

**Condizioni Generali di Servizio**  
**per l'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata nell'ambito del processo di acquisto**  
**del Servizio Kena Mobile on-line con Kena check-in CGS SERVIZIO FEA**

## 1. PREMESSA

- 1.1. Il documento informatico è la rappresentazione informatica di "atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti" come da definizione del Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (il "Codice dell'Amministrazione Digitale" o il "CAD"), la cui validità è riconosciuta, agli effetti di legge, se conforme alle specifiche regole tecniche disposte dal 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" (il "DCPM") e dai successivi DCPM (i "Decreti") in materia di conservazione.

Al fine di permettere la generazione, la sottoscrizione e la conservazione in formato elettronico della documentazione contrattuale dei propri clienti TIM S.p.A. ("TIM") ha predisposto un servizio innovativo di sottoscrizione mediante firma elettronica avanzata ("FEA") remota ("Servizio FEA Kena Mobile" o "Servizio FEA"). Il suddetto servizio è messo a disposizione del cliente, che intende acquistare il Servizio Kena Mobile disciplinato nelle relative Condizioni Generali di Contratto ("Cliente"), solamente nell'ipotesi in cui questi intenda richiedere on-line l'attivazione del Servizio Mobile (sia mediante l'utilizzo di un nuovo numero, sia mediante l'utilizzo del numero di cui si dovesse richiedere la portabilità) avendo optato per un processo di video identificazione on-line ed una consegna ordinaria della Sim (c.d. "Kena check-in"). Il Servizio FEA si basa sull'espressione della volontà del Cliente di sottoscrivere la documentazione contrattuale tramite un processo di "Point and Click" nonché sull'utilizzo di un numero di cellulare riferito ad una SIM card di cui il Cliente dichiara di avere la legittima piena ed esclusiva disponibilità lungo tutto l'arco temporale in cui si svolge il processo di sottoscrizione, al fine di garantire l'univocità della riferibilità della firma elettronica avanzata al soggetto autore della procedura di acquisto del Servizio Kena Mobile.

La soluzione di FEA consente di: (i) 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.

- 1.2. Nel caso in cui il Cliente intenda sottoscrivere la documentazione contrattuale Kena Mobile mediante firma elettronica avanzata, avendo previamente optato per il "Kena check-in", è necessario che il Cliente accetti le presenti condizioni di utilizzo del Servizio FEA mediante sottoscrizione dell'apposito Modulo Fea Kena Mobile; rimane comunque nella piena discrezionalità del Cliente stesso il ricorso effettivo, di volta in volta, a tali strumenti di sottoscrizione. In mancanza di tale accettazione, il Cliente non potrà beneficiare del Servizio FEA di seguito descritto. L'adesione al Servizio FEA Kena Mobile da parte del Cliente non comporta, in ogni caso, alcun onere aggiuntivo per lo stesso.

Si fa infine presente che l'adesione al Servizio FEA, mediante accettazione delle suindicate condizioni di utilizzo e, dunque, delle presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito anche le "CGS"), si applica alla soluzione di firma erogata da TIM secondo quanto sopra indicato.

- 1.3. Il servizio di FEA oggetto delle presenti CGS è stato realizzato nel rispetto di quanto previsto: (i) nel CAD e successive modificazioni, (ii) nel DPCM (e nei successivi Decreti in materia di conservazione). Ai sensi dell'art. 60 del DPCM la firma elettronica avanzata di cui al Servizio FEA Kena Mobile è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra TIM ed il Cliente.
- 1.4. I Servizi sono resi da TIM S.p.A. con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano, in qualità di soggetto che, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55, comma 2 lett. a) del DCPM, eroga il servizio FEA per utilizzarlo, ai fini indicati nelle presenti CGS e nell'informativa sul trattamento dei dati personali contestualmente consegnata al Cliente, nei rapporti giuridici intrattenuti con i propri Clienti

## 2. OGGETTO

- 2.1. Le presenti CGS hanno ad oggetto un sistema di sottoscrizione mediante FEA che si basa sull'acquisizione e conservazione, unitamente all'originale del documento sottoscritto, della sequenza di "Point and Click" e della successiva transazione ("Secure Call Token") di conferma, tramite chiamata effettuata dal Cliente, utilizzando il numero cellulare riferito alla SIM card di cui dichiara di avere la legittima, piena ed esclusiva disponibilità, ad una Certification Authority riconosciuta (numero verde con chiamata gratuita) ed inserimento di una "one time password" (OTP), cioè una password (numerica) avente durata temporale limitata, comunicata dalla stessa Certification Authority.

