

## ***InfoCert ID – SPID***

Carta dei Servizi

## Sommario

|          |                                                                                  |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>PREMESSE .....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>I PRINCIPI E GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>I SERVIZI DI SPID.....</b>                                                    | <b>7</b>  |
| 3.1      | DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....                                                    | 7         |
| 3.1.1    | MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, SOSPENSIONE, REVOCA, RECESSO.....                       | 7         |
| 3.1.2    | REGOLE DI UTILIZZO DEI SERVIZI (COMPORTAMENTO E CAUTELA DELL'UTILIZZATORE) ..... | 8         |
| 3.1.3    | FURTO E SMARRIMENTO DELL'ID SPID .....                                           | 8         |
| <b>4</b> | <b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO (STANDARD ED INDICATORI) .....</b>                    | <b>9</b>  |
| 4.1      | REGISTRAZIONE UTENTE E CICLO DI VITA DELL'IDENTITÀ' .....                        | 9         |
| 4.2      | AUTENTICAZIONE.....                                                              | 10        |
| 4.2.1    | CONTINUITÀ OPERATIVA .....                                                       | 10        |
| 4.2.2    | PRESIDIO DEL SERVIZIO .....                                                      | 11        |
| 4.3      | ASSISTENZA CLIENTI .....                                                         | 11        |
| 4.3.1    | SLA REPORTING .....                                                              | 11        |
| 4.3.2    | SLA VALIDITÀ .....                                                               | 11        |
| <b>5</b> | <b>LA GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>                                             | <b>12</b> |
| <b>6</b> | <b>COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CONTATTO.....</b>                               | <b>13</b> |
| <b>7</b> | <b>LA TUTELA DEI CLIENTI .....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>8</b> | <b>ACCESSIBILITÀ E INCLUSIVITÀ .....</b>                                         | <b>15</b> |

# 1 PREMESSE

## INFOCERT

I servizi InfoCert sono erogati nel rispetto del quadro normativo di riferimento e in conformità alle norme di certificazione ISO9001 e ISO27001 ISO20000 e ISO14001.

InfoCert ha inoltre adottato il modello di organizzazione e controllo di cui al D.Lgs. dell'8 giugno 2001 n.231 che rappresenta una ulteriore garanzia dell'azienda in termini rigore, trasparenza e senso di responsabilità nella gestione dei processi interni e nei rapporti con il mondo esterno.

## SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

InfoCert attribuisce importanza strategica al trattamento sicuro delle informazioni e riconosce la necessità di sviluppare, mantenere, controllare e migliorare in modo costante un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni in conformità ai principi di:

- **Riservatezza:** dati/informazioni/beni aziendali sono disponibili solo alle persone/entità autorizzate;
- **Integrità:** dati/informazioni/beni aziendali sono protetti da modifiche non autorizzate;
- **Disponibilità:** dati/informazioni/beni aziendali sono accessibili quando necessario.

## COS'È IL SISTEMA PUBBLICO PER L'IDENTITÀ DIGITALE

L'Identità Digitale è la rappresentazione virtuale dell'identità reale, che può essere usata durante interazioni elettroniche con persone o macchine e costituisce un fattore abilitante per accedere ad una serie di servizi.

Il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID) è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite dalla legge, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

Il sistema SPID si basa su di un sistema di credenziali associate ad una identificazione certa della persona che, una volta spese nell'accesso ad un sito Internet, sono in grado di assicurare la imputabilità certa ad una persona, fisica o giuridica, delle azioni svolte sul sito.

## CHI SONO I GESTORI DELL'IDENTITÀ DIGITALE E QUAL È IL LORO RUOLO

I gestori dell'Identità Digitale sono le persone giuridiche accreditate allo SPID che, in qualità di gestori di servizio pubblico, previa identificazione certa dell'utente, assegnano, rendono disponibili e gestiscono gli attributi utilizzati dal medesimo utente al fine della sua identificazione informatica. Essi inoltre, forniscono i servizi necessari a gestire l'attribuzione dell'Identità Digitale degli utenti, la distribuzione e l'interoperabilità delle credenziali di accesso, la riservatezza delle informazioni gestite e l'autenticazione informatica degli utenti.

## IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- Legge n. 98 del 9 agosto 2013:
  - il Governo italiano ha introdotto all'art. 17-ter il Servizio Pubblico di Identità Digitale (SPID)
  - L'Art. 17-ter emenda l'art. 2 comma 2 del CAD (DL 7/3/2005 n. 82), aggiungendo 5 nuovi commi all'art. 64
- 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."
- Determinazione n. 44 del 28 luglio 2015 – Emanazione dei regolamenti SPID previsti dall'art. 4, commi 2, 3 e 4, del DPCM 24 ottobre 2014
- Determinazione AgID n.51 del 02-03-2022: Adozione Linee Guida Spid minori
- [Linee\\_guida\\_identita\\_digitale\\_per\\_uso\\_professionale.pdf](#)
- Determinazione n. 215/2022: Adozione delle "Linee guida recanti le regole tecniche dei gestori di attributi qualificati" .
- Linee guida recanti le regole tecniche dei gestori di attributi qualificati
- Determina 240 adozione regolamento SPID Uso Professionale
- Determinazione 241\_VerificaCodiceFiscaleSPID\_2

## IL RUOLO DELL'AGID

L'Agenzia cura l'attivazione dello SPID, svolgendo, in particolare, le seguenti attività:

- a) gestisce l'accreditamento dei gestori dell'Identità Digitale e dei gestori di attributi qualificati, stipulando con essi apposite convenzioni;
- b) cura l'aggiornamento del registro SPID e vigila sull'operato dei soggetti che partecipano allo SPID;
- c) stipula apposite convenzioni con i soggetti che attestano la validità degli attributi identificativi e consentono la verifica dei documenti di identità.

## 2 I PRINCIPI E GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di garantire il processo di trasparenza e tutela dei servizi InfoCert verso la propria Clientela. La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità e di livello di servizio assunti da InfoCert in relazione all'attività di fornitura di Servizi e Soluzioni che coprono l'intero ciclo di vita della Identità Digitale.

Di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che InfoCert si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

### SEMPLIFICAZIONE, TRASPARENZA, CHIAREZZA, TEMPESTIVITÀ E MULTIMEDIALITÀ

InfoCert garantisce a tutti i Clienti il diritto di informazione sui servizi erogati

Per garantire una continua informazione sul servizio, sulle sue funzionalità, sulle procedure, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, InfoCert mette a disposizione un sito web in lingua italiana e inglese.

### DIRITTO DI SCELTA

InfoCert garantisce a tutti i Clienti il diritto di scelta tra i Gestori di Identità in grado di erogare servizi dello stesso tipo. A questo fine, InfoCert informa tutti i Clienti circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### PARTECIPAZIONE

InfoCert riconosce ai propri Clienti il diritto di ricevere i servizi in modalità conforme a quanto garantito. Per questo, InfoCert favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni suggerimento/osservazione/proposta inviata dai clienti sui servizi, viene adeguatamente considerata ed interpretata a miglioramento del servizio e a garanzia della soddisfazione del cliente.

### CONTINUITÀ

InfoCert fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, InfoCert adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti e informare in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

InfoCert adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali alla erogazione dei propri servizi in modo efficiente in relazione ai mezzi utilizzati e in modo efficace rispetto agli obiettivi del cliente e a quelli aziendali.

InfoCert si impegna inoltre ad attuare un processo di continuo miglioramento del livello di efficienza ed efficacia del servizio.

## **OBIETTIVITÀ E GIUSTIZIA**

La fornitura dei servizi è realizzata in conformità ai principi di giustizia e obiettività, attraverso la promozione di un rapporto equo e trasparente con il Cliente.

