

MANUALE OPERATIVO

SERVIZIO DI

FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

(FEA)

AMPLIFON ITALIA S.P.A.

INFORMAZIONI GENERALI

CONTROLLO DOCUMENTALE

Classificazione di sicurezza	Pubblico
Versione	1.0
Data di edizione	27/06/2022
Nome file	Manuale_Operativo_FEA_v.1.0

CONTROLLO FORMALE

Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
<i>Legal & Compliance</i> (Bit4id S.r.l.)	Amplifon Italia S.p.A.	Amplifon Italia S.p.A.

CONTROLLO DELLE VERSIONI

Versione	Parti modificate	Descrizione modifica	Autore modifica	Data
1.0	Originale	Redazione del documento	<i>Legal & Compliance</i> (Bit4id S.r.l.)	27/06/2022

INDICE

INFORMAZIONI GENERALI.....	2
CONTROLLO DOCUMENTALE	2
CONTROLLO FORMALE	2
CONTROLLO DELLE VERSIONI	2
INDICE	3
1. INTRODUZIONE	4
1.1. SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2. NOME DEL DOCUMENTO E REGOLE DI IDENTIFICAZIONE	4
1.3. RIFERIMENTI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	4
1.4. GLOSSARIO E DEFINIZIONI	4
1.5. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE OPERATIVO	6
2. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	7
2.1. SOGGETTI COINVOLTI NEL SERVIZIO.....	7
2.1.1. EROGATORE DEL SERVIZIO DI FEA.....	7
2.1.2. SOGGETTO CHE REALIZZA SOLUZIONI AI SENSI DELL'ART. 55 CO. 2 LETT. B DEL DPCM 22 FEBBRAIO 2013.....	8
2.1.3. UFFICI DI REGISTRAZIONE (R.A.).....	8
2.1.4. ADDETTI/OPERATORI DI REGISTRAZIONE (O.R.)	9
2.1.5. FIRMATARIO	9
2.1.6. RELYING PARTIES (R.P.).....	10
3. IDENTIFICAZIONE E RICONOSCIMENTO.....	11
3.1. VERIFICA INIZIALE DELL'IDENTITA' DEL FIRMATARIO	11
3.1.1. IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO CON OPERATORE	11
3.1.2. IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO CON OPERATORE AUTOMATICO	11
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA ...	14
4.1. RESPONSABILITÀ	14
4.1.1. FIRMATARIO	14
4.1.2. OPERATORE DI REGISTRAZIONE (O.R.)	14
4.1.3. EROGATORE.....	14
4.2. GARANZIE E LIMITAZIONI	15
4.2.1. ESCLUSIONI DI GARANZIE	15
4.2.2. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ.....	15
4.2.3. FORZA MAGGIORE.....	16
4.3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FEA	16
4.3.1. SPECIFICHE TECNOLOGICHE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA APPLICABILE.....	16
5. CONDIZIONI LEGALI APPLICABILI AL SERVIZIO	18
5.1. VALIDITA' DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA	18
5.2. LIMITI ALL'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA	18
5.3. COPERTURA ASSICURATIVA.....	18
5.4. CESSAZIONE DEL SERVIZIO	19
6. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO EU N. 679/2016	20

1. INTRODUZIONE

1.1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente Manuale Operativo (di seguito anche solo “Manuale”), descrive le procedure operative seguite dalla società **Amplifon Italia S.p.A.** (di seguito anche solo “Erogatore”) nelle attività di erogazione del servizio di firma elettronica avanzata “Signing Today FEA”.

Il Manuale descrive gli obblighi, garanzie, responsabilità, caratteristiche di sicurezza e affidabilità del servizio di firma elettronica avanzata dell’Erogatore, in conformità al D.P.C.M. 22 febbraio 2013 recante “*Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione, e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*” e in generale a tutta la normativa applicabile.

1.2. NOME DEL DOCUMENTO E REGOLE DI IDENTIFICAZIONE

Il presente Manuale è aggiornato alla versione risultante dal “*Controllo delle Versioni*” o dal “*Controllo Documentale*” di cui alle “*Informazioni Generali*” del presente documento.

L’Erogatore, inoltre, si impegna a rendere noto e disponibile il presente Manuale ai soggetti interessati alla sua implementazione e successivamente, a istruire tali figure in ordine alla corretta esecuzione delle attività in esso descritte.