Successivamente al completamento delle operazioni sopra descritte il sistema consente di verificare univocamente l'identità del sottoscrittore stesso e, conseguentemente, la riconducibilità a quest'ultimo della sottoscrizione e, quindi, della manifestazione di volontà espressa mediante l'apposizione di tale sottoscrizione.

- 2.2. Le caratteristiche dei sistemi e delle tecnologie utilizzate per il Servizio FEA di Kena Mobile sono descritte nella relativa scheda tecnica illustrativa (la "Scheda Tecnica Illustrativa") allegata alle presenti CGS, di cui fa parte integrante e sostanziale.
- 2.3. Il servizio FEA consente al Cliente di sottoscrivere, secondo modalità elettroniche, la documentazione relativa alla costituzione del rapporto contrattuale tra il Cliente e TIM.
- 2.4. TIM si riserva il diritto di individuare, di volta in volta, la documentazione che potrà essere sottoscritta dal Cliente avvalendosi del Servizio FEA.
- 2.5. In ogni caso e fermo quanto meglio chiarito al successivo art. 3 delle presenti CGS, il Servizio FEA potrà essere reso disponibile al Cliente solo subordinatamente (i) alla presa visione ed accettazione da parte di quest'ultimo delle presenti CGS e (ii) alla prestazione del proprio consenso - libero e facoltativo - all'utilizzo del numero di cellulare cui si riferisce la SIM che dichiara essere nella sua legittima piena ed esclusiva disponibilità lungo tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione.

## 3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE TECNICHE

- 3.1. Ai fini della attivazione del Servizio FEA Kena Mobile, il Clientestesso:

- 1) viene identificato dall'operatore incaricato mediante l'acquisizione di copia di un suo documento d'identità in corso di validità ed a tale scopo il Cliente predispone tutto quanto necessario al fine di consentire l'operazione richiesta; il suddetto documento di identità viene acquisito nel corso di un processo online di video riconoscimento; a tal fine è necessario che il Cliente disponga di un dispositivo che presenti tutte le caratteristiche tecniche descritte nell'e-mail che TIM avrà inviato all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente all'atto dell'ordine on-line; con la medesima e-mail il Cliente è anche informato degli orari nei quali è possibile svolgere il video riconoscimento. Tutte le suddette informazioni sono anche reperibili online alla pagina [www.kena.ly/vidoeid](http://www.kena.ly/vidoeid);
- 2) preliminarmente all'apposizione di qualsivoglia sottoscrizione con la FEA, prende completa visione online, alla pagina [www.kena.ly/vidoeid](http://www.kena.ly/vidoeid) e prima dell'utilizzo del Servizio FEA delle presenti CGS e dell'Informativa privacy riguardante il trattamento dei suoi dati personali necessari per la fruizione del Servizio FEA; provvede all'accettazione delle CGS mediante sottoscrizione del relativo modulo di adesione con firma elettronica semplice;
- 3) riceve gratuitamente copia di quanto sottoscritto in formato elettronico, tramite posta elettronica agli indirizzi che il Cliente ha fornito.

### 3.2. Ai fini dell'utilizzo del Servizio FEA per la sottoscrizione di documenti:

il Cliente prende visione del documento da sottoscrivere e della relativa documentazione contrattuale;