## **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E COLLABORAZIONE**

InfoCert fornisce i propri Servizi nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti prescindendo da distinzioni tra gli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

InfoCert, ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Su tali principi InfoCert basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi.

## **FACILITAZIONE DEI CONTATTI, CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

InfoCert svolge la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico ed assicura la disponibilità e l'accessibilità di tutte le informazioni tecniche e commerciali sui Servizi offerti attraverso strumenti, documenti e contatti reperibili sul sito <https://identitadigitale.infocert.it/>.

Il servizio di Assistenza e Delivery è finalizzato a soddisfare le esigenze specifiche dei clienti e a rispondere in modo esauriente a qualsiasi richiesta informativa e di supporto.

## 3 I SERVIZI DI SPID

### 3.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte di AgID, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni. L'Identità Digitale è l'insieme degli attributi che descrive in maniera unica un soggetto, rilasciata tramite una identificazione, un controllo forte degli attributi minimi, una consegna sicura delle credenziali e una gestione del relativo ciclo di vita.

#### 3.1.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, SOSPENSIONE, REVOCA, RECESSO.

L'**attivazione** del servizio SPID avviene a seguito di una sessione di controlli sui dati e documenti del richiedente effettuata dal backoffice InfoCert.

La procedura inizia con il cliente che inserisce il proprio nome utente (mail), nome, cognome e codice fiscale, mail e cellulare. Dopodiché il sistema invia una mail con un link per procedere con il processo di registrazione, in tal modo viene verificata la mail. Il cliente viene poi invitato a scegliere la password, procede con l'inserimento dei dati e documenti richiesti per l'identità digitale e poi con l'identificazione. Viene inoltre inviato una OTP via SMS al numero di cellulare registrato che il cliente inserisce nel campo apposito per confermare la transazione e certificare il cellulare.

La procedura di **sospensione**, rimanendo aderente con il dettato normativo imposto dal DPCM 24 ottobre 2014, prevede l'inoltro della richiesta online da parte del titolare della Identità digitale che deve essere seguita dall'inserimento dell'OTP inviato da InfoCert al titolare. Più precisamente, come previsto nel Manuale Operativo relativo al Sistema Pubblico di Identità Digitale adottato dal Gestore InfoCert (Codice documento: ICERT-MO-SPID; d'ora in avanti indicato come "Manuale Operativo"), per procedere alla sospensione dell'Identità Digitale l'Utente Titolare deve accedere al proprio Selfcare provvedendo ad inoltrare l'apposita richiesta. La sospensione può altresì essere richiesta tramite i canali di assistenza preposti dall'Identity Provider indicati sul sito Internet del servizio. Ricevuta la richiesta di sospensione, l'Identity Provider sospende l'Identità Digitale per un periodo massimo di trenta giorni, fornendo apposita informazione all'Utente Titolare.

La procedura di **revoca** prevede l'utilizzo di un modulo di richiesta, disponibile da Selfcare o sito del gestore, che deve essere sottoscritta digitalmente o con firma autografa e inviata a mezzo PEC.

Nel caso di utente titolare minorenne, alcune delle operazioni di gestione dell'identità digitale vengono effettuate dal genitore richiedente (o del soggetto che esercita la responsabilità genitoriale nei confronti del minore).

Per quanto attiene alla possibilità di **recesso**, l'utente, entro il termine di 10 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta di attivazione dei servizi SPID, avrà il diritto di recedere dal contratto a mezzo PEC o lettera raccomandata A.R. richiedendo, nella comunicazione, la volontà di recedere dal contratto stipulato con InfoCert.

### 3.1.2 REGOLE DI UTILIZZO DEI SERVIZI (COMPORTAMENTO E CAUTELA DELL'UTILIZZATORE)

L'utente è responsabile della veridicità dei dati comunicati nella richiesta di adesione ai servizi SPID, così come previsto nel Manuale Operativo. Qualora lo stesso, al momento dell'adesione, abbia anche attraverso l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o, comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione e le relative risultanze, egli sarà considerato l'unico responsabile dei danni derivanti ad InfoCert e/o a terzi.

