

# **Manuale Operativo FEA con OTP**

## **EMAPI Ente di Mutua Assistenza per Professionisti Italiani**

Progetto:	FEA con OTP
Versione:	1.0
Autori:	EMAPI
Data:	14/05/2026

## RIFERIMENTI

---

### VERSIONE

Versione	Descrizione	Data
1.0	Prima stesura	14/05/2026

### DOCUMENTI ALLEGATI (IL REPERIMENTO È NEL TESTO)

Numero copie	Titolo documento
1	INFORMATIVA sulla Firma Elettronica Avanzata con OTP ai sensi dell'art. 57, comma 3 D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e sul conseguente trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 Reg. EU 2016/679, accettazione delle condizioni di utilizzo del servizio di FEA
1	Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione
1	Modulo di revoca
1	Polizza assicurativa

## INDICE

### SOMMARIO

---

Riferimenti .....	2
Versione .....	2
Documenti allegati (il reperimento è nel testo) .....	2
Indice .....	3
Sommario .....	3
1 Premessa .....	5
2 Definizioni .....	5
2.1 Definizioni riguardanti i soggetti.....	5
2.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati.....	5
3 Riferimenti normativi .....	9
4 Gli attori.....	10
4.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA.....	10
4.1.1 Dati identificativi .....	10
4.1.2 Help desk e Assistenza cliente .....	10
4.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA.....	10
4.3 Altri soggetti coinvolti.....	10
4.3.1 Hit Internet Technologies Srl .....	10
4.3.1 Intesi Group SPA.....	11
4.3.2 Microdata group srl.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5 La firma FEA con OTP.....	11
6 Valore giuridico della FEA.....	13
6.1 Forma.....	13
6.2 Efficacia probatoria.....	13
6.3 Limiti d'uso .....	14
7 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla FEA .....	14
7.1 Identificazione del firmatario .....	15
Manuale Operativo_EMAPI_1.0 .....	3

7.2	Informazione del richiedente firmatario.....	15
7.2.1	Modelli informative per FEA OTP con IGEAAR e HitSignUpWeb.....	15
7.3	Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario.....	16
7.4	Allegazione e conservazione della documentazione.....	16
7.5	Possibilità di sottoscrizione alternativa.....	17
7.6	Disponibilità della documentazione sottoscritta.....	17
7.7	Aggiornamento del sito internet.....	17
7.8	Revoca del servizio.....	17
7.9	Tutela assicurativa.....	18
8	Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy.....	19
8.1	Informazione dell'utente firmatario.....	19
8.2	Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio.....	20
8.3	Violazione Dati.....	20
9	La soluzione EMAPI.....	21
9.1	Il software di firma.....	21
9.2	Modalità di firma.....	21
9.3	La sicurezza.....	23
9.4	Integrità del documento sottoscritto.....	23
10	Il processo di firma.....	23
11	Archiviazione e conservazione a norma dei documenti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
12	La gestione del contenzioso.....	25

## 1 PREMESSA

---

Il presente documento riporta le informazioni relative al progetto di Firma Elettronica Avanzata con OTP che è stato realizzato per EMAPI Ente di Mutua Assistenza per Professionisti Italiani (di seguito EMAPI), allo scopo di descriverne le caratteristiche, le modalità operative e le procedure adottate.

Il progetto riguarda una molteplicità di tipologie documentali che prevedono la sottoscrizione del richiedente (cliente) che si presenti presso una delle sedi EMAPI o si colleghi al portale [www.emapi.it](http://www.emapi.it). EMAPI si riserva il diritto di variare il novero dei soggetti a cui propone l'adesione al servizio di sottoscrizione elettronica, dei documenti da sottoscrivere elettronicamente, senza conseguenze per il pregresso.

EMAPI provvederà a pubblicare il presente Manuale Operativo e lo manterrà aggiornato per recepire eventuali variazioni sui processi. Provvederà inoltre periodicamente alla verifica della conformità della propria soluzione di Firma Elettronica Avanzata e, ove si renderà necessario, aggiornerà questo documento, anche in considerazione dell'evoluzione della normativa e degli standard tecnologici.

## 2 DEFINIZIONI

---

### 2.1 DEFINIZIONI RIGUARDANTI I SOGGETTI

Soggetto	Illustrazione
<b>Soggetti erogatori dei servizi di Firma Elettronica Avanzata</b>	Soggetti giuridici che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti che le realizzano come attività di impresa.
<b>Soggetti realizzatori dei servizi di firma elettronica avanzata</b>	Soggetti giuridici che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore di Soggetti erogatori.
<b>Operatore</b>	Addetto di EMAPI che si occupa di assistere il richiedente.
<b>Richiedente</b>	Soggetto che si rivolge a EMAPI per usufruire di uno dei servizi offerti dall'agenzia.

