

**Addendum al Manuale Operativo della  
Firma Qualificata  
Soluzione CartaLIS One-Shot**

**MANUALE OPERATIVO**

**VERSIONI DEL DOCUMENTO**

Revisione	Descrizione delle modifiche	Emissione
00	Prima emissione	14/06/2016

Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. è proprietaria delle informazioni contenute nel presente documento, che può essere liberamente divulgato all'esterno del Gruppo Telecom Italia, con riserva di tutti i diritti rispetto all'intero contenuto.

## Indice degli argomenti

<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	<b>4</b>
1.1	Identificazione dei certificati di firma	4
<b>2</b>	<b>Descrizione della soluzione CartaLIS One-Shot</b>	<b>4</b>
2.1	Soggetti coinvolti	4
2.2	Descrizione del Contesto	5
2.2.1	Rapporto Organizzazione Cliente/PV	5
2.2.2	Operatività dei Collaboratori	5
2.3	Descrizione del servizio	5
2.3.1	Acquisto della Carta Base presso il punto vendita del Collaboratore	5
2.3.2	Richiesta di evoluzione della Carta Base	6
<b>3</b>	<b>Regole generali</b>	<b>7</b>

## 1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il contesto operativo, le regole e le procedure operative adottate da TI Trust Technologies per l'emissione dei certificati per chiavi di sottoscrizione nell'ambito del servizio **CartaLIS One-Shot**, in conformità con la vigente normativa in materia di firma qualificata. Tale servizio è finalizzato esclusivamente a fornire ai clienti di CartaLIS Imel S.p.A., che siano titolari di una carta di pagamento nella versione "base", da quest'ultima emessa, un certificato di firma digitale necessario per sottoscrivere i documenti contrattuali richiesti per l'evoluzione di tale carta.

Il presente documento costituisce un addendum al Manuale Operativo della Firma Qualificata di Trust Technologies, disponibile per il download all'interno del sito [www.trusttechnologies.it](http://www.trusttechnologies.it) e sul sito di AGID, nella pagina in cui è pubblicato l'elenco dei certificatori attivi: <http://www.agid.gov.it/identita-digitali/firme-elettroniche/certificatori-attivi>.

Il presente Addendum integra il predetto Manuale Operativo della Firma Qualificata in merito alle modalità con cui TI Trust Technologies emette il certificato di firma nell'ambito del servizio CartaLIS One-shot, le misure di sicurezza adottate, gli obblighi, le garanzie e le responsabilità. Per quanto non espressamente richiamato o derogato dal presente Addendum deve intendersi valido quanto presente nel suddetto Manuale.

La pubblicazione del presente Addendum consente ai soggetti interessati di conoscere le caratteristiche e l'affidabilità della soluzione **CartaLIS One-Shot** qui descritta.

### 1.1 Identificazione dei certificati di firma

I certificati emessi da TI Trust Technologies nell'ambito del servizio **CartaLIS One-Shot** sono identificabili dalla presenza al loro interno, nel campo "policyIdentifier", del seguente identificativo univoco (OID): 1.3.76.33.1.1.27

## 2 Descrizione della soluzione CartaLIS One-Shot

### 2.1 Soggetti coinvolti

Nell'ambito della soluzione CartaLIS One-Shot operano i seguenti soggetti:

1. **CartaLIS:** la società emittente carte di pagamento, richiedente il servizio CartaLIS One-Shot, per il tramite di terzi in virtù di apposito accordo infragruppo;
2. **Collaboratore:** il punto vendita convenzionato da CartaLIS per la commercializzazione delle carte prepagate emesse da CartaLIS, attraverso un apposito contratto di servizi per la distribuzione della moneta elettronica e relativi servizi accessori di ricarica, prelievo, estinzione etc. (di seguito, complessivamente, i "Servizi di monetica"). I Servizi di monetica vengono erogati dal Collaboratore per conto di CartaLIS nel rispetto delle istruzioni fornite da CartaLIS stessa anche in materia antiriciclaggio, essendo il Collaboratore tenuto ad identificare i clienti al momento dell'acquisto di una carta prepagata e, se richiesto, anche successivamente;
3. **Titolare:** il titolare del certificato di firma qualificata che corrisponde al titolare della carta prepagata versione base di cui viene chiesta l'evoluzione;
4. **TI Trust Technologies:** il Certificatore accreditato.