- 4) il Cliente procede alla sottoscrizione: utilizzando il numero di cellulare riferito alla SIM che il Cliente ha dichiarato essere, in quel momento e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione, nella sua piena ed esclusiva disponibilità; durante questa fase del processo di sottoscrizione nessuna interazione tra il Cliente e l'operatore addetto al video riconoscimento sarà consentita;
- 5) il Cliente provvede quindi ad esprimere la propria volontà di sottoscrizione attraverso il processo di "point and click", nonché a confermare tale sottoscrizione con l'utilizzo di una password avente durata temporale limitata (OTP, "one time password"); il processo garantisce sempre che la firma apposta valga solo per la specifica clausola e che, una volta terminato il processo di sottoscrizione, tutte le firme saranno immediatamente protette tramite crittografia; inoltre, nell'eventualità in cui il Cliente non completi il processo di sottoscrizione, la sessione di firme del Cliente non può essere considerata conclusa e di conseguenza il sistema provvede immediatamente a rimuoverle; il Cliente prende atto che il sistema prevede quattro tentativi di completamento del Servizio FEA falliti i quali l'ordine di acquisto si intende annullato;
- 6) la volontà di sottoscrizione espressa tramite "Point and Click" e relativa OTP- univocamente riconducibili solo al firmatario e connessi in modo univoco al documento informatico sottoscritto - sono immediatamente cifrati, come summenzionato, mediante crittografia utilizzando la c.d. "chiave asimmetrica", resi imm modificabili e sigillati in forma sicura nel documento, il quale viene "chiuso" e reso imm modificabile anch'esso, nonché inviato in conservazione, al fine di garantirne l'efficacia e la validità nel tempo, presso la Società TI Trust Technologies S.r.l., SS148 Pontina, Km 29.100, 00040 Pomezia (RM), delle cui prestazioni e soluzioni di avvale TIM al fine di erogare il Servizio FEA Kena Mobile;
- 7) TIM invia il documento informatico sottoscritto via posta elettronica, all'indirizzo indicato dal Cliente stesso.

I documenti informatici sono generati ed archiviati secondo gli standard tempo per tempo definiti dal CAD, dal DPCM e dai Decreti, con misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità, in termini di non modificabilità e inalterabilità del contenuto degli stessi, nonché permettendo al Cliente di verificare, in qualsiasi momento, la volontà espressa al momento della firma.

## 4. DIRITTI ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 4.1. L'adesione al Servizio FEA è facoltativa. In caso di mancata adesione il Cliente non potrà avere accesso alle modalità di sottoscrizione con FEA descritte al precedente art. 3 ed al "Kena check-in".
- 4.2. L'adesione al servizio FEA con le modalità di cui al precedente art. 3.1, non comporta l'obbligatorietà dell'utilizzo della FEA ai fini della sottoscrizione della documentazione inerente all'operazione che si intende compiere. Il Cliente che abbia aderito al Servizio FEA potrà quindi richiedere sempre di sottoscrivere con firma autografa (anziché servirsi della FEA) i documenti in formato cartaceo, rinunciando contestualmente al Kena check-in. Rimane comunque inteso che l'eventuale scelta del documento cartaceo e della sottoscrizione fisica dovrà necessariamente riguardare l'intero documento sottoposto alla firma del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto il documento utilizzando il Servizio FEA, egli ha diritto di richiedere la copia cartacea del documento sottoscritto scrivendo al servizio di assistenza clienti Kena Mobile all'indirizzo e-mail: [assistenzaclienti@kenamobile.it](mailto:assistenzaclienti@kenamobile.it).
- 4.3. Il Cliente ha diritto di richiedere, anche per ogni singola operazione, la consegna e/o la trasmissione della relativa documentazione su supporto cartaceo, anche qualora il Cliente abbia precedentemente espresso la sua preferenza per la consegna e/o la trasmissione dei documenti in formato elettronico. Tali preferenze e/o richieste potranno essere manifestate e formulate dal Cliente anche tramite posta elettronica (o PEC).
- 4.4. Il Cliente, anche ai fini del Servizio 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 TIM ogni variazione agli stessi.  
Il Cliente, anche ai fini del Servizio FEA dichiara e garantisce pertanto che l'indirizzo di posta elettronica e il numero di cellulare, che saranno indicati nell'ambito e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione tramite FEA, sono nella sua piena ed esclusiva disponibilità ai fini e nell'ambito del processo di sottoscrizione tramite 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 TIM ogni variazione alle stesse informazioni e dichiarazioni rese.
- 4.5. Nel caso in cui il Cliente disconosca la propria sottoscrizione apposta tramite il Servizio FEA Kena Mobile, si darà luogo alla decrittazione dei dati contenuti nei documenti sottoscritti con FEA, secondo le modalità che seguono:

- 1) TIM provvederà a richiedere al proprio Responsabile della Conservazione il documento digitale originale, che sarà quindi messo a disposizione della Certification Authority (CA) Telecom Italia Trust Technologies per il processo di decodifica tramite la chiave privata di decifrazione conservata in escrow presso la stessa CA;
- 2) TIM, d'intesa con la CA, provvederà inoltre ad informare tutti i soggetti coinvolti, fissando le tempistiche e le modalità di effettuazione dell'estrazione dei dati e l'analisi degli stessi;
- 3) la CA svolgerà il suddetto processo di estrazione in chiaro dei dati del documento e della loro esibizione in ambiente protetto e in modo controllato, adottando tutte le necessarie misure di sicurezza e di riservatezza atte a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati del Cliente;
- 4) la CA redigerà infine un verbale di quanto avvenuto alla sua presenza, la cui copia sarà messa a disposizione del Cliente secondo le modalità di consegna stabilite dal medesimo.