### 2.2 DEFINIZIONI RIGUARDANTI GLI ACRONIMI E I TERMINI UTILIZZATI

Sigle	Illustrazione
<b>AGID</b>	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa

Sigle	Illustrazione
<b>Certificato di firma elettronica</b>	Attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica a una persona fisica e conferma almeno il nome o lo pseudonimo di tale persona
<b>Certificato qualificato di firma elettronica</b>	Certificato di firma elettronica che è rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato ed è conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS
<b>Chiave privata</b>	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
<b>Chiave pubblica</b>	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal Titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.
<b>CIE</b>	Carta d'Identità Elettronica . Documento identificativo che, attraverso i codici a disposizione dell'interessato e al provider di identificazione, permette l'identificazione e di effettuare l'identificazione digitale.
<b>Copia Informatica di documento informatico</b>	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
<b>Documento analogico</b>	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
<b>Documento elettronico</b>	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva
<b>Documento Informatico</b>	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
<b>Duplicato Informatico</b>	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario

Sigle	Illustrazione
<b>FEA</b>	Firma Elettronica Avanzata, ovvero firma elettronica connessa unicamente al firmatario e idonea ad identificarlo, ottenuta mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo e collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati medesimi
<b>FEQ</b>	Firma Elettronica Qualificata, ovvero firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche
<b>FES</b>	Firma Elettronica Semplice, ovvero dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
<b>Firma digitale</b>	Particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
<b>Firma grafometrica</b>	Particolare tipo di firma elettronica basato sulla rilevazione di parametri biometrici del firmatario, idonei al suo riconoscimento anche ex post, quali posizione, pressione, velocità, etc.
<b>Hash</b>	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
<b>IUO</b>	Identificativo Univoco Operatore. È il codice che il software può stampare sul modello di documento, richiamato a sistema in seguito alla compilazione e prima del suo passaggio su HitSignUp o anche su di esso, in sostituzione della firma analogica dell'operatore. È associato automaticamente alla login dell'operatore.
<b>Marca Temporale</b>	Riferimento temporale che consente la validazione temporale (data certa) e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.

Sigle	Illustrazione
<b>PADES</b>	Formato di busta crittografica definito nella norma ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche
<b>PDF</b>	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization)
<b>RSA</b>	Algoritmo di crittografia asimmetrica che si basa su utilizzo di chiave pubblica e privata
<b>Soluzione di Firma Elettronica Avanzata</b>	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata
<b>SPID</b>	SPID è il Sistema Pubblico di Identità Digitale italiano per l'accesso sicuro ai servizi online della Pubblica Amministrazione e di enti privati.

### 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti	Descrizione
<b>D. Lgs. n. 196/2003 – Codice Privacy</b>	Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali
<b>D. Lgs. n. 82/2005 – CAD</b>	Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale
<b>Regole Tecniche DPCM 22.02.2013</b>	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 “Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2, 3 e 71.
<b>Reg. UE n. 910/2014 - eIDAS</b>	Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
<b>Provvedimento Prescrittivo 12.11.2014</b>	Prescrittivo in tema di biometria del Garante della Privacy
<b>Reg. UE n. 2016/679 - GDPR</b>	Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
<b>D. Lgs. n. 101/2018</b>	Decreto legislativo di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 679/2016
<b>Reg. UE n. 1183/2024 - eIDAS 2</b>	Revisione del Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno

## 4 GLI ATTORI

---

### 4.1 SOGGETTO CHE EROGA LA SOLUZIONE DI FEA

EMAPI, come da articolo 55 comma 2 lettera a) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 22 febbraio 2013, si identifica come Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi (clienti) per motivi societari.

#### 4.1.1 DATI IDENTIFICATIVI

<b>Ragione Sociale</b>	<b>EMAPI Ente di Mutua Assistenza per Professionisti Italiani</b>
<b>Indirizzo sede</b>	Via XX Settembre , 26 – 00187 Roma (Roma)
<b>Codice Fiscale</b>	97269410581
<b>Numero Telefonico</b>	<b>06/44.25.0196</b>
<b>Indirizzo Sito istituzionale</b>	<a href="http://www.emapi.it">www.emapi.it</a>

#### 4.1.2 HELP DESK E ASSISTENZA CLIENTE

Per contattare EMAPI al fine di ricevere informazioni e assistenza sul servizio di FEA è possibile utilizzare i seguenti canali

<b>Via postale (residuale)</b>	Via XX Settembre , 26 – 00187 Roma (Roma)
--------------------------------	---

### 4.2 SOGGETTO CHE REALIZZA LA SOLUZIONE DI FEA

In aderenza a quanto espresso nell'art. 55 comma 2 lettera b) del DCPM datato 22.2.2013, si segnala che la soluzione di Firma Elettronica Avanzata utilizzata da EMAPI è stata realizzata dalla stessa EMAPI, utilizzando il software HitSignUp creato dalla società Hit Internet Technologies srl e i sistemi di gestione dei certificati Advanced con autenticazione CIE e SPID di IntesiGroup SpA.

### 4.3 ALTRI SOGGETTI COINVOLTI

#### 4.3.1 HIT INTERNET TECHNOLOGIES SRL

Hit Internet Technologies (HiT) è una software house operante nel comparto dei servizi ITC da oltre trent'anni, esperta nella realizzazione e progettazione di Sistemi Informativi nei settori della Editoria, Finanza, Assicurazioni, Unified & Communication, Multiutility e Sanità in Italia ed all'estero. Hit ha realizzato sia il portale e app IGEAAR (portale di gestione della sottoscrizione di contratti con i clienti EMAPI) sia una soluzione di Firma Elettronica che risponde ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa in essere e, tale soluzione, si inserisce in un processo strutturato che permette di rispondere ai requisiti di Firma Elettronica Avanzata (FEA) così come previsto dal DCPM datato 22.2.2013 in materia di regole Tecniche per Firme Elettroniche.