CartaLIS si avvale della rete dei Collaboratori per commercializzare le Carte di pagamento dalla stessa emesse. Tali Carte, nella versione base (di seguito, "Carta base"), sono limitate nelle funzionalità ai sensi dell'art. 25, comma 6 del D.Lgs. 231/07 (c.d. "Decreto Antiriciclaggio"). In particolare, oltre ai limiti di ricarica e prelievo e di talune funzionalità (es. trasferimento fondi da carta a carta) meglio dettagliati nei documenti informativi di trasparenza relativi alla carta base, non sono possibili operazioni di ricarica né operazioni dispositive tramite bonifico in quanto l'IBAN stampato sulla Carta base non è attivo). Tali limitazioni permangono fin quando il Titolare non richieda on line l'evoluzione della carta base, previa sottoscrizione di apposita proposta di contratto, recante le condizioni contrattuali della carta a seguito dell'evoluzione (di seguito, "Carta evoluta").

Mediante l'utilizzo della soluzione CartaLIS One-Shot il Titolare sottoscriverà in modalità remota tale proposta contrattuale. La firma sarà one-shot, ovvero utilizzabile un'unica volta e solo per tale sottoscrizione e farà uso di un'opportuna personalizzazione delle soluzioni di autenticazione via cellulare già rese disponibili e commercializzate da TI Trust Technologies. Il certificato di firma qualificata necessario per effettuare l'operazione

di firma è emesso con gli opportuni limiti d'uso che ne limitano il valore e l'utilizzabilità esclusivamente nel contesto descritto.

## 2.2 Descrizione del Contesto

### 2.2.1 Rapporto Organizzazione Cliente/PV

Il rapporto tra CartaLIS e i Collaboratori è regolato attraverso un contratto di servizi, avente ad oggetto, tra gli altri, i Servizi di monetica alla cui offerta i Collaboratori vengono abilitati per conto di CartaLIS.

Per poter erogare i Servizi di monetica per conto di CartaLIS, i Collaboratori vengono previamente identificati e sottoposti ad adeguata verifica, secondo quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio vigente, inoltre, devono obbligatoriamente seguire e superare un corso di formazione iniziale attestato da apposito certificato, che il Collaboratore dovrà stampare e conservare.

CartaLIS provvede anche all'aggiornamento degli stessi corsi di formazione ed alla comunicazione informativa a tutta la rete vendita abilitata in concomitanza di variazioni della normativa di riferimento o di variazioni nella proposta commerciale circa le modalità di erogazione e distribuzione della moneta elettronica tramite tale rete vendita.

### 2.2.2 Operatività dei Collaboratori

I Collaboratori possono, in qualunque momento, consultare e scaricare il manuale operativo aggiornato dei Servizi di monetica da un apposito sito internet ad essi dedicato le cui credenziali sono personali e comunicate direttamente da CartaLIS, che, inoltre, fornisce ai Collaboratori le credenziali di accesso per accedere ai terminali (di gioco e POS) per l'erogazione dei Servizi di monetica.

Tutte le operazioni eseguite dai Collaboratori sono tracciate su tutti i sistemi interessati e sempre riconducibili al Collaboratore che le ha effettuate.

## 2.3 Descrizione del servizio

Il servizio, dal punto di vista del Titolare, può essere rappresentato nelle seguenti macro-fasi.

### 2.3.1 Acquisto della Carta Base presso il punto vendita del Collaboratore

In questa prima fase il Titolare viene identificato e riceve la Carta base.

1. Il Titolare si reca presso il punto vendita di un Collaboratore per richiedere la Carta base;
2. il Collaboratore richiede al Titolare il Codice Fiscale, un documento d'identità in corso di validità tra quelli accettati da CartaLIS, un numero di cellulare ed un indirizzo e-mail;
3. il Collaboratore effettua il riconoscimento *de visu* del Titolare verificando la validità del documento e l'effettiva corrispondenza dei dati con il codice fiscale;
4. il Collaboratore acquisisce, inserendoli tramite terminale, 3 dati del documento di identità indicati (tipo documento, numero documento, data di scadenza documento);
5. Tramite servizio IVR viene immediatamente verificato e certificato il numero di cellulare del Titolare;
6. La Carta base viene attivata e consegnata al Titolare.

