visualizzato un messaggio di errore, con la possibilità di effettuare un ulteriore tentativo (per un massimo di 5 tentativi).

In caso di esito positivo del codice inserito, sarà visualizzato un messaggio di operazione avvenuta con successo e, contestualmente, riceverai la conferma di avvenuta ri-attivazione all'indirizzo email di contatto.

4.9 Richiesta Report di utilizzo delle credenziali

Potrai chiedere (dopo aver effettuato l'accesso, nella sezione dedicata al tuo profilo) di avere evidenza degli utilizzi della tua Identità Digitale in un determinato intervallo di tempo, tramite apposito form disponibile sul portale PostelD.

Il sistema prende il carico la richiesta e ti invierà una mail non appena il report è disponibile.

Ricevuta la mail, potrai collegarti al portale PostelD e, nella sezione dedicata al profilo, avviare il download del report dopo aver inserito le credenziali PostelD di livello di sicurezza 2.

Potrai, inoltre, impostare la funzionalità di comunicazione ad ogni utilizzo delle credenziali.

4.10 Richiesta ulteriori tipologie di credenziali da associare all'Identità Digitale

E' possibile richiedere ulteriori tipologie di credenziali con diversa combinazione livello di sicurezza/strumento di autenticazione, rispetto a quanto già in tuo possesso, da associare alla tua Identità Digitale.

A tale scopo sarà necessario accedere alla funzionalità di richiesta di ulteriori credenziali, presente sul portale PostelD e, dopo aver eseguito l'accesso, selezionare le tipologie di credenziali che desideri aggiungere e confermare, tramite apposito pulsante, la richiesta.

4.11 Visualizzazione contratto

Hai sempre la possibilità di visualizzare il Modulo di richiesta del servizio PostelD e a tale scopo sarà necessario accedere alla sezione del portale dedicata al contratto e dopo aver effettuato l'accesso, visualizzare il modulo di richiesta del servizio.

5 Tracciatura degli accessi al servizio di autenticazione

Al fine di adempiere alle disposizioni di cui al DPCM 24 ottobre 2014 “Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese”, e per garantire l'affidabilità nella gestione del ciclo di vita di ciascuna identità digitale, Poste Italiane provvede a conservare le registrazioni informatiche relative al processo di autenticazione.

La tracciatura delle operazioni consente infatti di poter:

- effettuare la revoca di una identità digitale in caso di inattività della stessa per un periodo superiore a 24 (ventiquattro) mesi,
- informarti, in caso si rilevino richieste di autenticazione sospette (monitoraggio dell'attività di ciascuna l'identità),
- soddisfare le tue richieste di informazioni.

5.1 Richiesta delle evidenze e dei log

Attraverso il portale, disponi di funzionalità di reportistica attivabili autonomamente come descritto al paragrafo 4.9 “Richiesta Report di utilizzo delle credenziali”.

Inoltre, puoi richiedere le informazioni sul rilascio di una identità digitale:

- A. effettuando l'accesso a PostelD e, nella sezione dedicata alla gestione dei dati anagrafici, richiedere le evidenze di registrazione o di autenticazione attraverso l'apposita funzionalità online;
- B. utilizzando la modulistica predisposta e seguendo i passi sotto descritti:
 - i. scaricare dal portale PostelD in pre-login il modulo di richiesta Official Log (in formato .pdf);
 - ii. sottoscrivere il modulo suddetto (firma digitale ovvero firma autografa);
 - iii. far pervenire a Poste Italiane i suddetti documenti allegando copia del tuo documento d'identità.

In caso di documentazione firmata digitalmente, ovvero di invio tramite mail certificata rilasciata in fase di adesione al servizio PostelD, non è richiesta l' inclusione della copia del tuo documento d'identità.

Dovrai far pervenire a Poste Italiane la richiesta di estrazione degli Official Log e la documentazione correlata utilizzando i seguenti canali:

- invio tramite PEC all'indirizzo mail richiestalog.posteid@pec.posteitaliane.it;
- Invio tramite comune posta elettronica o via mail certificata all'indirizzo richiestalog.posteid@posteitaliane.it.

Ricevuta la documentazione, l'operatore verifica:

- la completezza della documentazione necessaria;
- la consistenza della documentazione (compilata correttamente, firmata, documento di identità);
- la provenienza della documentazione;
- l'eventuale Firma Digitale apposta sul modulo di richiesta.

