

CARTA DEL SERVIZIO TIM id DI TELECOM ITALIA TRUST TECHNOLOGIES S.r.l.

1. Premessa

Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. (di seguito “TI Trust Technologies”) è l’azienda del Gruppo Telecom Italia accreditata presso l’Agenzia per l’Italia Digitale (di seguito “AGID”) in qualità di Gestore dell’Identità Digitale nell’ambito del Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale dei cittadini e delle Imprese (di seguito “SPID”), attraverso il quale è possibile accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati che, a loro volta, aderiscono a SPID (D. Lgs. 82/2005, art. 64).

La Carta del Servizio **TIM id** fissa e descrive gli impegni che assumiamo nei confronti di chi utilizza **TIM id**. In particolare:

- i principi fondamentali di comportamento verso la Clientela;
- le condizioni generali di **TIM id**;
- i parametri di qualità di **TIM id**;
- le indicazioni da seguire se non sono soddisfatti i parametri di qualità.

Specifiche disposizioni possono essere contenute nelle Condizioni Generali di Contratto di **TIM id** e nei documenti descrittivi dell’offerta.

2. Principi fondamentali

Nella nostra attività adottiamo i seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: fornire il servizio indistintamente a tutta la Clientela, senza discriminazione, sull’intero territorio nazionale.**

Il nostro comportamento nei confronti della Clientela è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Per questo, garantiamo l’eguaglianza del trattamento di tutta la nostra Clientela, fornendo **TIM id** in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

- **CONTINUITÀ: erogare il servizio senza interruzioni, salvo gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria che si rendono necessari.**

Garantiamo alla nostra Clientela la regolarità e la continuità di **TIM id**, assicurandone l’erogazione per 24 ore al giorno in tutti i giorni dell’anno. Per le interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, ci impegniamo ad arrecare il minor disagio e ad avvisare, ove possibile, del disservizio.

- **TRASPARENZA: adottare le regole e le disposizioni contrattuali e verificarne il rispetto, rendendole conosciute e di facile comprensione per tutta la nostra Clientela.**

La nostra Clientela ha diritto ad avere informazioni su **TIM id**; per questo, ci impegniamo a garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle sue condizioni di utilizzo. Le informazioni su **TIM id** e sulle procedure da seguire sono pubblicate sul nostro sito web www.trusttechnologies.it.

- **PARTECIPAZIONE: impegnarsi a soddisfare le esigenze della Clientela raccogliendone i suggerimenti e le proposte espressi anche dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, per migliorare il servizio e la Carta del Servizio.**

La cura e l’attenzione verso la nostra Clientela si manifesta sia nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti

Codice documento	Titolo	Emissione	Pag.
SPIDPRIN.TT.SOCF16888.03	Carta del Servizio TIM id	05.02.2018	1

delle Associazioni dei Consumatori, sia nell'impegno costante nel dare riscontro ai loro suggerimenti ed ai loro reclami in relazione a **TIM id**, attraverso le strutture del Gruppo Telecom Italia cui apparteniamo.

- **EFFICIENZA: garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze della Clientela.**

Ci impegniamo costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche che garantiscano una risposta efficace e qualificata alle esigenze della Clientela che utilizza **TIM id**. Ne curiamo l'erogazione con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali, per assicurare la massima utilità alla nostra Clientela.

Ci impegniamo a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza di **TIM id** attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

- **CORTESIA E DISPONIBILITÀ: assicurare l'attenzione degli operatori e del personale per soddisfare le esigenze della Clientela, ponendosi all'ascolto costante delle sue esigenze.**

Ci impegniamo a trattare la nostra Clientela con rispetto e cortesia ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Fondiamo l'eccellenza di **TIM id** sull'attenzione e sulla disponibilità alle esigenze della Clientela, perseguendo l'obiettivo di garantire una risposta qualificata e competente, improntando i nostri comportamenti a correttezza e collaborazione.

3. Assistenza Clienti

Tutte le informazioni su **TIM id** sono disponibili sul nostro sito internet www.trusttechnologies.it oppure inviando una richiesta per posta elettronica all'indirizzo: info-sp-id@telecomitalia.it.

Il nostro sito web è disponibile anche in versione accessibile, in conformità alle norme W3C, così da essere utilizzabile anche da parte della Clientela che dispone di browser di vecchia generazione o con disabilità.

4. Il servizio TIM id

TIM id consente ai titolari dell'identità digitale di muoversi in piena libertà e sicurezza fra i siti accessibili tramite SPID in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero.