#### 4.3.1 INTESI GROUP SPA

Certification Authority specializzata in Firme Elettroniche (FEA, FES e FEQ) , PEC e Identity Provider SPID e CIE ID. Società che, per conto di EMAPI emette i certificati FEA e identifica i firmatari che accedono con SPID o CIE Id.

## 5 LA FIRMA FEA CON OTP

---

La firma cosiddetta con OTP è una firma elettronica che viene apposta con specifico certificato, in questo caso di Firma Elettronica Avanzata, previa verifica del firmatario e tramite autenticazione del firmatario verificata con lo strumento OTP (One Time Password) ricevuta su uno strumento in suo possesso.

Pertanto, questa modalità può essere utilizzata per sottoscrivere documenti informatici.

La firma con OTP è una modalità di firma elettronica che, se possiede i requisiti tecnici e giuridici richiesti dalla normativa, può acquisire la qualifica di Firma Elettronica Avanzata.

I requisiti tecnici sono previsti dagli artt.3, comma 1, n. 11) e 26 del Regolamento eIDAS e dall'art. 56 delle Regole Tecniche e sono i seguenti:

- 1) Identificazione del firmatario del documento;
- 2) Connessione univoca della firma al firmatario;
- 3) Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
- 4) Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- 5) Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- 6) Individuazione del Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata di cui all'articolo 55, comma 2, lettera (a) delle Regole Tecniche (DPCM 22.02.2013);
- 7) Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- 8) Connessione univoca della firma al documento sottoscritto;

Il processo di Firma con OTP, così come realizzato dal soggetto proponente, sul piano tecnico, permette al cliente di firmare documenti informatici che soddisfino i requisiti previsti dalla normativa in essere e, di conseguenza, la firma con OTP adottata si configura come Firma Elettronica Avanzata.

A tale fine, EMAPI per rispondere positivamente a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia, ha adottato le seguenti misure:

<b>Identificazione del firmatario del documento</b>	Questo task resta in carico parzialmente al personale di EMAPI in fase di registrazione del soggetto che riceve le credenziali per accedere al Portale
---	--

	<p>IGEAAAR, e in quel contesto sono acquisite le informazioni relative all'anagrafica e ai contatti comunicati dagli ordini professionali.</p> <p>Le identificazioni vere e proprie, sono effettuate attraverso SPID e CIE usato sia per accedere al portale sia per emettere i certificati di firma.</p> <p>Infatti le operazioni saranno effettuate da remoto direttamente dall'utente accedendo all'indirizzo del portale messo a disposizione da EMAPI e selezionando la funzione "Area Riservata" accede al portale IGEAAAR, in alternativa se scaricata apposita app, potranno accedere direttamente utilizzando la medesima. Il firmatario potrà accedere al portale per tutte le operazioni implementate e tra queste la sottoscrizione di contratti assicurativi. Le fasi di visione e sottoscrizione del documento saranno coordinate dalla soluzione HitSignUpWeb che prevede la specificazione di un codice OTP fatto pervenire dal sistema di firma sul numero di cellulare del soggetto. Il numero di cellulare, si assume in uso esclusivo dell'utilizzatore, per quel che riguarda l'apposizione delle firme elettroniche</p>
<p><b>Connessione univoca della firma al firmatario</b></p>	<p>La firma elettronica sul documento avviene tramite certificato di firma con coppia di chiavi RSA pubblica e privata, emesso su richiesta dell'utente del portale gestionale e documentale di EMAPI sui sistemi della CA. Il certificato elettronico sarà emesso su C.A. FEA (ACS AATL) emessi da Intesi Group Spa e riportante i dati del soggetto quali Nome e Cognome, Codice Fiscale. La firma Elettronica viene apposta sul documento per mezzo di algoritmi di crittazione su sistemi sicuri ed HSM al servizio di HitSignUpWeb, messi a disposizione dalla società Intesi Group solo a seguito dell'inserimento di un codice OTP generato dai sistemi di firma ed inviato tramite un servizio di invio SMS al numero di cellulare certificato del soggetto, che si ritiene in suo uso esclusivo all'atto della firma. Il mittente specificato negli SMS avrà come alias, una stringa alfanumerica identificativa del servizio o dell'azienda proponente del servizio di FEA, scelta da quest'ultima</p>
<p><b>Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima</b></p>	<p>HitSignUpWeb, mantiene traccia di una sessione esclusiva delle operazioni che avvengono sulle pagine web del browser aperto sul device dell'utente che si è autenticato al portale di EMAPI e ne mantiene le tracce di connessione da associare alla transazione. I documenti sono consultabili in autonomia, chiede conferma delle firme da apporre tramite opportuno comando sull'interfaccia e chiede l'apposizione all'utente della firma usando il numero di cellulare certificato dell'utente e mantenuto nel gestionale, indicato come mezzo di contatto da esso posseduto in via esclusiva per quel che riguarda l'apposizione delle firme elettroniche. La firma elettronica sul documento avviene su dispositivi sicuri ed HSM che in quel momento e con quella sessione, operano mantenendone traccia, con sessione appositamente aperta a quell'utente e su sua richiesta.</p>
<p><b>Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma</b></p>	<p>L'integrità del documento è garantita dal processo che prevede l'apposizione di una firma in formato PAdEs con contestuale generazione di Hash. Esiste sempre la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Presso il sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (URL <a href="http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/firme-elettroniche/software-verifica">http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/firme-elettroniche/software-verifica</a>) sono disponibili gratuitamente software per la verifica dell'integrità del documento in conformità alla delibera CNIPA del 21 maggio 2009 num.45; è altresì possibile esigere la verifica con Adobe Acrobat Reader. Ad ulteriore dimostrazione di non modificabilità del documento, nel processo di FEA potrà essere prevista anche una ulteriore firma qualificata o sigillo elettronico da parte di un</p>