In questa fase sono in sintesi effettuati i controlli seguenti:

- Controlli interni su Codice Fiscale;
- Verifica dell'eventuale presenza del Codice Fiscale in black list bancarie;
- Controlli sulla veridicità del Codice Fiscale (collegamento con banca dati Agenzia delle Entrate);
- Verifica e riconoscimento "de visu" presso il Punto Vendita (Codice Fiscale e documento di identità);
- Inserimento dei dati del cliente e del documento sul terminale del Collaboratore, che può essere acceduto solo tramite i codici di sicurezza forniti da CartaLIS;
- Verifica del cellulare del Titolare tramite chiamata IVR.

Nelle fasi di acquisto della Carta base non è coinvolta TI Trust Technologies e non sono rilasciati certificati di firma qualificata.

### 2.3.2 Richiesta di evoluzione della Carta Base

L'evoluzione della Carta base viene effettuata in modalità online, tramite il Sito di CartaLIS, su espressa richiesta del Titolare, secondo i passi seguenti.

1. Il Titolare accede alla pagina del sito web di CartaLIS, nella sezione LISCARD dedicata ai servizi CartaLIS, autenticandosi mediante inserimento del proprio Codice Fiscale, del codice di attivazione della Carta base e dell'OTP ricevuto via sms. Nel sito il Titolare potrà visualizzare le condizioni di utilizzo del servizio di firma qualificata ed il modulo per richiedere l'evoluzione della Carta base (il "Modulo").
2. Per procedere oltre e passare all'inserimento dei dati nel Modulo è necessario che il Titolare dichiari di aver letto la pagina o il popup che descrive le condizioni di utilizzo della firma qualificata e la specifica circa l'utilizzo della firma limitato alla sottoscrizione dei documenti contrattuali necessari per richiedere l'evoluzione della Carta base.
3. Dopo aver letto le condizioni di utilizzo del servizio di firma qualificata, il Titolare integra il Modulo con i dati necessari per richiedere l'evoluzione della Carta base ed allega la copia elettronica del proprio documento di identità che dovrà essere lo stesso presentato al punto vendita per l'identificazione de visu al momento dell'acquisto della Carta base.
4. Il sistema CartaLIS associa la richiesta di evoluzione al Titolare tramite i dati da questo inseriti. Tali dati, essendo stati in parte preventivamente verificati da CartaLIS, sono inviati alla CA TI Trust Technologies che emette il certificato di firma qualificata ed invia una e-mail al Titolare con il codice one-shot da utilizzare come PIN di firma monouso.
5. Dopo aver avvisato il Titolare che gli è stata inviata una e-mail con il secondo codice one-shot, sulla pagina web aperta per la richiesta di evoluzione della Carta base viene visualizzato il testo delle condizioni contrattuali della Carta evoluta da sottoscrivere digitalmente, previa accettazione delle condizioni di utilizzo del servizio di firma qualificata. Tramite le funzionalità a video, al Titolare viene proposto il Numero Verde da chiamare per l'autenticazione con codice OTP da utilizzare nel processo di firma qualificata (primo fattore di autenticazione).
6. Utilizzando lo stesso telefono cellulare il cui numero è già stato verificato al momento dell'acquisto della Carta base, il Titolare chiama il Numero Verde indicato dal Sito di CartaLIS e in sequenza digita l'OTP indicato a video e il PIN ricevuto via mail (secondo fattore di autenticazione). Se tutto è correttamente inserito, la proposta di contratto per l'evoluzione della Carta base viene sottoscritta digitalmente mediante utilizzo del certificato di firma qualificata rilasciato per il Titolare. Tale certificato di firma qualificata viene rilasciato in modalità sospesa, in attesa di conferma con esito positivo dei controlli effettuati da parte di CartaLIS.
7. Completata l'operazione di sottoscrizione da parte del Titolare, il sistema CartaLIS:
  - dà conferma a video della corretta conclusione dell'operazione di firma;
  - archivia il pdf firmato del contratto, insieme al corrispondente documento d'identità già precedentemente allegato dal cliente ed archiviato.
  - La proposta di contratto sottoscritta dal Titolare tramite la firma qualificata viene tenuta in attesa dei successivi controlli tecnici da parte di CartaLIS.
8. Se i controlli sul Titolare a carico di CartaLIS sono superati:
  - Il Titolare riceve conferma dell'evoluzione della Carta base tramite e-mail;
  - CartaLIS accetta la proposta di contratto controfirmando in modalità automatica la proposta del Titolare.
  - Il pdf del contratto firmato digitalmente da entrambe le parti viene inviato al Titolare per e-mail.
9. Se i controlli invece NON vengono superati, il sistema CartaLIS:
  - richiede la revoca/annullamento del certificato di firma alla CA TI Trust Technologies;
  - avvisa il Titolare tramite e-mail che la sua richiesta di evoluzione della Carta base non è stata accettata.