Dopo aver effettuato le operazioni di identificazione e di registrazione, al titolare dell'identità digitale **TIM id** consegneremo un set di credenziali da utilizzare per autenticarsi ogni volta che su un sito si trova questo logo o l'indicazione che si tratta di un sito accessibile tramite SPID.

Per effettuare le operazioni di identificazione è indispensabile fornire alcune informazioni e mostrare alcuni documenti, altrimenti non è possibile fornire l'identità digitale **TIM id**:



- Se l'identità digitale **TIM id** è richiesta da una **persona fisica**:
 - nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso
 - codice fiscale
 - documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione
 - numero di telefonia fissa e/o mobile
 - indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale
- Se l'identità digitale **TIM id** è richiesta da una **persona giuridica**:
 - ragione o denominazione sociale, sede legale,
 - codice fiscale o partita IVA
 - documento d'identità del rappresentante legale, utilizzato ai fini dell'identificazione
 - la certificazione che attesta i poteri di chi richiede l'identità per conto della persona giuridica (visura camerale e se necessario anche l'atto notarile di procura legale)
 - numero di telefonia fissa e/o mobile

- indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale

Le credenziali SPID dell'identità digitale **TIM id** sono di due livelli. Per utilizzarle, basta seguire le istruzioni di accesso ai siti SPID, che differenziano la sicurezza dell'accesso rispetto alla natura dei dati del servizio:

- **Primo livello:** è il livello di base, normalmente coincide con una *userid* ed una *password* scelta dalla persona titolare della **TIM id**;
- **Secondo livello:** è il livello intermedio, che aggiunge al livello di base un'ulteriore informazione sempre diversa che inviamo ogni volta che la persona titolare chiede di accedere ad un sito SPID.

Una volta ricevute le credenziali dell'identità digitale **TIM id**, oltre ad accedere ai siti SPID, si potrà:

- Modificare le informazioni fornite per avere l'identità **TIM id**:
 - estremi del documento di identità e informazioni di contatto, nel caso di identità digitale **TIM id** come persona fisica
 - sede legale, codice fiscale o partita IVA, rappresentante legale, documento di identità e informazioni di contatto nel caso di identità digitale **TIM id** come persona giuridica,
- Disporre la sospensione e la riattivazione dell'identità digitale **TIM id** o la sua revoca definitiva
- Disporre la sospensione, la revoca, il rinnovo o la sostituzione delle credenziali

Come aderire a TIM id

L'identità digitale **TIM id** può essere richiesta direttamente a TI Trust Technologies o agli altri soggetti autorizzati a vendere il Servizio, fermo restando il ruolo di TI Trust Technologies di Gestore dell'Identità Digitale. Per i privati cittadini che richiedono **TIM id** con il Primo o il Secondo Livello entro il 30 giugno 2017, il servizio sarà gratuito per i primi due anni a partire dalla data della sua attribuzione.

Il dettaglio delle condizioni e dei termini di adesione al servizio è contenuto nelle Condizioni Generali di contratto di **TIM id**, rese disponibili sul sito www.trusttechnologies.it/SPID o sui siti dei soggetti autorizzati a vendere il Servizio.

Vigilanza

TI Trust Technologies ha sottoscritto con AGID la convenzione per la partecipazione allo SPID in qualità di gestore delle identità ed è iscritta nell'elenco pubblico che AGID ha pubblicato sul proprio sito. Pertanto, TI Trust Technologies si è impegnata ad assolvere a tutti gli obblighi previsti per l'attività di Gestore rispetto a **TIM id** ed è sottoposta alla vigilanza di AGID.

5. Modalità di recesso

La persona titolare dell'identità digitale **TIM id** ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Servizio, con preavviso di almeno 30 giorni e comunicazione, a mezzo PEC o Raccomandata A/R, ai recapiti indicati nell'area dedicata a **TIM id** del nostro sito internet <https://www.trusttechnologies.it/SPID>. e/o nelle Condizioni Generali di Contratto di **TIM id**.

La richiesta di recesso interrompe immediatamente il processo di rinnovo automatico e avvia le procedure di revoca di **TIM id**.

Il Cliente consumatore, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso, nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), rinunciando all'acquisto e richiedendo il rimborso dell'importo pagato, entro 14 giorni dall'acquisto, fermo restando l'obbligo di corrispondere l'importo correlato al servizio eventualmente fruito fino al momento dell'invio della comunicazione di recesso.