	responsabile del flusso documentale dell'azienda, ad esempio in modalità automatica e remota
<b>Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto</b>	HitSignUpWeb mostra sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di firma elettronica è visibile dal portale di EAMPI, una volta completata l'operazione
<b>Individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera (a) delle Regole Tecniche</b>	EMAPI apporrà sui documenti loghi e scritte identificative. Il programma può visualizzare il logo aziendale durante il processo di raccolta ed anche in appositi spazi delle pagine Web, la denominazione dell'azienda o della sua compagnia, e dell'incaricato dell'azienda che ha sottoposto il documento alla firma del soggetto firmatario. L'impiego di firme digitali qualificate di chiusura del documento, con certificato intestato a personale dell'azienda, potrà far valere anche la paternità
<b>Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati</b>	EMAPI produrrà documenti di tipo PDF, privo di elementi quali ad esempio script, in grado di modificare quanto scritto nel pdf stesso. Al termine dell'elaborazione HitSignUpWeb produce un nuovo file sempre in formato PDF, contenente le firme elettroniche raccolte in formato Pades
<b>Connessione univoca della firma al documento sottoscritto</b>	Il programma HitSignUpWeb impiega sistemi sicuri di apposizione della firma su server remoti HSM forniti dalla CA, che creano la firma criptando l'hash del documento ed inserendo il risultato nel documento stesso in formato Pades. La verifica di collegamento della firma al file potrà avvenire con un qualunque tool di visualizzazione del file pdf in grado di interpretare le firme Pades, come ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe

Tutto ciò nel rispetto dei requisiti richiesti nell'articolo 56 delle Regole Tecniche (DPCM 22/02/2013).

## 6 VALORE GIURIDICO DELLA FEA

La soluzione proposta da EMAPI per la sottoscrizione elettronica dei documenti soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa FEA, con le conseguenze che ne derivano in tema di forma del documento sottoscritto e sua efficacia, nonché di limiti d'uso.

### 6.1 FORMA

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA con OTP soddisfa il requisito della forma scritta, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD.

### 6.2 EFFICACIA PROBATORIA

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA ha la stessa efficacia probatoria delle scritture private riconosciute, ovvero fa piena prova fino a querela di falso della provenienza delle dichiarazioni dal firmatario, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD e dall'art. 2702 c.c.

### **6.3 LIMITI D'USO**

In generale, la soluzione di FEA può essere utilizzata per sottoscrivere qualsiasi documento, ad eccezione di:

- contratti previsti dall'art. 1350, comma 1 nn. da 1 a 12 c.c., salvo che la firma venga autenticata;
- atti pubblici.

La FEA non consente il libero scambio di documenti informatici: il suo uso è limitato al contesto.

Infatti tale sistema di firma ha valenza esclusivamente *inter partes*, ovvero tra il firmatario e chi eroga soluzione di FEA ed è utilizzata nel processo di dematerializzazione per motivi istituzionali, societari o commerciali, così come disposto dall'art. 60 DPCM 22.02.2013.

Nel rispetto della citata normativa, EMAPI ha deciso di proporre la soluzione di FEA a clienti persone fisiche, clienti persone giuridiche e nuovi clienti per la sottoscrizione di una molteplicità di documenti.

## **7 ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA FEA**

---

I soggetti che erogano soluzioni FEA (EMAPI) hanno una serie di obblighi da rispettare, al fine di garantire il rispetto di tutti i requisiti richiesti dalla normativa in vigore.

In particolare devono (art 57 DPCM 22.02.2013):

- 1) Identificare in modo certo il richiedente tramite un valido documento di riconoscimento;
- 2) Informare il richiedente in relazione agli esatti termini e condizioni d'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso (Informativa FEA – All. 1)
- 3) Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte del richiedente (Accettazione FEA – All. 1)
- 4) Conservare per almeno 20 anni copia del documento di riconoscimento, la dichiarazione del punto 3 e le informazioni di cui al punto 2, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;
- 5) Rendere disponibile una modalità di sottoscrizione alternativa (analogica) qualora il richiedente non desideri sottoscrivere con FEA;
- 6) Fornire liberamente e gratuitamente copia dei documenti di cui ai punti 2 e 3 al firmatario, su sua richiesta (Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione – All. 2);
- 7) Rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto 6, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- 8) Rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dalle Regole Tecniche articolo 56, comma 1;

- 9) Specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto;
- 10) Prevedere la possibilità di revoca del servizio da parte del richiedente (Revoca FEA – All. 3), rendendo note le modalità con cui effettuare tale richiesta, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- 11) Dotarsi di copertura assicurativa per la responsabilità civile, rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali

Nei paragrafi successivi verranno analizzati i singoli obblighi.

## **7.1 IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO**

Premesso che il firmatario è un soggetto già riconosciuto e registrato in anagrafica da parte di EMAPI e che EMAPI ha già provveduto a rilasciare al firmatario, credenziali di accesso al portale IGEAAR; premesso che l'acquisizione del documento di identificazione è una fase obbligatoria per l'emissione delle polizze, previste nel portale e di conseguenza acquisito in via elettronica.