Inoltre, in considerazione della circostanza che l'utilizzo dei servizi SPID comporta la possibilità di utilizzare servizi importanti e personali o aziendali, riconducibili unicamente alla sua persona, è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione dei dati necessari per il login per il suo utilizzo.

In particolare, l'utente è tenuto a proteggere la segretezza di dette credenziali, non consentendone l'utilizzo a terzi, neanche in parte, e conservandole in un luogo sicuro.

Dovrà proteggere e conservare oltre che il codice OTP, anche il codice di attivazione (PIN) utilizzato per l'abilitazione delle funzionalità, in luogo sicuro e non accessibile a terzi.

### 3.1.3 FURTO E SMARRIMENTO DELL'ID SPID

È fatto obbligo, così come previsto nel Manuale Operativo, per l'utente di richiedere immediatamente la revoca della propria identità SPID nel momento nel quale accertasse il venir meno delle caratteristiche di riservatezza e segretezza delle proprie credenziali.

Questo seguendo la procedura già descritta sopra, nella sezione "Modalità di attivazione, sospensione, revoca, recesso".

Quindi, sia nel caso di furto che di smarrimento delle credenziali della propria identità SPID, l'utente deve notificare il fatto ad InfoCert che nel più breve tempo possibile adotterà tutte le contromisure per prevenire eventuali conseguenze indesiderate.

## 4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO (STANDARD ED INDICATORI)

### 4.1 REGISTRAZIONE UTENTE E CICLO DI VITA DELL'IDENTITÀ<sup>1</sup>

Il processo garantisce la gestione della registrazione utente titolare con tutti gli attributi qualificati e non qualificati richiesti, la gestione del rilascio di una identità digitale (e contestualmente delle credenziali ad essa associate) con il livello di sicurezza desiderato tra quelli disponibili per InfoCert.

Il processo garantisce la gestione della

- sospensione a tempo determinato delle credenziali effettuata on line dal titolare
- sospensione a tempo determinato delle credenziali effettuata dall'Identity Provider InfoCert
- revoca delle credenziali effettuata dall' Identity Provider InfoCert, anche su richiesta del titolare

Il processo garantisce la gestione del servizio di:

- rinnovo credenziali effettuata online dal titolare, eventualmente a pagamento
- rinnovo effettuato dall'Identity Provider InfoCert, eventualmente a pagamento

La sostituzione delle credenziali (non gestito dall'IdP).

| Codice                | Indicatore di qualità                                                       | Modalità funzionamento | Valore di soglia                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|
| IQ-01                 | Disponibilità del sottoservizio di registrazione identità                   | Erogazione automatica  | >= 99,5%<br>Singolo evento di indisponibilità <= 6 ore |
|                       |                                                                             | Erogazione in presenza | >= 98,0 %                                              |
| IQ-02                 | Tempo di risposta del sottoservizio di registrazione identità               |                        | = 12 ore lavorative per il 95% delle richieste         |
| IQ-03                 | Disponibilità del sottoservizio di gestione rilascio credenziali            | Erogazione automatica  | >= 99,5%<br>Singolo evento di indisponibilità <= 6 ore |
|                       |                                                                             | Erogazione in presenza | >= 98,0%                                               |
| IQ-04                 | Tempo rilascio credenziali                                                  | Erogazione da remoto   | <= 5 giorni lavorativi                                 |
|                       |                                                                             | Erogazione in presenza | <= 3 giorni lavorativi                                 |
| IQ-05                 | Tempo riattivazione credenziali                                             |                        | <= 2 giorni lavorativi                                 |
| IQ-06                 | Disponibilità del sottoservizio di sospensione revoca delle credenziali     |                        | >= 99,5%<br>Singolo evento di indisponibilità <= 6 ore |
|                       |                                                                             |                        |                                                        |
| IQ-07                 | Tempo di sospensione delle credenziali                                      | Erogazione automatica  | <= 1 minuto                                            |
|                       |                                                                             | Erogazione in presenza | <= 10 minuti                                           |
| IQ-08                 | Tempo di revoca delle credenziali successiva alla sospensione               |                        | <= 5 giorni lavorativi                                 |
| IQ-09                 | Disponibilità del sottoservizio di rinnovo e sostituzione delle credenziali | Erogazione automatica  | >= 99,5%<br>Singolo evento di indisponibilità <= 6 ore |
|                       |                                                                             | Erogazione in presenza | >= 98,0%                                               |
| IQ-10                 | Tempo di rinnovo e sostituzione delle credenziali                           |                        | <= 2 giorni lavorativi                                 |
| IQ-10bis <sup>1</sup> | Tempo di dispiegamento/aggiornamento metadata                               |                        | <= 2 giorni lavorativi                                 |
|                       |                                                                             |                        | >= 99,5%                                               |

