



Condizioni Generali di contratto per la fornitura del Servizio SPID

Il presente documento contiene le Condizioni Generali di Contratto (di seguito “Condizioni Generali”), reperibili e liberamente scaricabili al seguente link <https://www.intesigroup.com/it/documenti/> che regolano i rapporti tra Intesi Group S.p.A., società con sede in Milano (MI) Via Torino, 48, P. Iva. 02780480964, di seguito denominata “**Intesi Group**”, “Gestore di identità Digitale” o “Identity Provider” ed i suoi Clienti (di seguito anche denominati “Titolari dell’Identità”) in relazione alla fornitura di Identità Digitali (“SPID”).

Premesso che

- per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è stato istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (di seguito “SPID”);
- il sistema SPID è stato notificato ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento (UE) n. 910/2014, *Reg. eIDAS*, ed è stato pubblicato come regime di identificazione elettronica nella Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea C318 del 10 settembre 2018;
- Intesi Group in qualità di Gestore di Identità Digitale è iscritta nel registro pubblico AgID di cui all’articolo 1 co. 1 lett. s) del DPCM 24 ottobre 2014 recante “*le 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*”(di seguito “DPCM”) e art. 64 co. 2 *undecies* d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 “*Codice dell’Amministrazione Digitale*”(di seguito “CAD”);
- I requisiti tecnici, di sicurezza e di organizzazione adottati da Intesi Group nell’erogazione dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali sono compiutamente descritti nel Manuale Operativo, e reperibili e liberamente scaricabili al seguente link <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>, che costituiscono parte integrante del Contratto.

Tutto ciò premesso, che si considera parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali, si stipula e si conviene tra le Parti quanto segue.

1 – Definizioni e acronimi

Ai fini delle presenti condizioni generali valgono le seguenti definizioni:

- **Identità Digitale (SPID):** SPID è il Sistema Pubblico di Identità Digitale, istituito ai sensi dell'art. 64 CAD, che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e ai soggetti privati aderenti;
- **Registro SPID:** registro, tenuto dall'Agenzia, accessibile al pubblico, contenente l'elenco dei soggetti abilitati a operare in qualità di Gestori dell'identità digitale;
- **Gestore dell'Identità Digitale (Identity Provider - IdP):** Il Gestore dell'identità digitale è la persona giuridica (Intesi Group) che in qualità di soggetto accreditato presso AgID rilascia identità digitali su richiesta dell'interessato, previa identificazione certa della persona fisica e mediante consegna, in modalità sicura, delle credenziali di Accesso;
- **Titolare:** persona fisica o giuridica, titolare di un'identità digitale SPID, che utilizza i servizi erogati in rete da un fornitore di servizi, previa identificazione informatica;
- **Local Registration Authority (L.R.A.):** persona giuridica al quale è affidato il compito di identificare in maniera certa i titolari dell'identità digitale;
- **Operazioni di identificazione e registrazione:** le attività di identificazione e registrazione del Titolare, svolte dal RAO;
- **Operatore dell'Autorità di registrazione (Registration Authority Officer - RAO):** persona fisica autorizzata dall'LRA a svolgere per suo conto le Operazioni di identificazione in maniera certa e registrazione del Titolare;
- **Codice identificativo:** il particolare attributo assegnato dal Gestore dell'identità digitale che consente di individuare univocamente un'identità digitale nell'ambito dello SPID;
- **Credenziale di Accesso:** il particolare attributo di cui l'utente si avvale, unitamente al codice identificativo, per accedere in modo sicuro, tramite autenticazione informatica, ai servizi qualificati erogati in rete dai fornitori di servizi che aderiscono allo SPID;
- **Attributi:** informazioni o qualità di un utente utilizzate per rappresentare la sua identità, il suo stato, la sua forma giuridica o altre caratteristiche peculiari;
- **Identità digitale uso professionale:** identità digitale SPID contenente un attributo che dichiara tale caratteristica;
- **Identità digitale uso professionale della persona fisica:** l'identità digitale che contiene gli attributi della persona fisica cui sono state rilasciate le credenziali di autenticazione;
- **Identità digitale uso professionale per la persona giuridica:** l'identità digitale che contiene gli attributi della persona giuridica e della persona fisica cui sono state rilasciate le credenziali di autenticazione;
- **Organizzazione:** la persona giuridica che stipula un accordo con un IdP al fine del rilascio delle identità digitali uso professionale per la persona giuridica in favore di soggetti che agiscono in qualità di dipendenti o, comunque, a nome o per conto dell'organizzazione stessa;
- **Cliente:** Titolare dell'identità che richiede l'attivazione del servizio;
- **Richiesta SPID:** modulo cartaceo o digitale o una dichiarazione registrata o emessa dal Titolare per mezzo del quale richiede l'attivazione del Servizio e accetta le presenti condizioni generali;
- **Manuale Operativo:** documento in cui sono riportate le procedure applicate dall' Identity Provider per la fornitura di Identità Digitali (ad esempio per emettere, gestire, revocare e rinnovare SPID). Il