Premesso ciò: l'identificazione del firmatario avviene mediante accesso al portale con SPID o CIE e questi due strumenti di identificazione associano e identificano il firmatario.

In fase di definizione della polizza sono richiesti i documenti di identificazione che sono poi conservati e EMAPI, per le procedure interne, ha deciso di considerare validi solo alcuni dei documenti di riconoscimenti previsti dall'articolo 35 del DPR 445/2000; in particolare sono considerati validi i seguenti documenti di riconoscimento:

- Carta d'identità

In aggiunta alla raccolta di questi documenti si richiedono e sono verificate, ulteriori informazioni atti all'operatività per la gestione del processo FEA;

- Numero di Smartphone dell'interessato per l'invio dell'OTP;

Per poter aderire al servizio di FEA, il soggetto richiedente deve appartenere alle seguenti categorie:

- Cliente EMAPI

## **7.2 INFORMAZIONE DEL RICHIEDENTE FIRMATARIO**

### **7.2.1 MODELLI INFORMATIVE PER FEA OTP CON IGEAAR E HITSIGNUPWEB**

La soluzione portale IGEAAR è stata realizzata da Hit Internet Technologies specificatamente per EMAPI ed rivolta alla gestione delle attività degli enti o professionisti aderenti a EMAPI ed è volta alla gestione digitale delle attività di intermediazione assicurativa.

Tale soluzione è composta dai seguenti moduli:

- Modulo Portale-IGEAAR (di seguito IGEAAR): piattaforma per gestire digitalmente il flusso documentale tra EMAPI e il cliente;

- Modulo HitSignUpWeb-IGEAAR: modulo per la visualizzazione, compilazione e sottoscrizione elettronica di documenti digitali;

In particolare, i moduli IGEAAR e HitSignUpWeb permettono al personale di EMAPI e al cliente stesso di conferire nel gestionale i dati personali e di:

- Gestire, un processo di raccolta di Firma Elettronica Avanzata (FEA) con OTP in piena autonomia da parte del cliente.

Trattandosi, in entrambi i casi, di **funzionalità che comportano il trattamento di dati personali del cliente**, EMAPI mette a disposizione specifici documenti di informativa relativi al trattamento di tali dati, redatti in conformità all'art. 13 Regolamento UE 679/2016.

Per quanto concerne, poi, il modulo HitSignUpWeb, proponendo un servizio di sottoscrizione mediante FEA con OTP, EMAPI mette a disposizione ulteriori documenti atti a:

- Informare il richiedente in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata (art. 57, comma 1, lett. h D.P.C.M. 22 febbraio 2013);

EMAPI, prima di procedere con la richiesta di accettazione dell'utilizzo del servizio FEA, procede a informare il richiedente firmatario sulle condizioni di uso del servizio, ivi comprese le limitazioni d'uso, presentandogli anche l'apposita Informativa, che verrà consegnata su richiesta dell'interessato e che in ogni caso è reperibile sia presso ciascuna agenzia sia sul sito internet [www.emapi.it](http://www.emapi.it).

### **7.3 DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO DAL FIRMATARIO**

EMAPI, dopo aver adeguatamente informato il richiedente, sottopone a quest'ultimo la sottoscrizione della dichiarazione di accettazione delle condizioni di erogazione del servizio. Tale documento, riporta tutti i dati informativi del cliente, la descrizione del servizio e richiede una firma mediante soluzione di FEA con effetto immediato.

### **7.4 ALLEGAZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

In pieno rispetto di quanto previsto nell'articolo 56 comma 1 del DPCM 22/02/2013, al fine di darne evidenza, si esegue copia del documento di riconoscimento. Poiché la soluzione scelta è di operare con modalità digitale, la copia del documento verrà acquisita mediante scansione.

Queste copie, in allegato al documento di accettazione del servizio e all'Informativa FEA, verranno conservate per almeno 20 anni da EMAPI che ne garantisce, per tutto il periodo richiesto, la disponibilità, integrità e leggibilità.

## **7.5 POSSIBILITÀ DI SOTTOSCRIZIONE ALTERNATIVA**

EMAPI riconosce in ogni momento ai fruitori del servizio di FEA la possibilità di sottoscrivere i documenti in modo analogico (cartaceo).

## **7.6 DISPONIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE SOTTOSCRITTA**

Su richiesta del firmatario, EMAPI si rende disponibile a fornire gratuitamente una copia dei documenti conservati in copia.

La richiesta dovrà essere presentata a EMAPI con il seguente processo:

- a. scaricare il modulo di richiesta dal sito Emapi;
- b. compilare il Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione e inviarne una copia elettronica all'indirizzo email [affarigenerali@emapi.it](mailto:affarigenerali@emapi.it)

La consegna della copia dei documenti avverrà con invio della copia via e-mail.

## **7.7 AGGIORNAMENTO DEL SITO INTERNET**

EMAPI, in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa in essere, pubblica sul proprio sito internet [www.emapi.it](http://www.emapi.it) il presente documento.

Il documento descrive anche le caratteristiche del sistema di firma e le caratteristiche delle tecnologie utilizzate.

Il Manuale Operativo FEA include, in allegato, anche i moduli:

- Informativa FEA, accettazione del servizio FEA;
- Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione;
- Revoca del servizio;
- Polizza assicurativa.