<sup>1</sup> Indicatore calcolabile a valle del completo dispiegamento della piattaforma di scambio automatico dei metadata

## 4.2 AUTENTICAZIONE

Il processo garantisce la gestione del servizio di autenticazione del titolare in linea con i livelli di seguito elencati:

| Codice | Indicatore di qualità                                 | Modalità funzionamento | Valore di soglia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|-------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IQ-11  | Disponibilità del sottoservizio di autenticazione     |                        | <p><math>\geq 99,5 \%</math></p> <p>un solo evento di indisponibilità <math>\leq 6</math> ore</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IQ-12  | Tempo di risposta del sottoservizio di autenticazione |                        | <p>Coefficiente moltiplicativo = 300<br/> <math>\text{Tempo di risposta} : \text{tot. eID nazionale} = X : \text{tot. eID gestore}</math><br/> <math>(300 \times \text{tot eID gestore}) / \text{tot eID nazionali}</math><br/>           numero effettivo di richieste di autenticazioni al secondo (auth sec) correlate alle identità rilasciate dal gestore.<br/> <math>X &lt; 100</math>, il gestore deve garantire almeno 100 auth sec.<br/>           Tempo di risposta <math>\leq 2</math> sec per il 98% delle richieste di autenticazione.<br/>           un numero di richieste di auth sec superiore al coefficiente moltiplicativo, lo SLA andrà concordato in anticipo tra AgID e gestori.</p> |

### 4.2.1 CONTINUITÀ OPERATIVA

L'erogazione dei servizi è garantita con la seguente continuità operativa:

| Codice | Indicatore di qualità                                       | Modalità funzionamento | Valore di soglia |
|--------|-------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| IQ-13  | RPO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità   |                        | 1 ora            |
| IQ-14  | RTO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità   |                        | 8 ore            |
| IQ-15  | RPO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali |                        | 1 ora            |
| IQ-16  | RTO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali |                        | 8 ore            |
| IQ-17  | RPO sottoservizio di Autenticazione                         |                        | 1 ora            |
| IQ-18  | RTO sottoservizio di Autenticazione                         |                        | 8 ore            |

#### 4.2.2 PRESIDIO DEL SERVIZIO

InfoCert definisce come “**Presidio**” il requisito qualitativo che garantisce il monitoraggio e la gestione dei sistemi, delle apparecchiature e della rete funzionali all'erogazione del servizio.

| Servizio                        | KPI (indicatore) | SLA (livelli di servizio standard garantiti) |
|---------------------------------|------------------|----------------------------------------------|
| Monitoraggio e gestione sistemi | Presidio         | H24 7x7                                      |

#### 4.3 ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio di “**Assistenza**” InfoCert ha l'obiettivo di accogliere tempestivamente le richieste di supporto e di gestire la risoluzione dei problemi entro il termine massimo previsto.

| Servizio  | KPI (indicatore)                     | SLA (livelli di servizio standard garantiti) |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------------------------|
| Help Desk | Presidio operatori                   | L-V: 8:30 – 19:00, Escluso Festivi           |
|           | Disponibilità sito di Help e Chatbot | H24 7x7                                      |
| Delivery  | Presidio                             | L-V: 9:00 – 21:00, Escluso Festivi           |

##### 4.3.1 SLA REPORTING

Il processo di SLA reporting è governato in base a:

- **finestra di osservazione** (trimestrale);
- **pubblicazione reportistica sul sito web dell'operatore** (trimestrale).