Per l'evoluzione della Carta base sono in sintesi effettuati i controlli seguenti:

- Richiesta di accesso al Modulo di richiesta di evoluzione tramite i dati della carta e personali del cliente ed un codice di sicurezza (OTP) inviato al cellulare del cliente fornito in fase di richiesta della Carta base;
- Controlli di coerenza dati e anagrafiche;
- Controlli su dati del documento di identità (Effettuata mediante verifica con CRIF);
- Controlli sul documento di identità caricato dal Titolare.
- Controlli di secondo livello da parte delle strutture interne di CartaLIS, volti a verificare periodicamente la corretta applicazione da parte dei Collaboratori coinvolti e dei fornitori della Società delle procedure operative fornite da quest'ultima relativamente al completamento del processo di adeguata verifica della clientela.

Il certificato di firma qualificata viene rilasciato in modalità sospesa in attesa di conferma del completamento con buon esito da parte di Lottomatica.

Se i controlli di Lottomatica non si concludono con esito positivo non verrà inviato alcun contratto firmato digitalmente al cliente finale ed in questo caso verrà inviata a TI Trust Technologies una richiesta di revoca del certificato.

### 3 Regole generali

Le condizioni generali che regolano il servizio "CartaLIS One-Shot" erogato da TI Trust Technologies valgono esclusivamente nell'ambito del medesimo servizio. Per quanto non diversamente specificato, esse sono analoghe a quelle che regolano il servizio erogato da TI Trust Technologies e descritte nel Manuale Operativo richiamato, di cui il presente documento costituisce un Addendum.

Di seguito si indicano pertanto esclusivamente gli elementi salienti di differenza rispetto ai due schemi di condizioni:

- Il servizio è erogato da TI Trust Technologies per la sola finalità di firma dei documenti contrattuali necessari per la richiesta di evoluzione di una Carta base, per il solo tempo necessario al completamento del processo di firma di tale documentazione.
- TI Trust Technologies ha l'obbligo specifico di revocare automaticamente un certificato rimasto sospeso per più di 60 giorni, senza che sia pervenuta la richiesta di attivazione da parte di CartaLIS. Considerata la natura del servizio, non è prevista la possibilità di chiedere la revoca da parte del Titolare.
- È causa di revoca su richiesta di CartaLIS il mancato superamento dei controlli effettuati dalla CartaLIS per la verifica dell'identità del Titolare, secondo le modalità adottate da CartaLIS ai fini del processo di evoluzione della Carta base.
- I certificati di firma non saranno pubblicati.
- Con frequenza non superiore all'anno, TI Trust Technologies esegue un controllo di conformità di questo Addendum rispetto al proprio processo di erogazione del servizio di certificazione.
- Le informazioni relative al Titolare e a CartaLIS di cui TI Trust Technologies viene in possesso nell'esercizio delle sue tipiche attività, sono da considerarsi, salvo espresso consenso, riservate e non pubblicabili, con l'eccezione di quelle esplicitamente destinate ad uso pubblico (chiave pubblica, certificato - se richiesto dal Titolare - date di revoca e di sospensione del certificato).
- Utilizzando una funzione applicativa ed un certificato di firma digitale intestato al referente indicato da CartaLIS, questa sottoscrive ed invia a TI.TT dati per la creazione del certificato di firma qualificata (inseriti dal Titolare al momento della richiesta di evoluzione della Carta base) e la sua contestuale assunzione di responsabilità per la corretta identificazione. L'applicativo di CartaLIS deve garantire:
- L'incaricato applicativo TI.TT deve garantire la revoca del Certificato:
  - se è decorso il termine di 60 giorni previsto per il completamento del processo di verifica dell'identità del Titolare;
  - su richiesta di CartaLIS, nel caso in cui non vengano superati i controlli necessari per l'evoluzione della Carta base.