6. Utilizzo del Servizio e livelli di qualità

In coerenza con la normativa di riferimento dello SPID, ci impegniamo a garantire i livelli di servizio di **TIM id** indicati nella tabella seguente:

ID	Indicatore di Qualità	Modalità di funzionamento	Valore Limite
----	-----------------------	---------------------------	---------------

Codice documento	Titolo	Emissione	Pag.
SPIDPRIN.TT.SOCF16888.03	Carta del Servizio TIM id	05.02.2018	3

IQ-01	Disponibilità del sottoservizio di Registrazione Identità Digitale	Erogazione automatica	>= 99,0% con singolo evento di indisponibilità <= 6 ore
		Erogazione in presenza	>= 98,0%
IQ-02	Tempo di Risposta del sottoservizio di Registrazione Identità Digitale		<= 24 ore lavorative
IQ-03	Disponibilità del sottoservizio di Rilascio Credenziali	Erogazione automatica	>= 99,0% con singolo evento di indisponibilità <= 6 ore
		Erogazione in presenza	>= 98,0%
IQ-04	Tempo di Rilascio Credenziali		<= 5 giorni lavorativi
IQ-05	Tempo Riattivazione delle Credenziali		<= 2 giorni lavorativi
IQ-06	Disponibilità del sottoservizio di Sospensione e Revoca delle Credenziali		>= 99,0% con singolo evento di indisponibilità <= 6 ore
IQ-07	Tempo di Sospensione delle Credenziali		<= 30 minuti
IQ-08	Tempo di Revoca delle Credenziali		<= 5 giorni lavorativi
IQ-09	Disponibilità del sottoservizio di Rinnovo e Sostituzione delle Credenziali	Erogazione automatica	>= 99,0%
		Erogazione in presenza	>= 98,0%
IQ-10	Tempo di Rinnovo e Sostituzione delle Credenziali		<= 5 giorni lavorativi
IQ-11	Disponibilità del sottoservizio di Autenticazione		>= 99,0% con singolo evento indisponibilità <= 4 ore
IQ-12	Tempo di risposta del sottoservizio di Autenticazione (per le sole componenti di elaborazione in carico al Gestore)		<=3 sec almeno per il 95,0% delle richieste ricevute

Gli Indicatori di Qualità sono definiti nella normativa in relazione ai principali sotto servizi che erogiamo:

- Attivazione dell'Identità Digitale, suddivisa nelle fasi:
 - Registrazione dell'Identità Digitale
 - Rilascio delle Credenziali
- Gestione del Ciclo di Vita dell'Identità Digitale:
 - Sospensione/Riattivazione/Revoca dell'Identità Digitale
 - Rinnovo delle credenziali relative all'Identità Digitale
- Servizio di Autenticazione online dell'Identità Digitale

Durante il funzionamento dei sottoservizi, ne rileviamo la *performance* secondo due Indicatori di Qualità:

- *Disponibilità*, ossia l'effettiva fruibilità del servizio nel tempo (ad es. ore, giorni, ecc.);
- *Tempo di Risposta*, ossia al massimo tempo che impieghiamo per completare le attività a nostro carico, dal momento in cui abbiamo a disposizione il necessario per operare.

Gli Indicatori sono stati definiti tenendo conto che possiamo erogare alcuni sottoservizi con le modalità seguenti:

- mediante sistemi automatici (es. sistema web online);
- con la presenza fisica di un operatore (es. presso la nostra sede).

TIM id è in linea con i più moderni standard di *Business Continuity* per i servizi ICT. In caso di eventi che possono compromettere il funzionamento di **TIM id** (ad es. disastro) è previsto un servizio di emergenza denominato *Disaster Recovery*. Ulteriori informazioni di dettaglio sono disponibili nel Manuale Operativo **TIM id** e sugli altri documenti relativi al servizio pubblicati all'indirizzo: <https://www.trusttechnologies.it/SPID>.