##### 4.3.2 SLA VALIDITÀ

Gli standard riportati nella Carta dei Servizi InfoCert decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione per l'eventualità che si verifichino:

- guasti nei sistemi InfoCert e/o nei sistemi di DR InfoCert e/o nei sistemi interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento dei sistemi e il mantenimento della qualità di erogazione dei servizi;
- incidenti causati da interruzioni globali di servizio sulle quali InfoCert non possa intervenire e non dipendenti dalla stessa [guerre, insurrezioni, catastrofi naturali, ...]

## 5 LA GESTIONE DEI RECLAMI

### CHI, COME, DOVE

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Il reclamo può giungere mediante:

- a. il form disponibile sulla pagina [Reclami](#) del portale Customer Care InfoCert;
- b. il form disponibile sulla pagina [Crea un Reclamo](#) del portale della Commissione Europea dedicato alla risoluzione online delle controversie;
- c. un messaggio PEC;
- d. una Raccomandata A/R.

### TIPOLOGIA DEL RECLAMO

Il reclamo viene classificato in base ad alcune tipologie quali: Contestazione Disservizio/Malfunzionamento/Sollecito.

### TEMPI

La gestione del reclamo viene effettuata entro le tempistiche richieste o comunque entro un termine massimo di 14 giorni dalla ricezione dello stesso.

Al mittente viene formalizzata una comunicazione di gestione del reclamo che esplicita l'analisi del problema, la proposta di soluzione ed eventualmente i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

### RIMBORSI E INDENNIZZI

Per i dettagli sulle modalità e i termini per l'esercizio del diritto di recesso si rimanda alla disciplina prevista dalla contrattualistica specifica per il servizio Identità Digitale SPID.

Qualora, in caso di condizioni di normale funzionamento, InfoCert non dovesse rispettare gli standard specifici dichiarati, sono previsti degli indennizzi verso i Clienti le cui condizioni, entità e termini di erogazione sono disciplinati nei singoli contratti di servizio.

## 6 COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CONTATTO

La Carta dei Servizi InfoCert è pubblicata sul sito InfoCert all'indirizzo: [www.identitadigitale.infocert.it](http://www.identitadigitale.infocert.it), in lingua italiana e inglese. Attraverso il sito è garantita una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari.

I punti di contatto disponibili al cliente sono:

- sito di assistenza InfoCert:
  - [Assistenza InfoCert](#)
- casella e-mail InfoCert:
  - [Info@infocert.it](mailto:Info@infocert.it)
- casella PEC InfoCert:
  - [infocert@legalmail.it](mailto:infocert@legalmail.it)
- sito internet InfoCert
  - [www.identitadigitale.infocert.it](http://www.identitadigitale.infocert.it)
  - [InfoCert - Self Care](#)
- sedi InfoCert S.p.A:
  - Sede Legale
    - Piazza Sallustio, 9 – 00187 ROMA
  - Direzione Generale e Ufficio Amministrativo
    - via Gian Domenico Romagnosi 4, - 00196 ROMA
  - Sede operativa
    - piazza Luigi Da Porto 3 – 35131 PADOVA
  - Unità Operativa
    - Vetra Building/Corpo A - via Fernanda Wittgens, 2 – c.a. Giuseppe La Mantia – 20123 MILANO

## 7 LA TUTELA DEI CLIENTI

### TUTELA DEI DATI PERSONALI

La politica della sicurezza di InfoCert garantisce la conformità del trattamento dei dati personali alle norme prescritte dal Garante per la protezione dei dati personali, in conformità all'art. 13 del D. L.vo 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016, c.d. Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali ("GDPR") e ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali e disposizioni di attuazione (di seguito, congiuntamente, la "Normativa Privacy Applicabile").