Effettuate le suddette verifiche, il Gestore Poste Italiane prende in carico la richiesta ed effettua le operazioni necessarie per l'estrazione ed esibizione delle evidenze, attraverso:

- il recupero delle evidenze richieste;
- la formazione del documento di attestazione delle evidenze richieste;
- la trasmissione del documento di attestazione.

6 Utilizzo sicuro di PostelD

Per Poste Italiane la sicurezza ha un'importanza rilevante e giornalmente è impegnata a valutare ed impiegare le misure migliori per proteggere le Identità Digitali dei propri utenti da violazioni e usi non autorizzati.

Naturalmente la sicurezza della tua Identità Digitale dipende anche da te. Con piccoli accorgimenti, puoi aiutarci ad evitare che malintenzionati possano entrare illecitamente in possesso della tua Identità ed avere accesso ai tuoi dati o operare online per tuo conto a tua insaputa.

Ecco una serie di consigli e buone pratiche da adottare per ridurre i rischi di violazione ed abusi relativi alla tua Identità Digitale.

6.1 Proteggi la tua password

Non riutilizzare le password

Utilizza una password diversa per ogni tuo account importante, ad esempio una per l'account e-mail ed una per la tua Identità PostelD. Riutilizzare le stesse password è rischioso. Se qualcuno indovina la password della tua posta elettronica, potrebbe tentare di riutilizzarla per avere accesso alla tua Identità Digitale.

Crea password non facili da indovinare

Quando crei la tua password, evita di utilizzare informazioni personali che possano renderla facile da indovinare. PostelD ti chiederà di comporre la tua password con alcuni accorgimenti, come previsto dalle regole di SPID, per impedire di generare password semplici. Non utilizzare comunque all'interno della tua password parole semplici o frasi come "password" o serie di tasti come "qwerty" o "qazwsx" o sequenze come "abcd1234". Ad esempio, per creare una password robusta, puoi utilizzare una frase e inserire lettere, segni e numeri all'inizio, al centro e alla fine (ad esempio "C3rcoUn@!Casa"). Troverai sulla Guida Utente il dettaglio delle regole minime per la composizione di una password.

Custodisci la tua password

Non lasciare post-it con le tue password sul computer o sulla scrivania, che possono essere facilmente sottratti da persone che ci sono vicine. Quando salvi le tue password in un file sul computer, assegna al file un nome che non consenta ad altri di riconoscerne facilmente il contenuto, ad esempio "password.txt". Per i più "esperti", sono disponibili gratuitamente online strumenti affidabili di gestione delle password.

Ricorda che la password ti sarà chiesta solo sul sito PostelD. Non inserirla su siti diversi da quello di Poste Italiane.

Cambia regolarmente la tua password

Ricordati di cambiare regolarmente la tua password ogni volta che sospetti che qualcuno possa esserne venuto a conoscenza.

PostelD ti obbligherà a farlo almeno ogni 6 mesi.

6.2 Proteggi il tuo Smartphone

Blocca lo schermo del tuo smartphone

E' consigliabile attivare le funzioni di blocco tramite password, PIN (numerico) o disegni dello smartphone. Anche se può sembrare noioso, questo accorgimento è una buona misura di protezione in caso di smarrimento del telefono per impedire ad un malintenzionato di accedere ai propri dati e contenuti.

Disattiva l'opzione di connessione Wi-Fi automatica.

Fai attenzione nell'utilizzo di Wi-Fi pubbliche ed aperte per evitare che eventuali malintenzionati possano intercettare le informazioni scambiate. Preferisci piuttosto le Wi-Fi che richiedono una registrazione per poter navigare.

Utilizza solo le applicazioni provenienti dai market ufficiali

Utilizza solo i market ufficiali per il download delle app. L'installazione di programmi di provenienza non fidata deve essere assolutamente evitata, in quanto principale mezzo per veicolare software potenzialmente pericolosi (malware, virus).

Disabilita l'anteprima degli Sms

Questo accorgimento impedisce a chi ci è attorno di sbirciare sul nostro schermo e, ad esempio, carpire un codice di accesso.

Mantieni aggiornato il tuo dispositivo

Mantieni sempre aggiornati il sistema operativo e le app. Gli aggiornamenti sono vitali per tener lontani i malintenzionati dai nostri dispositivi.