Uso consapevole e sicuro di TIM id

La identità digitale **TIM id** è a tutti gli effetti una vera e propria identità personale. Per evitare che possa essere sottratta ed utilizzata da altri in modo indesiderato o fraudolento, consigliamo alcune precauzioni minime. In particolare:

1. usare un dispositivo in grado di navigare in internet (ad es. un portatile, un pc, un tablet, ecc.), per accedere ai siti accessibili tramite SPID;

2. usare un dispositivo mobile personale (ad es. un cellulare, uno smartphone, un tablet, ecc.) con inserita la SIM card corrispondente all'utenza telefonica associata alla identità digitale **TIM id**.
3. utilizzare esclusivamente le informazioni e i dati forniti dal Gestore dell'identità digitale, senza fare affidamento a consigli o indicazioni provenienti da altri soggetti non autorizzati;
4. comunicare tempestivamente l'eventuale modifica delle informazioni e dei dati forniti al momento della richiesta dell'identità **TIM id**, utilizzando solo le modalità descritte sul sito <https://www.trusttechnologies.it>;
5. evitare comportamenti che possano compromettere l'integrità e la riservatezza delle credenziali dell'identità digitale **TIM id** o dei dispositivi di navigazione utilizzati, curando in particolare di non lasciare incustoditi o non protetti tali dispositivi soprattutto mentre si è collegati ad un sito per cui è richiesta l'identificazione mediante **TIM id**;
6. chiedere immediatamente la revoca o la sospensione cautelativa dell'identità digitale **TIM id**, in caso di smarrimento, furto, altre ipotesi di compromissione oppure in caso di sospetto utilizzo per scopi abusivi o fraudolenti da parte di malintenzionati.

Sospensione e riattivazione della TIM id

Con la sospensione, l'identità digitale **TIM id** non è più valida e non può essere utilizzata fino alla sua riattivazione.

Effettuiamo la sospensione su richiesta del titolare di **TIM id** o del soggetto autorizzato che ha effettuato l'identificazione al momento della richiesta di attivazione del Servizio. La sospensione può avvenire in ogni caso di divulgazione, furto o smarrimento delle credenziali, oppure su nostra iniziativa in caso di sospetti abusi e/o falsificazioni e/o altri motivi di sicurezza.

Effettuiamo la sospensione tempestivamente una volta ricevuta la richiesta ed entro trenta giorni, in caso mancata richiesta di revoca, la riattiviamo. La persona titolare della **TIM id** può inviare la richiesta di sospensione via email, PEC, via fax o per posta ordinaria, seguendo le indicazioni pubblicate sul sito, all'indirizzo <https://www.trusttechnologies.it/SPID> o indicate nelle Condizioni Generali di Contratto di **TIM id**.

Una volta effettuata la sospensione, inviamo dalla persona titolare della **TIM id** una notifica al suo indirizzo di posta elettronica fornito una notifica.

Riattivazione

Con la riattivazione del Servizio l'identità digitale **TIM id** torna ad essere valida e può essere utilizzata sino alla sua scadenza naturale.

Effettuiamo la riattivazione su richiesta della persona titolare di **TIM id**, del soggetto autorizzato che ha effettuato l'identificazione al momento della richiesta di attivazione del Servizio, oppure su nostra iniziativa nel caso abbiamo effettuato noi la sua sospensione per i motivi indicati sopra.

Effettuiamo la riattivazione tempestivamente una volta ricevuta la richiesta che la persona titolare della **TIM id** potrà inviarci via email, PEC, fax o per posta ordinaria, seguendo le indicazioni pubblicate sul sito, all'indirizzo <https://www.trusttechnologies.it/SPID>.

Una volta effettuata la riattivazione, inviamo dalla persona titolare della **TIM id** una notifica al suo indirizzo di posta elettronica fornito una notifica.

Revoca

Con la revoca, l'identità digitale **TIM id** perde definitivamente la sua validità e non può più essere utilizzata.

Effettuiamo la revoca quando viene richiesta dalla persona titolare di **TIM id** oppure nei casi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di **TIM id**.

La revoca può avvenire a seguito del decesso della persona fisica o della cessazione della persona giuridica titolari della **TIM id**, o in caso di divulgazione, furto o smarrimento delle credenziali, sospetti abusi e/o falsificazioni, previa sospensione ove possibile, richiesta dell'Autorità Giudiziaria, inattività per 24 mesi o scadenza del contratto.

La revoca può avvenire a seguito del decesso della persona fisica o della cessazione della persona giuridica titolari della **TIM id**, o in caso di divulgazione, furto o smarrimento delle credenziali, sospetti abusi e/o falsificazioni (previa sospensione ove possibile), o richiesta dell'Autorità Giudiziaria, o inattività per 24 mesi o scadenza del contratto di fornitura.

Codice documento	Titolo	Emissione	Pag.
SPIDPRIN.TT.SOCF16888.03	Carta del Servizio TIM id	05.02.2018	5

Nel caso in cui non abbiamo la possibilità di accertare in tempo utile l'autenticità della richiesta di revoca, invece che alla revoca procediamo alla **sospensione**.