Qualora sia accertata l'univoca riconducibilità dei dati al Cliente e, quindi, confermata la paternità della firma apposta (e disconosciuta) dal Cliente, quest'ultimo dovrà sostenere i costi delle operazioni necessarie all'estrazione, esibizione ed analisi dei dati.

- 4.6. Con l'accettazione delle presenti CGS, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione delle stesse, di averne compreso e accettato appieno il contenuto e di esser edotto della validità e degli effetti giuridici, anche sul piano di validità e su quello probatorio, dei documenti informatici sottoscritti mediante FEA.

## 5. OBBLIGHI DI TIM

- 5.1. TIM, in qualità di soggetto che eroga il Servizio FEA Kena Mobile, è responsabile verso il Cliente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività.  
In particolare, TIM garantisce la piena coerenza del Servizio FEA ai requisiti tecnici, procedurali ed organizzativi previsti dal CAD, dal DCPM e segnatamente dagli artt. 56, 57 e 59, comma 1, nonché dai successivi Decreti in materia di conservazione.
- 5.2. In ossequio agli obblighi sopra richiamati, TIM
  - a) ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile a copertura dei terzi e dei titolari della soluzione FEA; gli estremi della polizza sono pubblicati sul sito internet [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it);
  - b) conserva le presenti CGS sottoscritte e copia del documento d'identità del Cliente per 20 anni, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;

- c) adotta tutte le misure di sicurezza, ivi comprese quelle descritte nella Scheda Tecnica Illustrativa, idonee a preservare, dal rischio di perdita, anche accidentale, ed accesso abusivo, i dati forniti dal Cliente e quelli generati all'atto di ogni singola sottoscrizione mediante la soluzione FEA;
- d) ha provveduto a nominare Responsabili del Trattamento (come meglio indicato nell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali) i soggetti esterni a vario titolo coinvolti nelle attività di trattamento.

## **6. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI TIM**

6.1. TIM non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi sulla stessa incombenti in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause non imputabili quali, a titolo meramente esemplificativo: caso fortuito, forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'autorità.

TIM, inoltre, non assume alcuna responsabilità:

- 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;
- per il regolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.

6.2. TIM infine, non assume alcuna responsabilità in ipotesi di utilizzo improprio o eccedente le limitazioni d'uso o non autorizzato del Servizio FEA.

## **7. GRATUITA' DEL SERVIZIO E SUA NATURA**

7.1. L'adesione al servizio FEA è completamente gratuita.

7.2. Il servizio FEA rappresenta esclusivamente una modalità di sottoscrizione di documentazione contrattuale alternativa alla sottoscrizione su cartaceo.

## **8. DURATA**

8.1. Le presenti CGS sono valide ed efficaci in relazione alla specifica adesione al Servizio FEA di volta in volta manifestata dal Cliente in relazione allo specifico atto cui viene apposta la FEA.

## **9. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

9.1. Il presente contratto è soggetto alla legge italiana. Per le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione al presente contratto, competente a giudicare è l'Autorità Giudiziaria del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

## **10. RINVIO**

10.1. Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

## SCHEDA TECNICA ILLUSTRATIVA CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE DEL SISTEMA PER L'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

ai sensi dell'art. 57, lett. e) delle Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21.05.2013 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, il "DPCM"), attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 07.03.2005, n. 82, e successive modificazioni).

### 1. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono l'identificazione del firmatario.

TIM, per mezzo di un suo fornitore, identifica in modo certo il firmatario richiedendo il relativo documento d'identità (in corso di validità), di cui acquisiscono copia in fase di adesione al Servizio FEA. Copia del documento d'identità ed il modulo di adesione al Servizio sottoscritto dal firmatario sono conservati per 20 anni.