### TUTELA DEI MINORI

La politica di erogazione dei servizi InfoCert è intesa ad adottare processi e strumenti necessari per adeguare le funzionalità e le modalità di prestazione del servizio alla tutela dei minori nel rispetto della normativa di riferimento, con particolare riferimento al controllo dei dati anagrafici in fase di registrazione titolare e rilascio credenziali.

### TUTELA CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

La politica di erogazione dei servizi InfoCert è intesa ad adottare processi e strumenti necessarie per adeguare le funzionalità e le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di clienti che presentino bisogni speciali.

### TUTELA AMBIENTE

InfoCert è consapevole dell'importanza crescente relativa alla corretta gestione dell'ambiente e all'opportunità di adottare misure di gestione ambientale conformi alle norme internazionali.

La certificazione ISO 14001 è una decisione di tipo strategico da parte di InfoCert motivata dall'attuazione di un maggiore controllo del rispetto delle normative ambientali, di un miglioramento di efficienza nei processi, di una attenta risposta alle richieste dei clienti e della comunità con l'obiettivo di rispondere ad un comportamento responsabile delle imprese.

### LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

InfoCert attua periodicamente attività di rilevazione, misurazione e miglioramento della soddisfazione del Cliente attraverso un processo che assicura che:

- il campo di indagine (clienti, prodotti, servizi) sia significativo ai fini della strategia aziendale;
- l'indagine sia effettuata in modo da rilevare efficacemente il livello di soddisfazione del cliente e da mettere a fuoco le aree di insoddisfazione;

l'analisi degli esiti dell'indagine consenta di individuare le aree di intervento introducendo miglioramenti ai processi, prodotti o servizi coinvolte.

## 8 ACCESSIBILITÀ E INCLUSIVITÀ

InfoCert e i suoi incaricati si impegnano a rendere il servizio di identità digitale accessibile. Per 'accessibilità' si intende la capacità di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di assistenza, come nel caso di non vedenti, ipovedenti, sordomuti, disabilità motorie...

Durante i riconoscimenti, gli incaricati sono invitati a prestare particolare attenzione alle richieste di eventuali spiegazioni o approfondimenti, o a esigenze particolari, in ottica inclusiva e pienamente collaborativa, con rispetto e sensibilità.

È consigliabile l'utilizzo di:

- qualsiasi strumento per il superamento delle barriere architettoniche, come rampe, scivoli, ascensori (per InfoCert Point nel territorio)
- linguaggio dei segni LIM
- software di sintesi vocale/ingrandimento schermo
- chat nelle piattaforme di videoriconoscimento e per richieste di assistenza.

Sono, inoltre, ammessi caregiver, aiutanti o familiari a supporto, purché non rientrino nelle registrazioni audiovideo del riconoscimento e non si sostituiscano in alcun modo all'utente richiedente l'InfoCertID, ma siano semplicemente d'aiuto nella comunicazione tra quest'ultimo e l'incaricato.

Tutti gli incaricati al riconoscimento si impegnano ad accertarsi che l'utente sia in grado di comprendere cosa sta richiedendo e di usufruire del servizio in modo consapevole, in ottica di tutela e massima protezione dei soggetti più fragili e con disabilità cognitive.

Per queste casistiche, è stata definita la 'delega dell'identità digitale', da richiedere direttamente ai Service Provider.

La delega dell'identità digitale è lo strumento tramite cui gli utenti impossibilitati a utilizzare in autonomia i servizi online, possono delegare una persona di fiducia all'esercizio dei propri diritti. È anche lo strumento attraverso il quale i tutori, i curatori, gli amministratori di sostegno possono esercitare i diritti dei rispettivi soggetti rappresentati.

InfoCert, in qualità di Identity Provider, in questi casi, può indirizzare i richiedenti verso i Service Provider (es. INPS).