## **7.8 REVOCA DEL SERVIZIO**

Il processo di FEA predisposto da EMAPI prevede che l'accettazione alla sottoscrizione in forma elettronica rilasciato dal firmatario si estenda a tutte le operazioni che

- Siano effettuate da cliente o nuovo cliente o delegato che abbiano aderito al servizio;
- comportino l'uso di uno o più modelli sottoscrivibili elettronicamente;

Pertanto, EMAPI prevede la possibilità di revoca di detta autorizzazione attraverso la sottoscrizione di apposito modulo. L'aderente al servizio viene messo a conoscenza del suo diritto al momento della presa visione dell'Informativa.

La richiesta dovrà essere presentata a EMAPI con il seguente processo:

- a. scaricare il modulo di richiesta dal sito Emapi;
- b. compilare il Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione e inviarne una copia elettronica all'indirizzo email [affarigenerali@emapi.it](mailto:affarigenerali@emapi.it)

La consegna della copia dei documenti avverrà con invio della copia via e-mail.

## **7.9 TUTELA ASSICURATIVA**

Ulteriore richiesta espressamente citata nelle Regole Tecniche, prevede una copertura assicurativa a garanzia del firmatario.

In particolare, nelle Regole Tecniche art. 57 comma 2, si cita che: “Il soggetto che eroga soluzioni di Firma Elettronica Avanzata (EMAPI) si impegna a stipulare una polizza assicurativa, con società abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali, per la copertura dei rischi dell'attività svolta e dei danni a tutela delle parti (Firmatari ed i Terzi) per almeno Euro 500.000,00”.

Al riguardo, EMAPI, in qualità di soggetto che eroga la soluzione di Firma Elettronica Avanzata, dichiara di avere stipulato idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile, a copertura degli eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, per un ammontare comunque non inferiore ad Euro 500.000.

## 8 ADEMPIMENTI PER IL RISPETTO DELLE NORME SULLA PRIVACY

---

I soggetti che erogano soluzioni dei FEA (EMAPI) devono rispettare altresì gli obblighi che la legge impone per il trattamento dei dati personali.

Rimandando al paragrafo 3 per quanto concerne la fase transitoria, tale disciplina attualmente impone:

1. Redazione Informativa privacy per la gestione del dato dati personali acquisiti e consegna al richiedente;
2. Garantire agli interessati l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 ss Regolamento UE 2016/679

### 8.1 INFORMAZIONE DELL'UTENTE FIRMATARIO

EMAPI in qualità di Titolare del trattamento deve informare l'utente firmatario, prima di attivare il servizio, circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la base giuridica del trattamento;
- c) se la base giuridica del trattamento è il consenso, l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- d) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione dei dati;
- e) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- f) gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- g) l'esistenza dei diritti dell'interessato di chiedere al titolare l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al trattamento, oltre al diritto alla portabilità;
- h) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- i) gli estremi identificativi del titolare e, se designato, del rappresentante nel territorio dello Stato;
- l) i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati.

A tal fine EMAPI ha redatto un'apposita Informativa che, unitamente alle condizioni generali del servizio FEA, rende edotto l'utente di tutto quanto richiesto dalla citata normativa.

L'Informativa:

- È disponibile presso le sedi EMAPI in cui è attivata la procedura di FEA;

- È disponibile sul sito internet [www.emapi.it](http://www.emapi.it)

## **8.2 DIRITTI RELATIVI AI DATI PERSONALI E MODALITÀ DI ESERCIZIO**

EMAPI, in qualità di Titolare del trattamento, garantisce agli interessati (utenti firmatari) i diritti previsti dagli artt. 15 ss Regolamento UE 2016/679, in quanto applicabili.

Si tratta in particolare dei diritti di:

- **Accedere ai propri dati personali** e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, il periodo di conservazione, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati.
- **Aggiornare, rettificare e integrare** i propri dati, in modo che siano sempre accurati.
- **Cancellare** i propri dati personali, qualora non siano più necessari per il perseguimento delle finalità indicate nell'informativa. EMAPI precisa che, al di fuori delle ipotesi di annullamento del processo di firma, i dati relativi alla firma FEA acquisiti dovranno essere conservati digitalmente in conformità alle prescrizioni legislative relative allo specifico documento sottoscritto.
- **Limitare il trattamento** dei propri dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove sia stata contestata l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza. EMAPI precisa che, in ogni caso, i dati relativi alla firma FEA del firmatario vengono trattati esclusivamente ai fini di conservazione.
- **Revocare il consenso** in qualunque momento, con la consapevolezza che la revoca non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca stessa.

A tal fine EMAPI si è dotata di un'apposita procedura "diritti dell'interessato" che permette l'evasione della richiesta nei tempi stabiliti dalla normativa, ovvero 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Per esercitare uno dei citati diritti, l'interessato deve presentare domanda all'indirizzo e-mail [affarigenerali@emapi.it](mailto:affarigenerali@emapi.it)

## **8.3 VIOLAZIONE DATI**

In caso di violazione dei dati personali, EMAPI provvederà a notificare all'Autorità Garante per la Privacy la violazione subita, in conformità a quanto disposto dalla stessa Autorità col Provvedimento n. 157 del 30 luglio 2019, nonché ai sensi dell'art. 33 Regolamento UE 2016/679.