1.3. RIFERIMENTI DELL’ORGANIZZAZIONE

Di seguito sono indicati i dati societari del soggetto Erogatore e i relativi contatti:

Ragione Sociale: Amplifon Italia S.p.A.

Partita Iva: 11567540965

Sede legale: Via Giuseppe Ripamonti n. 133

Tel: +39 02 57471

Sito internet: www.amplifon.it

1.4. GLOSSARIO E DEFINIZIONI

All’interno del documento si fa riferimento alle definizioni riportate nella tabella che segue. Per ogni termine non contenuto all’interno della tabella si rimanda alle definizioni di cui all’art. 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 nonché all’art. 4 del GDPR.

Firma Elettronica Avanzata	Insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l’identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (Art. 1, comma 1, lett. q-bis) del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante Codice dell’Amministrazione Digitale).
---------------------------------------	--

Firmatario	Soggetto (persona fisica) da identificare
Operatore di Registrazione (O.R.)	Persona fisica appartenente all'Erogatore o ad una sua RA che identifica il Firmatario
FEA Signing Today	Servizio di FEA che include la fase di Onboarding e la piattaforma di firma
Erogatore	La società Amplifon Italia S.p.A. che svolge il ruolo di soggetto erogatore della firma elettronica avanzata ai sensi dell'art. 55 co. 2 lett. a) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013
GDPR	Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016
Registration Authority (R.A.)	L'Erogatore o una persona giuridica esterna all'Erogatore (autorizzata per mezzo di apposita nomina) che effettua, per mezzo del suo personale, le operazioni di registrazione e identificazione dei Firmatari.
Manuale Operativo	Il Manuale Operativo del soggetto Erogatore relativo al servizio di firma elettronica avanzata.
Interessato	Si riferisce al soggetto Firmatario.
Utente/Titolare	Soggetto cui è stato rilasciato il certificato FEA insieme con le relative credenziali
Form di registrazione	Permette l'inserimento di: a. dati anagrafici; b. dati di Contatto (e-mail – cell); c. <i>upload</i> di foto/video;
Richiesta	Entità associata alla richiesta di un Certificato FEA, equivale al set di dati che compongono una compilazione del Form di Registrazione.
Area Operatore	Applicazione web, parte del servizio “ <i>FEA Signing Today</i> ” a uso e consumo degli OR. Permette di effettuare le seguenti operazioni: ○ visualizzazione delle richieste; ○ modifica delle richieste; ○ approvazione delle richieste; ○ emissione delle richieste (generazione del certificato FEA ed invio delle relative credenziali al titolare);
Certificato FEA	Certificato di Firma Elettronica Avanzata che permette la sottoscrizione da parte dei Firmatari di documenti e pratiche gestiti dalla piattaforma Signing Today.
Contratto FEA	Condizioni generali del servizio FEA SigningToday
E-mail di verifica	E-mail che viene inviata al Firmatario per la validazione del suo indirizzo di posta elettronica.
Codice di sicurezza	Codice inviato via e-mail/sms al Firmatario per la validazione dei suoi dati di contatto.

ACRONIMI
CA: Certification Authority;

CAD: Codice dell'Amministrazione Digitale
(Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82);

CERTIFICATO DIGITALE (o ELETTRONICO): Struttura dati contenente i dati identificativi del Firmatario e la sua chiave pubblica, firmato dall'autorità di certificazione che attesta tali dati effettuando l'identificazione del soggetto;

CHIAVI CRITTOGRAFICHE: Coppia di elementi (chiave privata e chiave pubblica) costitutivi di un sistema di crittografia asimmetrica (Infrastruttura a Chiave Pubblica o PKI) entrambi univocamente associati a ciascun attore. Di tale coppia univoca di chiavi, solo la chiave privata è personale e segreta (nel caso specifico è quella usata per la firma);

CP: Certificate Policy;

DPCM: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri;

ETSI: European Telecommunications Standards Institute;

FEA: Firma Elettronica Avanzata;

HSM: Hardware Security Module;

HTTP: Hyper-Text Transfer Protocol;

I&A: Identificazione e Autorizzazione;

IR: Incaricato alla Registrazione;

OCSP: On-line Certificate Status Protocol;

OID: Object Identifier;

OTP: One Time Password;

PKI: Public Key Infrastructure;

QSCD: Qualified Signature-Creation Device;

RA: Registration Authority;

TLS: Transport Layer Security;

1.5. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE OPERATIVO

Il presente Manuale Operativo è pubblicato e reso disponibile dall'Erogatore sul proprio sito web raggiungibile al seguente indirizzo:

www.amplifon.it

Il Manuale Operativo è accessibile in modo continuo.