Manuale Operativo può essere modificato unilateralmente da Intesi Group in ogni momento e può essere consultato sul sito di Intesi Group presso <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>

- **Prezzo:** (se previsto) somma pagata dal Titolare;

2 – Struttura del Contratto

2.1 Il contratto è costituito dai seguenti documenti, complessivamente e unitamente contenenti la disciplina del rapporto tra le parti:

- a) Condizioni Generali;
- b) Manuale Operativo
- c) Informativa Privacy
- d) Modulo di Richiesta

3 - Oggetto

3.1 Le presenti Condizioni disciplinano la fornitura da parte di Intesi Group del Servizio SPID richiesto dal Cliente.

3.3 La fornitura del Servizio da parte di Intesi Group avverrà solo dopo l'esito positivo delle verifiche obbligatorie.

3.4 Il Cliente è tenuto a comunicare a Intesi Group (o all'LRA) tutte le informazioni necessarie e pertinenti al fine di consentire la sua identificazione in maniera certa. Il Cliente è responsabile della veridicità dei dati comunicati.

3.5 Nel caso in cui le informazioni richieste per l'identificazione siano acquisite mediante un certificato di firma elettronica qualificata, come previsto dall'art 7 co.2 lettera d) DPCM, emesso da un QTSP, Intesi Group non potrà essere ritenuta, in alcun modo, responsabile per il contenuto, o per la veridicità delle informazioni comunicate dal Cliente, per le attività poste in essere dal QTSP che ha emesso il certificato.

3.6 Nel caso in cui le informazioni richieste per l'identificazione siano acquisite mediante altra identità digitale SPID di livello di sicurezza pari o superiore a quella oggetto della richiesta come previsto dall'art. 7 co.2 lett. c) DPCM, Intesi Group non potrà essere ritenuta, in alcun modo, responsabile per il contenuto, o per la veridicità delle informazioni comunicate dal Cliente in fase di identificazione e per le attività poste in essere dal Identity Provider che ha emesso l'identità elettronica.

4 – Conclusione e Durata del Contratto

4.1 Il Contratto decorre dalla data di Richiesta dello SPID da parte del Cliente.

4.2 Laddove sia previsto in capo al Cliente il pagamento di un prezzo, di cui all'art. 9 delle presenti condizioni generali, per le attività propedeutiche al rilascio di un'identità Digitale, Intesi Group avrà diritto di sospendere o revocare la fornitura in caso di ritardo nel pagamento.

4.3 Il Contratto ha una durata di 1 anno dalla data di attivazione del servizio che corrisponde alla data di rilascio delle credenziali di Accesso e si rinnova automaticamente e tacitamente di anno in anno.