## 9 LA SOLUZIONE EMAPI

---

Nel presente capitolo si descrivono le caratteristiche della soluzione adottata da EMAPI.

### 9.1 IL SOFTWARE DI FIRMA

Per la realizzazione del servizio di Firma Elettronica Avanzata con OTP, EMAPI ha integrato la soluzione di firma denominata HitSignUpWeb nel portale IGEAAR, prodotto dall'azienda Hit Internet Technologies e i software e servizi della CA IntesiGroup SpA: i software sono installati su server EMAPI.

### 9.2 MODALITÀ DI FIRMA

La soluzione adottata si basa sulla tecnologia Hit Internet Technologies e su un sistema che prevede il dialogo tra il programma HitSignUpWeb, IGEAAR e i sistemi della CA Intesi Group.

La prima attività che viene richiesta al firmatario, in modo che possa poi usufruire dei servizi di FEA, è l'accettazione e sottoscrizione in modalità elettronica dell'accettazione all'utilizzo della FEA. Tale accettazione viene raccolta dal portale IGEAAR dopo avere identificato il richiedente a mezzo SPID o CIE, e averlo debitamente informato sulle condizioni di utilizzo del servizio fornendogli anche copia dell'Informativa. Questa attività è svolta "una tantum" alla presentazione del servizio FEA: l'eventuale accettazione rimarrà valida sino a eventuale richiesta di recesso dal servizio da parte del firmatario.

Il modulo di accettazione del servizio contiene apposita clausola che consente la sottoscrizione mediante soluzione di FEA con effetto immediato. L'attivazione immediata del servizio FEA viene segnalata sul sistema e, di conseguenza, il richiedente ha la possibilità di sottoscrivere da subito in modalità FEA.

Esaurita questa fase preliminare, si può passare alla sottoscrizione con sistema di FEA del modello di documento necessario all'effettuazione dell'operazione per la quale il richiedente si è presentato presso l'agenzia.

Per la sottoscrizione del documento digitale da parte dei richiedenti, è necessario che il cliente si sia autenticato sul portale utilizzando SPID o CIE.

Il processo in parola consente al cliente di visualizzare e leggere il documento sullo schermo e di sottoscriverlo, utilizzando una delle modalità supportate e si sviluppa, in sintesi, nelle seguenti fasi:

- **Identificazione del richiedente.** L'utente viene identificato attraverso l'utilizzo dei sistemi di identificazione SPID o CIE id. Ogni comunicazione avverrà tramite i mezzi di comunicazione (email e numero di telefono) indicati al momento di adesione al Portale. L'accesso al portale avviene attraverso il sito [www.emapi.it](http://www.emapi.it)
- **Selezione della modalità di firma e verifica dell'adesione al servizio FEA.** L'utente, se intende procedere con la fase di sottoscrizione, sceglie dal portale con quale modalità procedere con la sottoscrizione:

- **Analogica:** in questo caso scarica il documento da sottoscrivere, lo stampa, lo compila e lo sottopone alla firma analogicamente su carta;
- **Digitale con certificato proprio:** in questo caso scarica il documento da sottoscrivere e procede in autonomia con i propri strumenti digitali, Token, Smartcard, firma remota, alla compilazione e sottoscrizione che siano idonee alle procedure approvate;
- **FEA con OTP:** in questo caso, il sistema verificherà l'accettazione e attivazione del servizio ed, in mancanza, proporrà al richiedente di aderirvi, rendendo disponibile la presente informativa e l'ulteriore documentazione a corredo;
- **Compilazione del documento in forma elettronica per firma FEA.** All'utente appare in formato digitale, la documentazione da compilare, se è il caso, e può inserire i dati richiesti (la cui natura varia a seconda della tipologia del documento da sottoscrivere). Il Sistema, a questo punto, produce un nuovo documento contenente i dati inseriti nei campi ma resi non modificabili;
- **Conferma della volontà di voler apporre le firme.** In caso di selezione della modalità "FEA con OTP", se ritiene corretto l'inserimento dei dati effettuato e del documento nella sua completezza, l'utente deve approvare le sottoscrizioni proposte dal sistema negli spazi preposti del documento, in particolare quelle obbligatorie. A tal fine, l'interfaccia guiderà l'utente nello scorrere le firme che andranno apposte con appositi bottoni di scorrimento, opzioni di zoom, suggerimenti ed approfondimenti sulla motivazione della firma richiesta. Le firme obbligatorie andranno confermate con apposita ed esplicita operazione di point&click con il mouse;
- **Creazione o scelta del certificato di firma FEA.** Al termine dell'approvazione delle firme, all'utente viene proposta la creazione di un certificato elettronico di tipo FEA (Firma Elettronica Avanzata) su una C.A. (Certification Authority) remota di tipo FEA, abbinato ad una coppia di chiavi di criptazione RSA. Il certificato conterrà i dati anagrafici dell'utente quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, numero di cellulare. O nel caso ne fosse già dotato per precedenti operazioni, ne viene chiesto l'uso. L'utente è chiamato a confermare espressamente l'operazione o abbandonare;
- **Apposizione delle firme elettroniche sul documento.** In caso di conferma, l'utente riceve sull'indirizzo telefonico indicato in sede di registrazione, un codice OTP (One Time Password) da inserire nell'apposito campo visualizzato nelle interfacce del programma. Se il codice corrisponde al certificato ed al periodo di tempo di validità previsto, sulle firme approvate dall'utente sul documento, viene apposta per maggiore sicurezza, una firma elettronica con coppia di chiavi RSA abbinata ad un certificato FEA dell'utente e riportati il nome e cognome. In ogni caso sarà sempre possibile rifiutare il servizio e procedere in modalità analogica;
- **Produzione del documento finale.** Terminata la fase precedente, il sistema mette a disposizione dell'utente un documento digitale contenente i dati inseriti e la firma;
- **Conservazione.** Il documento, sottoscritto e non più modificabile sarà conservato

La consegna di copia del documento al Cliente che lo richieda viene effettuata direttamente dal portale.