Resetta il tuo smartphone quando lo dai via

Una pratica importante da applicare quando si vende uno smartphone o un tablet è cancellarne tutto il contenuto, completamente, avendo cura di averlo trasferito su un altro dispositivo, se si intende conservarlo.

Questa misura evita che chi entrerà in possesso dello smartphone possa avere accesso a dati e codici privati.

6.3 Proteggi la postazione

Utilizza software antivirus e personal firewall

È molto importante proteggere la propria postazione con l'utilizzo di un software antivirus e

personal firewall, disponibili online anche gratuitamente, accertandosi che questi siano sempre attivi e sia attiva la tipica funzionalità di aggiornamento automatico. Questi strumenti consentono di impedire l'installazione anche involontaria di software pericoloso e proteggono la tua navigazione in rete.

Usa software sempre aggiornato

Procedi regolarmente all'aggiornamento del tuo sistema operativo, accertandoti che sia attiva la funzionalità di aggiornamento automatico affinché la tua postazione sia sempre protetta. Una postazione sempre aggiornata riduce la possibilità di intrusione da parte di malintenzionati.

Elimina le tue tracce su computer pubblici

Se utilizzi la tua Identità Digitale tramite un computer pubblico, ricordati di effettuare sempre il logout prima di abbandonare il computer e di utilizzare le funzionalità del browser per cancellare i dati relativi a moduli, password, cache e cookie.

Verifica i siti quando utilizzi la tua Identità

Quando utilizzi la tua Identità Digitale tramite un browser, verifica sempre che la pagina di login sia quella di Poste Italiane e sulla barra degli indirizzi sia presente il prefisso https e l'icona "lucchetto chiuso".

Non immettere i tuoi codici su altri siti, specialmente se corrispondenti a link inviati via e-mail.

6.4 Controlla la tua identità

Verifica la tua posta elettronica

Se selezionerai l'apposita opzione, Poste Italiane ti invierà delle notifiche via e-mail ogni volta che utilizzerai la tua Identità, così che tu possa essere tempestivamente informato su usi impropri. Affinché questa misura sia efficace, quando usi uno smartphone, evita di configurare la tua e-mail di contatto su quest'ultimo: questo impedirà a chi entra in possesso del tuo smartphone di cancellare le nostre e-mail di notifica.

Se sospetti una violazione, richiedi la sospensione immediata della tua Identità

Qualora avessi il sospetto che la tua Identità PostelD possa essere stata violata, procedi rapidamente alla richiesta di sospensione online sul sito <https://posteid.poste.it> o tramite IVR o contatta il nostro Call Center per ricevere assistenza. Trovi i numeri di contatto sul Manuale Operativo e sul sito di Poste Italiane.

Ricorda...

- La tua Identità PostelD è strettamente personale e non deve essere ceduta né ne è consentito l'uso a nessuno al di fuori di te.

- Poste Italiane procederà alla sospensione immediata della tua Identità qualora i sistemi di monitoraggio rilevino usi anomali.
- Per assistenza, puoi contattare il nostro Call Center. Trovi i numeri di contatto sul Manuale Operativo e sul sito di Poste Italiane.

7 Carta dei Servizi

Poste Italiane S.p.A. agisce in qualità di Gestore aderente a SPID in conformità alle Regole Tecniche ed ai Regolamenti AgID e in aderenza a quanto prescritto dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs 82/2005 e s.m.i. e dal DPCM 24 ottobre 2014.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane.

La Carta dei Servizi, in aggiunta al Manuale Operativo e alla Guida Utente, mette a disposizione del Cliente informazioni semplici ed immediate sulle tipologie e le caratteristiche dei servizi offerti da Poste Italiane, rappresentando per il Cliente uno strumento accessibile di conoscenza e di trasparenza.

In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- **Semplificazione e trasparenza** delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- **Uguaglianza e imparzialità**, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione;
- **Efficienza ed Efficacia**, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;

La Carta dei Servizi è disponibile nella sezione "Assistenza" del sito posteid.poste.it.

8 Contatti

Per ogni ulteriore informazione, o per assistenza in merito ai servizi di Identità Digitale PostelD puoi contattare il **Call Center**, disponibile dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato, accessibile da rete fissa al numero verde gratuito 803 160 oppure da rete mobile al numero 199.100.160 (il costo della chiamata è legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato).

*****QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO*****