

## 1. Firma elettronica avanzata

- 1.1 L'art.1 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 ("CAD") definisce il documento informatico come la rappresentazione informatica di "atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" a cui è riconosciuta validità, ai sensi e per gli effetti di legge, se conforme alle specifiche regole tecniche disposte dal D.P.C.M. del 22 febbraio 2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali" ("Regole Tecniche") e dai successivi DCPM ("Successivi DPCM") in materia di conservazione.
- 1.2 Al fine di permettere la generazione, la sottoscrizione e la conservazione in formato elettronico della documentazione contrattuale relativa ai servizi di comunicazione elettronica mobili e personali ("Servizi"), Segnoverde S.p.A. unipersonale con sede legale in Lucca, Via I. Nieri ang. Viale Europa snc, Codice fiscale e P.Iva 01317810115 ("Segnoverde"), per il tramite del fornitore TocToc S.r.l. (ai sensi dell'articolo 55, comma 2, lettera b) delle Regole Tecniche), ha introdotto un'innovativa soluzione informatica che consente al Cliente di sottoscrivere elettronicamente la documentazione contrattuale.
- 1.3 La sottoscrizione della documentazione contrattuale avviene mediante l'utilizzo di un sistema di firma elettronica avanzata ("FEA"), cioè una modalità di firma che possiede i requisiti giuridici e informatici previsti dal CAD e dalle Regole Tecniche.
- 1.4 Il servizio di firma elettronica ("Sistema FEA") si basa sull'utilizzo di una tecnologia che permette, al Cliente, di sottoscrivere la documentazione contrattuale direttamente mediante l'inserimento, a sistema, di una "one time password" ("OTP"), cioè una password (numerica) avente durata temporale limitata, ricevuta dal Cliente - tramite SMS - sulla numerazione mobile indicata dallo stesso ed associata ad una SIM card di cui il Cliente dichiara di avere la legittima piena ed esclusiva disponibilità. Il dispositivo del Cliente rappresenta, pertanto, il dispositivo di sicurezza abilitante alla FEA.

## 2. Definizioni

Ai fini della utilizzazione del Sistema FEA, valgono ad ogni effetto le definizioni contenute nelle Condizioni Generali, nel CAD, nonché quelle riportate nelle Regole Tecniche da intendersi qui interamente riportate e trascritte.

## 3. Soggetto erogatore

Segnoverde è l'erogatore della soluzione del Sistema FEA (così come definito dall'articolo 55, comma 2, lettera a) delle Regole Tecniche).

## 4. Oggetto del servizio

- 4.1 Le presenti Condizioni FEA disciplinano l'erogazione **gratuita e facoltativa** di un Sistema FEA ai Clienti. Se il Cliente intende sottoscrivere la documentazione contrattuale mediante il Sistema FEA è necessario che il Cliente prenda visione e accetti le presenti Condizioni FEA. In mancanza di tale accettazione, il Cliente non può utilizzare il Sistema FEA.
- 4.2 L'adesione al Sistema FEA con le modalità di cui alle presenti Condizioni FEA non comporta un obbligo del Cliente di utilizzare il Sistema FEA ai fini della sottoscrizione della documentazione contrattuale relativa ai Servizi. Il Cliente che abbia aderito al Sistema FEA potrà, quindi, richiedere sempre di sottoscrivere con firma autografa (anziché servirsi del Sistema FEA) la documentazione contrattuale in formato cartaceo secondo le procedure implementate da Segnoverde. Resta inteso che l'eventuale scelta

del Cliente di sottoscrivere la documentazione cartacea dovrà necessariamente riguardare tutta la documentazione contrattuale relativa ai Servizi per la quale è prevista la sottoscrizione da parte del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto la documentazione contrattuale relativa ai Servizi utilizzando il Sistema FEA, il Cliente ha diritto di richiedere la copia cartacea della documentazione sottoscritta con il Sistema FEA scrivendo a Segnoverde all'indirizzo e-mail: [clientimobile@segnoverde.it](mailto:clientimobile@segnoverde.it).