5 – Obblighi del Cliente

5.1 Il Cliente ha l'obbligo di:

- a) utilizzare i Servizi in conformità alle presenti Condizioni Generali, al Manuale Operativo nonché alla Guida Utente;
- b) comunicare a Intesi Group tutte le informazioni necessarie per consentire la corretta fornitura del Servizio, fornire prova della propria identità e garantire la correttezza, la veridicità e la completezza dei dati comunicati ad Intesi Group;
- c) accertarsi della correttezza dei dati registrati dal Gestore al momento dell'adesione e segnalare tempestivamente eventuali inesattezze;
- d) informare tempestivamente il gestore dell'identità digitale di ogni variazione degli attributi previamente comunicati ai sensi dell'art. 8 co. 1 DPCM;
- e) fornire un indirizzo fisico, o un indirizzo e-mail, dove poter essere contattato;
- f) se previsto contrattualmente, pagare il Prezzo nelle modalità e con i tempi indicate da Intesi Group;
- g) prestare la massima diligenza nell'uso, nella conservazione e nella protezione delle Credenziali di Accesso, come indicato nel Manuale Operativo. In particolare, il Cliente deve porre in essere tutte le misure necessarie per evitare di causare danni a terzi durante l'utilizzo del Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali;
- h) non rivelare le Credenziali di Accesso - né direttamente né indirettamente - a terzi;
- i) mantenere aggiornati, in maniera proattiva o a seguito di segnalazione da parte del Identity Provider i contenuti dei seguenti attributi identificativi:
 - se persona fisica: estremi del documento di riconoscimento e relativa scadenza, numero di telefonia fissa o mobile, indirizzo di posta elettronica, domicilio fisico e digitale;
 - se persona giuridica: indirizzo sede legale, codice fiscale o P.IVA, rappresentante legale della società, numero di telefonia fissa o mobile, indirizzo di posta elettronica, domicilio fisico e digitale.
- j) informare immediatamente Intesi Group (esibendo formale denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria) in caso di furto o tentativo di furto delle Credenziali di Accesso e/o sospetto di perdita di riservatezza al fine di consentire a Intesi Group di intervenire tempestivamente per gestire la situazione.

In caso di omissione e/o inerzia da parte del Cliente quest'ultimo sarà considerato quale unico responsabile dei danni patiti da Intesi Group o da terzi.

5.3 Se durante le Operazioni di identificazione, registrazione e utilizzo delle credenziali di Accesso il Titolare dell'identità Digitale:

- a) fornisce informazioni false, incomplete o non aggiornate in relazione alla propria identità e/o ai propri dati anagrafici;
- b) impedisce all'Identity Provider (o alla LRA), in maniera fraudolenta, di eseguire l'identificazione certa della persona fisica (es. utilizzando documenti falsi e/o dichiarando false generalità);
- c) utilizza i Servizi in modo improprio, violando la normativa vigente, le presenti Condizioni Generali, il Manuale Operativo o le indicazioni impartite per iscritto dall'Identity Provider (o LRA);
- d) effettua personalmente o tramite terzi non autorizzati interventi tecnici per manomettere il sistema;
- e) non adotta le procedure, diffusamente descritte nel Manuale Operativo, necessarie ad evitare l'uso illegittimo dei Servizi da parte di terzi;

sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno causato a Intesi Group e/o a terzi, manlevando Intesi Group da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi richiesta di risarcimento danni.

5.4 Il Cliente si impegna a comunicare ad Intesi Group (o alla LRA) qualsiasi informazione e/o evento che possa incidere sulla propria identità digitale.

6 – Obblighi di Intesi Group

6.1 Intesi Group ha l'obbligo di:

- a) operare in conformità alla normativa vigente in materia e al Manuale Operativo;
- b) conservare tutte le informazioni necessarie e pertinenti relative all'identità del Cliente e del dispositivo per 20 (venti) anni decorrenti dalla scadenza o dalla revoca dell'identità digitale come disposto dall'art. 7 co. 8 DPCM;
- c) sospendere, revocare o modificare gli attributi secondari e le credenziali di Accesso, a titolo gratuito, su espressa richiesta del Cliente nelle modalità indicate nel Manuale Operativo;
- d) Eseguire tempestivamente i necessari aggiornamenti, previa verifica delle informazioni di cui art. 7, comma 7 DPCM;
- e) revocare l'identità digitale qualora venga riscontrato, per un periodo superiore a ventiquattro mesi l'inattività o in caso di decesso della persona fisica o di estinzione della persona giuridica;
- f) avvisare il Titolare di ogni avvenuto utilizzo delle credenziali di Accesso.

8 – Limitazione della responsabilità

8.1 Fermo restando che, Intesi Group ha sottoscritto apposita assicurazione, a copertura dei danni derivanti dall'inadempimento delle proprie obbligazioni, quest'ultima non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi conseguenza, danno diretta o indiretta, causata da qualsiasi azione od omissione in relazione alla pubblicazione e l'utilizzo dei Servizi che determini responsabilità, danni o perdite, spese di qualsiasi genere, comprese le spese legali, nei casi in cui il Titolare abbia:

- a) utilizzato le credenziali di Accesso per scopi abusivi, fraudolenti o comunque diversi per le quali sono state rilasciate;
- b) comunicato all'Identity Provider dati e/o informazioni non fedeli, veritiere e/o incompleti o non abbia provveduto a mantenere aggiornati gli attributi identificativi;
- c) manomesso personalmente o per conto di terzi, non autorizzati da Intesi Group, il Servizio;
- d) violato gli obblighi, di cui alle presenti Condizioni Generali e compiutamente descritti Manuale Operativo, con particolare riferimento alla conservazione delle credenziali di Accesso.