### 2. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario.

L'univocità della connessione della firma al firmatario, presupposto obbligatorio per la sottoscrizione del documento informatico, viene garantita dalla sottoscrizione effettuata previo riconoscimento del firmatario mediante documento d'identità in corso di validità, nonché dall'utilizzo da parte di quest'ultimo di un numero di cellulare riferito ad una SIM di cui dichiara di avere, in quel momento e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione, piena ed esclusiva disponibilità.

### 3. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma.

Durante la fase di firma, il sistema è nella piena ed esclusiva disponibilità nonché sotto il controllo esclusivo del firmatario, e sottoposto ai rigidi controlli di sicurezza elencati al punto 11.2. Il firmatario, il quale ha la possibilità di verificare personalmente i propri dati ed ogni dettaglio contrattuale, procede quindi in autonomia alla lettura delle clausole ed alla selezione dei relativi campi di firma sui quali il firmatario è chiamato ad esprimere manualmente (processo di "point and click") la propria volontà di sottoscrizione. Conclusa tale fase visualizza una schermata recante il nome del firmatario, il suo numero di cellulare, il riepilogo di tutti i campi per la sottoscrizione da lui selezionati, nonché la richiesta di confermare quanto indicato. Dopo la conferma, visualizza un numero telefonico (numero verde con chiamata gratuita) ed una password avente durata temporale limitata (OTP, "one time password"), sotto forma sia di codice numerico sia di quick response code (QR code), che il firmatario dovrà comporre utilizzando il numero di cellulare che, sulla base di quanto dichiarato dallo stesso firmatario, si trova nella sua piena ed esclusiva disponibilità. La Certification Authority, riconosciute e validate le informazioni (numero di cellulare e OTP), provvede ad informare il sistema dell'avvenuta manifestazione di volontà di sottoscrizione da parte del firmatario (processo di "strong authentication" e sottoscrizione). Le operazioni sopra descritte e l'esito della transazione con la Certification Authority sono quindi inserite in una struttura dati ("blob") e automaticamente crittate.

### 4. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

Al termine della sottoscrizione, una volta esaurito il processo di cifratura di cui al precedente punto 3, il documento informatico è firmato digitalmente con il certificato qualificato emesso da una Certification Authority riconosciuta. La tecnologia di firma digitale include l'impronta informatica ("hash") del contenuto soggetto a sottoscrizione. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella "sigillata" all'interno delle firme permette di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Questo consente di rilevare ogni possibile alterazione o modifica effettuata al predetto documento informatico sottoscritto dal firmatario.

### 5. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.

All'atto della presentazione del documento per la sottoscrizione, il firmatario può visualizzare il contenuto in tutte le sue parti, con apposite funzioni di posizionamento. Successivamente, all'esito del processo di firma sopra descritto, il firmatario può visualizzare e conservare il documento elettronico da lui sottoscritto, che è inviato alla casella di posta elettronica comunicata dal medesimo firmatario. Il documento informatico sottoscritto sarà inoltre, se richiesto dal Cliente, reso disponibile contestualmente su supporto cartaceo.

### 6. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono l'individuazione del soggetto erogatore della soluzione FEA.

Nelle condizioni generali del Servizio viene espressamente indicato che TIM è il soggetto che eroga la soluzione di FEA ai sensi dell'art 55, comma 2, lett. a), del DPCM.

### 7. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono l'assenza nell'oggetto della sottoscrizione di qualunque elemento idoneo a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati.

I documenti prodotti dal sistema utilizzano esclusivamente formati atti a garantire l'assenza, nell'oggetto della sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati. I documenti sono esclusivamente in formato standard ISO PDF/A (non contenente script, macro, campi da riempire od altri elementi che, dopo la generazione, potrebbero alterarne il contenuto).

### 8. La descrizione delle caratteristiche del sistema che garantiscono la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

I dati della firma, integrati con informazioni aggiuntive, vengono inseriti nel documento in una struttura, dati ("blob") che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione. L'unica chiave crittografica in grado di estrarre le informazioni è in esclusivo possesso di pubblico ufficiale (Studio Notarile) appositamente designato da TIM e potrà essere usata in sede di perizia per attestare l'autenticità del documento e della sottoscrizione. Inoltre il sistema appone a sigillatura dell'intero contratto una "firma digitale" in formato standard SIGNATURE PADES. Queste firme tecniche sono visibili e verificabili con gli strumenti informatici standard per la presentazione e lettura dei documenti (es. PDF Reader).