### 9.3 LA SICUREZZA

In tema di firma FEA, Hit Internet Technologies ha prestato particolare attenzione alla sicurezza.

Il firmatario ha il controllo esclusivo del processo di firma disponendo di una serie di funzioni e può:

- Visionare il documento, al fine di poter aver evidenza di quanto da lui sarà sottoscritto;
- Confermare la firma da apporre;
- Revocare la conferma qualora non sia, a suo avviso, chiara e poi ripetere l'operazione;
- Se concorda con il contenuto del documento confermare la volontà di effettuare la firma;
- Firmare inserendo previa autenticazione con OTP ricevuto sul proprio Smartphone;
- Annullare l'operazione di firma qualora non sia più propenso a firmare il documento.

Solamente su conferma della firma apposta, tale firma viene mantenuta nel documento.

### 9.4 INTEGRITÀ DEL DOCUMENTO SOTTOSCRITTO

I documenti prodotti dai processi di firma gestiti da HitSignUp, sono firmati elettronicamente in modalità PADES o XADES tramite sistemi sicuri e certificati mantenuti in infrastrutture PKI remote raggiungibili solo previa autenticazione. Le firme apposte ai pdf, per il loro particolare formato e tecnica di applicazione, sono cifrature degli hash dei documenti stessi il che garantisce la verifica della non modificabilità. Inoltre, viene apposta anche una firma FEQ (Firma Elettronica Qualificata) remota automatica o sigillo elettronico riconducibili a EMAPI o al legale rappresentante del proponente la FEA o di suo incaricato.

Il documento originale, così chiuso, viene archiviato nel portale di EMAPI.

La verifica dell'integrità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica conforme al CAD; ad esempio ADOBE ACROBAT READER.

-

## 10 IL PROCESSO DI FIRMA

Quando il cliente accede al portale IGEAAR si identifica utilizzando l'identificazione a mezzo SPID o CIE. In ogni caso, il cliente è già presente in anagrafica di EMAPI.

Il cliente, in piena autonomia, nella sua area riservata si presenta per effettuare un'operazione che preveda la sottoscrizione di un contratto. Seleziona il modulo relativo all'operazione richiesta e lo compila con i dati necessari se mancanti. Terminata la fase di compilazione, prima di procedere alla sottoscrizione del documento viene effettuata la verifica in anagrafica se ha già sottoscritto la dichiarazione di adesione al servizio FEA. La situazione che gli si presenta può essere duplice:

- Il cliente ha già aderito al servizio di FEA. In questo caso si potrà procedere all'apposizione della firma FEA;

- Il cliente non ha ancora aderito al servizio di FEA. In questo caso il portale propone l'adesione al servizio seguendo una serie di passaggi obbligatori.

Per proporre il servizio di FEA, il portale:

- Informa in modo chiaro e completo il sottoscrittore (come indicato nei paragrafi 7.2 e 8.3) e gli esibisce l'Informativa e si assicura che sia stata letta (point to click);
- Verifica che siano disponibili i documenti previsti per l'attivazione del servizio di FEA (come illustrato nel paragrafo 7.3 e 7.4) se non previsti li acquisisce;
- Richiede al cliente la sottoscrizione elettronica della dichiarazione di accettazione, poiché sussiste apposita clausola che consente la sottoscrizione mediante soluzione di FEA con effetto immediato;
- Allega a sistema i documenti di cui ai punti precedenti (informativa, accettazione, documento di riconoscimento);
- Qualora richiesto, ne consegna copia al firmatario (con le modalità di cui al paragrafo 7.6).
- La documentazione raccolta dovrà essere conservata per almeno 20 anni.

Il firmatario, a questo punto, potrà procedere a firmare su documento informatico il modulo relativo all'operazione richiesta, con l'efficacia della forma scritta (capitolo 6).

Il processo di firma è sinteticamente descritto nel capitolo 9.

## 11 LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO

---

Il processo di gestione di un contenzioso, inizialmente, segue le politiche di gestione interne previste ma, qualora sia necessario l'intervento giudiziale, si deve obbligatoriamente prevedere un diverso approccio di perizia.

In particolare si fa riferimento alle ipotesi in cui il firmatario disconosca la firma elettronica apposta su un documento tramite soluzione di FEA; in tal caso – secondo le generali regole in materia di onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c. – la controparte che ne vuole invece far valere l'appartenenza ad una specifica persona, potrebbe dover richiedere apposita perizia.

A differenza della perizia sul cartaceo, la perizia di una firma elettronica si effettua analizzando i dati informatici della firma.

Per questo motivo Hit Internet Technologies coadiuvata da IntesiGroup, mettono a disposizione, tutte le informazioni necessarie.