8.2 Il Cliente è tenuto a garantire e manlevare Intesi Group da qualsiasi richiesta di risarcimento da parte di terzi per gli eventi descritti in questa clausola (compresi i rimborsi per spese legali e gli interessi).

8.3 Fatte salve le ipotesi inderogabilmente previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, Intesi Group può essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati al Cliente, per danni, diretti o indiretti, perdite di dati, violazione di diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare a fronte dell'erogazione del Servizio, ove connessi, direttamente o indirettamente, o

derivanti da:

- a) alterazione o distruzione dei dispositivi da parte del Cliente;
- b) blocco dei servizi nei casi espressamente previsti nel Manuale Operativo;
- c) forza maggiore o cause comunque non imputabili ad Intesi Group, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia.

10 – Risoluzione del Contratto

10.1 Il contratto si risolve automaticamente, con conseguente interruzione del Servizio, in caso di revoca dell'Identità Digitale.

10.2 Il contratto si risolve, inoltre, automaticamente, con conseguente interruzione del Servizio, in caso di cessazione della propria attività da parte di Intesi Group previa comunicazione al Cliente. Si precisa che Intesi Group in conformità all'art. 12 DPCM, in caso di cessazione dell'attività può individuare degli Identity Provider sostitutivi il quale subentrano nella gestione delle identità digitali rilasciate o diversamente revocare le identità digitali.

10.3 Il contratto è da considerarsi risolto con effetto immediato ed il servizio disabilitato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente:

- a) violi gli obblighi previsti negli Articoli 5 e 9 delle Condizioni;
- b) utilizzi l'identità digitale per qualsiasi attività illecita;
- d) ceda in tutto o in parte il contratto a terzi.

11 – Notifiche ed Emendamenti del Contratto

11.1 Qualsiasi comunicazione o notificazione richiesta o prevista in base al presente Contratto sarà effettuata per iscritto e in lingua inglese o italiana e sarà considerata debitamente e validamente eseguita (i) in caso di notifica inviata per lettera, il primo giorno lavorativo dopo la ricezione della stessa e (ii) in caso di notifica inviata attraverso posta elettronica certificata (PEC), il primo giorno lavorativo dopo la ricevuta di avvenuta consegna della PEC. In ogni caso le comunicazioni vanno indirizzate, in entrambi i casi, come segue:

Se a **Intesi Group**:

via posta: Intesi Group S.p.A.
Via Torino, 48 – 20123 Milano Italy.

via e-mail: tsp@intesigroup.com

via PEC: tsp@ig-trustmail.com

Se al **Cliente**:

all'indirizzo di posta elettronica registrato o, in mancanza, all'indirizzo e-mail indicato dal Titolare.

11.2 Intesi Group ha il diritto di modificare unilateralmente il Contratto. In caso di modifica, le nuove condizioni saranno pubblicate sul sito internet Intesi Group <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>

o verranno comunicate al Cliente via e-mail all'indirizzo da lui indicato almeno 30 (trenta) giorni prima della loro entrata in vigore.

11.3 Entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di cui al punto precedente il Titolare può recedere dal contratto comunicandolo ad Intesi Group nelle modalità di cui all'art. 10 delle presenti condizioni generali. Dalla data di comunicazione del recesso, pertanto, il Titolare non potrà utilizzare le Credenziali di Accesso a lui intestate.

11.4 L' Identity Provider potrà altresì modificare il Contratto per modifiche relative a disposizioni di legge e/o regolamenti.

12 – Recesso

12.1 Il Titolare, in qualità di Consumatore, ai sensi dell'art. 3 co.1 lett. a) d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del Consumo*, ha diritto di recedere entro il termine di 14 (quattordici) giorni a decorrere dalla data di conclusione del Contratto previa comunicazione nelle modalità di cui all'art.11 delle presenti condizioni generali.