Eseguiamo tempestivamente la revoca della **TIM id**, una volta verificata la correttezza formale della richiesta di revoca che deve essere inviata via email, PEC, o per posta ordinaria, seguendo le indicazioni particolareggiate pubblicate sul nostro sito, all'indirizzo <https://www.trusttechnologies.it/SPID>.

Una volta effettuata la revoca, inviamo alla persona titolare della **TIM id** una notifica al suo indirizzo di posta elettronica.

7. Modalità di pagamento

Di seguito le principali modalità e i canali autorizzati attraverso cui pagare il corrispettivo del Servizio:

- Paypal
- Carte di credito
- Bonifico Bancario

Renderemo disponibili i documenti fiscali di **TIM id** in formato elettronico all'indirizzo email indicato al momento della richiesta di attivazione del Servizio.

A seguito del pagamento (ove previsto), rilasceremo l'identità digitale **TIM id** solo se le verifiche sui dati forniti per l'identificazione sono positive ed in questo caso invieremo un avviso di attivazione di **TIM id** all'indirizzo email raccolto al momento della registrazione.

8. Richiesta dati di utilizzo delle credenziali

Con **TIM id** è possibile tenere costantemente sotto controllo l'utilizzo che viene fatto della propria identità digitale, consultando il cruscotto online accessibile sul sito <https://id.tim.it/> tramite le proprie credenziali **TIM id**, nel quale è possibile sia verificare gli impieghi della **TIM id** effettuati in precedenza, sia attivare o disattivare un servizio di notifica con cui segnaliamo ogni utilizzo effettuato dell'identità digitale o all'indirizzo email o via sms al numero cellulare registrati in fase di identificazione.

9. La soddisfazione della Clientela

Per noi la soddisfazione della Clientela è di fondamentale importanza. Ecco perché effettuiamo indagini periodiche a campione continuative per predisporre programmi di miglioramento della qualità. Le rilevazioni misurano in particolare la soddisfazione della Clientela in merito:

- alla *user experience*;
- alle modalità di assistenza.

10. Furto, smarrimento e divulgazione accidentale delle credenziali TIM id

In caso di furto, smarrimento o anche di divulgazione fraudolenta o accidentale delle credenziali della **TIM id** è necessario darne tempestiva informazione a TI Trust Technologies e/o ai soggetti autorizzati a vendere il Servizio per richiedere la sospensione o la revoca della **TIM id**.

11. Gestione reclami

I reclami possono pervenire a TI Trust Technologies attraverso i seguenti canali:

FAX	EMAIL	Posta ordinaria
0691253559	CRPresidio_CA@telecomitalia.it , (inserire nell'oggetto: [TIM id] - Reclamo)	TI Trust Technologies S.r.l. S.S. 148 Pontina km. 29,100 00071 Pomezia (RM)

Nel reclamo occorre indicare sempre un numero di telefono cellulare.

Tempi di evasione dei reclami

TI Trust Technologies si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la medesima modalità utilizzata dal Cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal Cliente.

12. Procedure di conciliazione

In caso di mancata risposta al reclamo entro 30 giorni dalla sua presentazione o in caso di insoddisfazione rispetto al suo esito, sarà possibile attivare una procedura di conciliazione preventiva concordata con AGID e con le associazioni dei consumatori, per evitare l'avvio di una controversia legale (quando la procedura sarà definita, sarà pubblicata sul sito www.trusttechnologies.it/SPID).

13. Tutela dei dati personali

Ci impegniamo ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati della nostra Clientela. In particolare, adottiamo le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre, affidiamo il trattamento dei dati relativo delle attività inerenti l'esecuzione del contratto esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

14. Certificazioni ISO

Per offrire maggiori garanzie e servizi di qualità, TI Trust Technologies ha certificato in conformità alle Norme Internazionali ISO 9000 ed ISO 27001, tutti i propri processi operativi.

Queste certificazioni, rilasciate dall'ente accreditato CSQ (Certificazione Sistemi Qualità) e membro di CISQ (Certificazione Italiana Sistemi di Qualità Aziendali) e IQNet (International Quality Network), il più grande network mondiale di enti di certificazione, dimostrano la capacità dei nostri processi e delle nostre funzioni di soddisfare le esigenze della Clientela e di gestire in sicurezza tutte le attività ed i dati della Clientela.