- 4.3** Il Sistema FEA offerto da Segnoverde è esclusivamente limitato all'instaurazione del singolo rapporto contrattuale tra il Cliente e Segnoverde stessa. Pertanto, esso si esaurisce con l'avvenuta sottoscrizione della documentazione propedeutica all'istaurazione del singolo rapporto. Non è, quindi, possibile per il Cliente firmatario richiedere la revoca del servizio FEA, qualora già fornito ed utilizzato dal Cliente stesso.
- 4.4** Nell'eventualità in cui il Cliente non completi il processo di sottoscrizione, la sessione di firma del Cliente non può essere considerata conclusa.
- 4.5** Il Sistema FEA garantisce il rispetto di quanto previsto (i) nel CAD e (ii) nelle Regole Tecniche. In particolare:
- l'identificazione del firmatario della documentazione contrattuale;
  - la connessione univoca della firma al firmatario;
  - il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
  - la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
  - la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
  - l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a);
  - l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
  - la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.
- 4.6** Il Sistema FEA consente (i) di perseguire un maggiore livello di sicurezza in termini di sottoscrizione della documentazione contrattuale, con particolare riferimento ai rischi di furto d'identità e contraffazione della firma e ai tentativi di frode, (ii) fornire un contributo alla tutela ambientale dematerializzando i documenti, e (iii) migliorare l'efficienza e la facilità nell'archiviazione documentale. La documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente con il Sistema FEA soddisfa i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente e rappresenta una modalità di sottoscrizione della documentazione contrattuale alternativa alla sottoscrizione autografa di un documento cartaceo.
- 4.7** Come previsto dalla normativa vigente, l'informativa FEA, che descrive le caratteristiche del Sistema FEA e le tecnologie su cui questo si basa, sono descritte nell'articolo 6 delle presenti Condizioni FEA nonché pubblicate sul sito web di Segnoverde.
- 4.8** Il Cliente, anche ai fini del Sistema FEA, dichiara e garantisce la veridicità del documento d'identità e di tutti i dati personali comunicati in occasione della identificazione, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità dei documenti e dati forniti, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a Segnoverde e ogni variazione dei dati personali forniti.
- 4.9** Il Cliente, anche ai fini del Sistema FEA dichiara e garantisce che l'indirizzo di posta elettronica e il numero di telefono mobile, che saranno indicati dal Cliente nell'ambito e per tutto il periodo relativo alla procedura di sottoscrizione tramite Sistema FEA, sono nella sua piena ed esclusiva disponibilità ai fini e nell'ambito del processo di sottoscrizione tramite Sistema FEA, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità delle informazioni fornite e delle dichiarazioni e garanzie rese, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a Segnoverde ogni variazione alle stesse informazioni e dichiarazioni rese.

## 5. Attivazione del servizio

### 5.1 Ai fini della attivazione del Sistema FEA:

- a) il Cliente - nel corso di un processo riconoscimento - viene identificato alternativamente tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale "SPID", schema di identificazione digitale "Entra con CIE", oppure mediante video-identificazione o con l'acquisizione di copia di un documento d'identità del Cliente in corso di validità da parte dell'operatore di Segnoverde. A tale scopo, il Cliente predispone tutto quanto necessario al fine di consentire l'operazione richiesta ed è necessario che disponga di un dispositivo che presenti tutte le caratteristiche tecniche indicate da Segnoverde. Tale identificazione è propedeutica all'erogazione della FEA;
- b) prima di procedere il Cliente, con la sottoscrizione tramite il Sistema FEA, prende completa visione ed accetta, le Condizioni FEA e dell'informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali del Cliente necessari per la fruizione del Sistema FEA. Il Cliente riceve gratuitamente copia di quanto sottoscritto in formato elettronico, tramite posta elettronica all'indirizzo fornito.

## 6. Descrizione del sistema fea e delle tecnologie utilizzate

### 6.1 Il Sistema FEA adottato da Segnoverde è realizzato per soddisfare i requisiti previsti dalla normativa applicabile alla FEA:

- a) il Cliente viene identificato, alternativamente tramite (i) Sistema Pubblico di Identità Digitale "SPID", schema di identificazione digitale "Entra con CIE", oppure (ii) un processo di video riconoscimento; o (iii) con acquisizione fotografica dei documenti di identità.
- b) Il Cliente procede alla sottoscrizione utilizzando il numero di cellulare riferito alla SIM card del Cliente. La verifica del possesso del numero di telefono avverrà nel momento della sottoscrizione della documentazione contrattuale, inviando tramite SMS, un codice random avente validità temporale limitata ("one time password o "OTP"), univocamente associato alla transazione di firma, che una volta ricevuto dal Cliente dovrà essere dallo stesso digitato e, quindi, verificato dalla piattaforma OTP di cui si dispone per l'erogazione del servizio.
- c) La connessione univoca della firma al firmatario è garantita dall'associazione tra:
  - i dati acquisiti per l'identificazione: da Sistema Pubblico di Identità Digitale "SPID", schema di identificazione digitale "Entra con CIE", o tramite video-identificazione e raccolta fotografica del documento di identità o ancora, quando trattasi di identificazione de visu, dei dati raccolti dall'operatore incaricato e raccolta fotografica dei documenti di identità;
  - la password OTP generata;
  - il numero di telefono del Cliente cui viene inviata la password OTP da utilizzare per perfezionare il processo di firma.
- d) L'integrità del documento informatico sottoscritto con il Sistema FEA è garantita da:
  - l'apposizione di un sigillo elettronico qualificato intestato a Segnoverde su ogni punto firma;
  - la marcatura temporale TSR del documento secondo lo standard RFC 3161 che prevede l'attribuzione di data e ora certificate;
  - la procedura di inserimento dei dati del firmatario nel documento PDF e la successiva conservazione a norma di legge. Inoltre, vengono altresì memorizzate le impronte informatiche (hash) del contenuto soggetto a sottoscrizione e dell'accettazione del servizio di firma. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella "sigillata" all'interno delle firme permette di verificare ulteriormente che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

- e) Il Cliente può prendere visione della documentazione contrattuale prima della sua sottoscrizione nell'apposito box di anteprima e sarà anche informato che una copia, completa di quanto al precedente punto d) gli sarà recapitata mediante email appena l'operatore incaricato da Segnoverde avrà validato la pratica di riconoscimento. I Clienti che hanno aderito al Sistema FEA possono richiedere, in qualsiasi momento, gratuitamente e tramite i canali di contatto di Segnoverde, disponibili sul sito web, una copia del contratto di adesione al servizio FEA (cfr. DPCM 22-02-2013, art. 57, comma 1, lettera c). Segnoverde invia il documento informatico sottoscritto via posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente.
- f) I dati della firma vengono allegati al documento in una struttura che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto.

## 6.2 Il Sistema FEA consente al Cliente di:

- aderire all'utilizzo del Sistema FEA tramite accettazione esplicita antecedente all'inizio del processo di identificazione, potendo visionare nello stesso box le presenti Condizioni FEA.
- visualizzare e controllare i dati personali, i dati contrattuali e tutte le dichiarazioni fornite in formato elettronico;
- accettare la sottoscrizione, premendo il tasto "conferma" oppure annullare l'operazione di firma, chiudendo la finestra di navigazione del browser internet della sessione in corso;
- ricevere i documenti firmati per email, previo buon esito della verifica dei dati comunicati, mediante il confronto con gli attributi acquisiti per il tramite del servizio SPID o CIE o tramite il controllo da parte di un operatore incaricato da Segnoverde dei dati acquisiti con la video-identificazione e dalle foto dei documenti acquisiti.

## 7. Durata

Le Condizioni FEA sono valide ed efficaci in relazione alla specifica adesione al Sistema FEA di volta in volta manifestata dal Cliente in relazione allo specifico documento cui viene apposta la FEA con il Sistema FEA.

## 8. Copertura assicurativa

In ottemperanza alle previsioni legislative Segnoverde comunica di disporre di adeguata polizza assicurativa stipulata con primaria assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali.

## 9. Limiti d'uso della FEA

9.1 La Legge dispone che la "FEA" possa essere utilizzata solo per i rapporti giuridici che intercorrono tra il Cliente ed il soggetto erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata (di cui all'articolo 3).

9.2 Segnoverde non assume alcuna responsabilità:

- a) per ogni abuso relativo alla veridicità di tutti i documenti di identità, dei dati personali e delle informazioni relative al numero di cellulare e all'indirizzo di posta elettronica comunicati dal Cliente e di ogni altra variazione dovesse intervenire successivamente, ove non opportunamente e tempestivamente comunicata;
- b) per il regolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.

9.3 Segnoverde, inoltre, non assume alcuna responsabilità in ipotesi di utilizzo improprio o eccedente le limitazioni d'uso o non autorizzato del Sistema FEA.

## **10. Foro competente**

Le Condizioni FEA sono soggette alla legge italiana. Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge, per la risoluzione delle controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni FEA, nonché all'esecuzione del relativo servizio di FEA, sarà competente in via esclusiva il Foro di Lucca.

## **11. Norme di legge**

Per quanto non espressamente previsto all'interno delle presenti Condizioni FEA si rinvia alle disposizioni normative e regolamentarie indicate in epigrafe, nonché ad ogni altra vigente disposizione in materia.