12.2 In caso di recesso Intesi Group rimborserà al Titolare i costi sostenuti per l'acquisto del Servizio, entro 14 (quattordici) giorni a decorrere dal giorno in cui è stata comunicata l'intenzione a recedere dal contratto.

12.3 Si precisa che, in conformità all'art. 59, c. 1, lett. a) del d.lgs. 206/2005, l'attivazione delle credenziali di Accesso presuppone l'accordo espresso del consumatore alla "completa fornitura del servizio" e l'accettazione della perdita del diritto di recesso.

13 – Legge Applicabile, Procedure per Reclami e Risoluzione delle Controversie

13.1 Il presente Contratto è disciplinato dalla Legge Italiana.

13.2 Il Cliente può inviare la propria richiesta o reclamo al seguente indirizzo email: tsp@ig-trustmail.com

13.3 I reclami ricevuti da Intesi Group saranno gestiti direttamente da Intesi Group allo scopo di risolvere prontamente ed efficacemente ogni controversia.

13.4 Ogni controversia che non potrà essere risolta direttamente da Intesi Group sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Foro di Milano, ad eccezione del caso in cui il Titolare possa essere considerato un Consumatore come disposto dall'art. 66 bis del d. lgs. 206/2005.

14 – Protezione dei Dati Personali

14.1 Intesi Group, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati nel pieno rispetto del Regolamento (EU) 2016/679 (GDPR), del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice in materia di protezione dei dati personali), così come adeguato al GDPR dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e di ogni altra previsione normativa in vigore e/o che dovesse essere successivamente emanata in materia di protezione dei dati personali.

14.2 Tutti i dati forniti dal Cliente a Intesi Group saranno utilizzati, come diffusamente descritto nel Manuale Operativo e nell'informativa Privacy reperibile e liberamente scaricabile, nella sua versione più aggiornata, al seguente link https://www.intesigroup.com/it/privacy_policy/ esclusivamente per l'esecuzione del Contratto e per adempiere agli obblighi di legge.

14.3 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Identity Provider in 20 (venti) anni decorrenti dalla scadenza o

dalla revoca dell'identità digitale, come disposto dall'art. 7 co. 8 DPCM, ha l'obbligo di conservare le informazioni acquisite in fase di identificazione e registrazione. Si precisa che l'Identity Provider in caso di cessazione del presente servizio dovrà trasmettere tali informazioni ad un altro Identity Provider come meglio descritto nel Manuale Operativo.

15 Perfezionamento Contratto - Disposizioni Varie

15.1 Il presente Contratto contiene l'intero accordo tra le Parti e sostituisce qualsiasi accordo precedente. Non sono considerati validi accordi, promesse, garanzie o impegni salvo quelli espressamente qui indicati.

15.2 Il Contratto si intende perfezionato con la sottoscrizione del modulo di richiesta in cui sono richiamate le presenti condizioni generali, il Manuale Operativo e l'informativa Privacy.

Se l'identificazione avviene da remoto l'accettazione della summenzionata documentazione avviene per mezzo di un *Point and Click*.

15.3 Aggiornamenti delle presenti Condizioni Generali saranno pubblicati sul sito internet di Intesi Group al seguente link: <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>

15.4 Aggiornamenti al Manuale Operativo saranno pubblicati, nella loro ultima versione, sul sito internet di Intesi Group al seguente link <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>

16 Integralità

Nel caso in cui un termine o una clausola contenuti nel Contratto, o la loro esecuzione o applicazione a una delle Parti, possa in qualsivoglia misura essere considerata invalida o inapplicabile ai sensi della legge applicabile:

- a) tale termine o clausola sarà considerato inefficace nella misura della suddetta invalidità o inapplicabilità;
- b) le restanti disposizioni del Contratto non saranno pregiudicate e continueranno ad avere pieno vigore ed efficacia in conformità con la Legge Applicabile;
- c) le Parti convengono e si accordano per rinegoziare tale termine o clausola in buona fede, allo scopo di fornire un'alternativa ragionevolmente accettabile in ottemperanza agli scopi perseguiti dalle Parti con il presente Contratto.

Allegati:

- a) Manuale Operativo
- b) Informativa Privacy
- c) Modulo di richiesta

Informazioni sulla Versione

Data	Versione	Modifiche
01/07/2022	1.0	Versione Iniziale in italiano