L'Erogatore si impegna ad aggiornare il Manuale Operativo in caso di modifiche rilevanti al servizio nonché in occasione di interventi normativi che impongano una modifica dei contenuti in esso delineati.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. q-bis) del Codice dell'Amministrazione Digitale la firma elettronica avanzata rappresenta *“l'insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati”*.

Il **D.P.C.M. 22 febbraio 2013**, emanato al fine di definire gli standard tecnico-operativi richiesti dall'art. 71 del CAD, stabilisce, ai sensi degli articoli 20, 24, comma 4, 27, 28, 29, 32, 33, 35, comma 2, e 36, del Codice dell'Amministrazione Digitale, tra le altre, le **regole tecniche per la generazione, apposizione e verifica della firma elettronica avanzata**, qualificata e digitale, per la validazione temporale, nonché per lo svolgimento delle attività dei certificatori qualificati.

La definizione di firma elettronica avanzata data dal raffronto con le normative sopra citate corrisponde *in toto*, in ambito sostanziale, alla medesima definizione contenuta nella direttiva europea n. 93 del 1999. La scelta di inserire ed introdurre nell'ordinamento italiano tale tipologia di firma elettronica è dovuto, principalmente, all'evoluzione tecnologica, la quale ha fatto sì che fosse possibile configurare una serie di soluzioni tecniche che, senza giungere a configurare una vera e propria firma digitale o qualificata (cioè basata su un certificato qualificato) può comunque mettere a disposizione dell'utente/Firmatario strumenti di firma con un buon livello di sicurezza e attendibilità, che si pongono come strumenti finalizzati a semplificare, e quindi favorire, l'uso delle nuove tecnologie.

Inoltre, ai sensi dell'art. 55 co. 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 *“la realizzazione di soluzioni di firma elettronica avanzata è libera e non è soggetta ad alcuna autorizzazione preventiva”*.

Nei paragrafi che seguono sono descritti i soggetti coinvolti nel servizio di erogazione della firma elettronica avanzata.

2.1. SOGGETTI COINVOLTI NEL SERVIZIO

2.1.1. EROGATORE DEL SERVIZIO DI FEA

La società Amplifon Italia S.p.A. opera in qualità di Erogatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata FEA, in ossequio alla seguente normativa richiamata nel paragrafo precedente.

In particolare, ai sensi dell'art. 55 co. 2 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 *“i soggetti che erogano o realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata si distinguono in:*

- a) coloro 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 di cui alla lettera b);

b) coloro che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dei soggetti di cui alla lettera a)".

Come è possibile desumere dalla lettura della normativa sopra citata il soggetto Erogatore può erogare soluzioni di firma elettronica o:

- realizzandole in proprio; o
- avvalendosi di soluzioni realizzate da coloro che realizzano tali soluzioni a favore degli Erogatori;

La società Amplifon Italia S.p.A. in qualità di Erogatore ai sensi della lett. a) dell'art. 55 co. 2 del D.P.C.M. sopra citato, eroga la soluzione di firma elettronica avanzata avvalendosi di un soggetto esterno che fornisce e realizza tale soluzione, in conformità alla normativa richiamata.

2.1.2. SOGGETTO CHE REALIZZA SOLUZIONI AI SENSI DELL'ART. 55 CO. 2 LETT. B DEL DPCM 22 FEBBRAIO 2013

È il soggetto che realizza soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dell'Erogatore. Nell'ambito delle attività previste e descritte nel presente Manuale Operativo, i riferimenti del soggetto di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 sono i seguenti:

Ragione Sociale: Bit4id S.r.l.

Partita Iva: 04741241212

Sede legale: Via Diocleziano n. 107 (80125) – Napoli (Na)

Tel: +39 081/7625600

Sito internet: www.bit4id.com

2.1.2.1. SOLUZIONE FEA "SIGNINGTODAY"

La soluzione di Firma Elettronica Avanzata "SigningToday, sviluppata dalla Bit4id S.r.l., in qualità di soggetto che realizza soluzioni di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 consente di raccogliere firme elettroniche su documenti digitali da parte di uno o più Firmatari, dando vita a transazioni digitali semplici da integrare all'interno di qualunque flusso documentale.