### 9. Descrizione delle caratteristiche delle tecnologie utilizzate nel Servizio di firma elettronica avanzata.

Il trasferimento dei dati e la loro memorizzazione nel "blob" è protetto con le seguenti tecnologie crittografiche:

- crittografia simmetrica standard AES con chiave a 256 bit segreta per la protezione dei dati;
- RSA 2048 bit con chiave privata detenuta da una terza parte per la cifratura della chiave AES;
- firma tecnica del documento PDF con firma PADES.

### 10. La descrizione delle modalità attraverso cui i clienti possono richiedere copia del modulo di adesione, da questi sottoscritto, al Servizio di firma elettronica avanzata.

I Clienti, salva loro diversa indicazione, riceveranno in posta elettronica, all'indirizzo dagli stessi fornito, copia della documentazione sottoscritta: su richiesta il modulo di adesione.

#### 11. La sicurezza della FEA realizzata da TIM.

Ogni sottoscrizione del firmatario prima di essere accettata deve superare una serie di rigidi controlli di sicurezza che hanno l'obiettivo di impedire un eventuale loro utilizzo fraudolento.

Inoltre:

- ogni sottoscrizione è sempre cifrata e può essere decifrata solo ricorrendo all'intervento del Certification Authority, secondo apposita procedura;
- la decifrazione della sottoscrizione può avvenire solo su richiesta del firmatario e delle autorità competenti;
- l'hash (trasformazione del blob in una sequenza numerica tramite un algoritmo matematico) di ogni sottoscrizione raccolta viene confrontato con l'archivio di tutti gli hash delle sottoscrizioni già registrate; in caso di due hash identici la procedura viene sospesa;
- ogni sottoscrizione contiene un identificativo della transazione rilasciato dalla Certification Authority che ne attesta la autenticità.

#### 12. La descrizione della copertura assicurativa che TIM è tenuta a stipulare per la responsabilità civile da danno a terzi per un ammontare non inferiore a euro cinquecentomila.

TIM, conformemente alla normativa vigente, ha stipulato polizza assicurativa di responsabilità civile N. XXX, avente massimale di euro 500.000,00, al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche.

#### Riepilogo delle principali caratteristiche della FEA realizzata ed erogata da TIM.

- a) **Identificazione del firmatario.** Il firmatario viene riconosciuto attraverso un valido documento di identità acquisito con il modulo di adesione al Servizio e conservato a norma di legge.
- b) **Connessione univoca della firma al firmatario.** Il firmatario utilizza un numero di cellulare riferito ad una SIM card di cui ha dichiarato di avere, in quel momento, piena ed esclusiva disponibilità.
- c) **Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, inclusi i dati biometrici.** Durante la fase della sottoscrizione il firmatario è l'unico che ha accesso e disponibilità della postazione e da quel momento in poi la sua firma è cifrata e sigillata con il documento sottoscritto (nessuno può sostituire la firma né variare il contenuto del documento senza evidenza di alterazione).
- d) **Possibilità di verifica che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo la firma.** Questo è garantito dal processo di generazione del documento in formato PDF/A, di cifratura del blob di firma e dalla firma digitale di TIM a chiusura del documento.
- e) **Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.** TIM invia sempre il documento informatico sottoscritto al Cliente via mail alla casella da lui indicata.
- f) **Individuazione di TIM.** Nelle condizioni generali di Servizio di cui il Cliente ha preso visione e che ha accettato, viene espressamente indicato che TIM è il soggetto che eroga la soluzione di FEA.
- g) Assenza di elementi nell'oggetto della sottoscrizione atti a modificarne gli atti, fatti o dati rappresentati. Il documento d'origine è un PDF/A, quindi non auto modificabile.
- h) **Connessione Univoca della firma al documento sottoscritto.** Il processo realizzato da [TIM-Kena mobile] garantisce che le firme apposte dal firmatario valgano solo per la specifica clausola e per lo specifico documento in visione al firmatario. Il PDF risultante è immediatamente sigillato con la firma digitale di TIM. Un eventuale documento non completato con tutte le firme e non sigillato entro un tempo stabilito verrà automaticamente annullato.