2.1.3. UFFICI DI REGISTRAZIONE (R.A.)

Gli Uffici di Registrazione ("*Registration Authority*" o "RA") costituiscono terze parti delegate dall'Erogatore che, attraverso la stipula di appositi accordi, sono deputati a svolgere le attività di identificazione ed autenticazione dei Firmatari.

Di seguito di indicano, nel dettaglio le attività che l'Erogatore può delegare alla RA:

- identificazione e autenticazione (I&A) del Firmatario;

- verifica dei requisiti necessari per lo svolgimento della richiesta di certificato da parte del Firmatario;
- verifica dei dati identificativi di colui che figurerà come titolare del certificato;
- registrazione del Firmatario e dei relativi dati;
- autorizzazione all'emissione di certificati digitali attraverso appositi strumenti messi a disposizione dall'Erogatore;
- custodia della documentazione relativa: a) all'identificazione del Firmatario; b) alla registrazione del Firmatario; c) alla gestione del ciclo di vita dei certificati.

In particolare, potranno agire in qualità di RA dell'Erogatore:

- qualunque persona, fisica o giuridica, esterna all'Erogatore, espressamente autorizzata da quest'ultima;
- il soggetto di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, direttamente, o per il tramite del suo personale.

L'Erogatore si impegna a formalizzare contrattualmente i rapporti intercorrenti tra la medesima e ciascun soggetto che agirà come Ufficio di Registrazione (RA).

La RA, a sua volta, potrà autorizzare una o più persone ad agire come Operatore di Registrazione ("OR"): quest'ultimo, previa stipula di un apposito accordo con la RA, potrà essere delegato a svolgere le attività di identificazione ed autenticazione dei Firmatari per conto della RA.

Il suddetto accordo dovrà essere comunicato all'Erogatore.

Le RA sono attivate solo a seguito di un'opportuna formazione del personale impiegato.

Le RA sono inoltre soggette a verifiche e ad *audit* periodici da parte dell'Erogatore con lo scopo di verificare il rispetto degli accordi sottoscritti e delle procedure definite nel presente documento.

2.1.4. ADDETTI/OPERATORI DI REGISTRAZIONE (O.R.)

È il soggetto delegato a svolgere le attività di identificazione ed autenticazione dei Firmatari per conto dell'Erogatore e/o di una sua RA.

Il suddetto accordo, se stipulato con una RA delegata, deve essere comunicato all'Erogatore.

Gli Operatori di Registrazione OR, all'atto della nomina, dichiarano di impegnarsi all'osservanza delle procedure definite nel presente Manuale e tutte quelle ulteriori predisposte e comunicate dal soggetto Erogatore.

2.1.5. FIRMATARIO

Il Firmatario si identifica nella persona fisica destinataria del servizio di emissione, gestione ed utilizzo dei certificati di firma elettronica avanzata forniti dall'Erogatore.

2.1.6. RELYING PARTIES (R.P.)

Le Relying Parties si identificano nei soggetti che fanno affidamento sulle informazioni contenute nei certificati forniti dall'Erogatore.

In particolare, per quanto riguarda il servizio descritto nel presente Manuale, per R.P. si intendono tutti i soggetti che verificano le firme elettroniche generate attraverso i certificati di firma elettronica avanzata emessi secondo questo Manuale.

Tutti coloro che devono fare affidamento sulle informazioni contenute nei certificati hanno l'obbligo, prima di accettare un certificato, di effettuare le necessarie verifiche, secondo quanto disposto nel presente Manuale Operativo.

3. IDENTIFICAZIONE E RICONOSCIMENTO

3.1. VERIFICA INIZIALE DELL'IDENTITÀ DEL FIRMATARIO

L'Erogatore, per mezzo dei suoi operatori o per mezzo degli operatori delle RA nominate, verifica con certezza l'identità di ogni Firmatario alla prima richiesta di emissione di un certificato al fine di assicurare che quel certificato possa riferirsi in maniera certa al Firmatario.

L'identificazione del Firmatario avviene mediante le seguenti modalità:

- a) **Identificazione del Richiedente con Operatore;**
- b) **Identificazione del Firmatario tramite Operatore Automatico.**

3.1.1. IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO CON OPERATORE

Questa modalità prevede l'esecuzione dei seguenti passaggi:

1. il Firmatario o l'Operatore di Registrazione compila il *form* di registrazione in ogni sua parte (incluso dati anagrafici e di contatto del Firmatario) ed effettua il caricamento dei documenti previsti (copia fronte e retro del documento di identità e del codice fiscale);
2. l'Operatore di Registrazione visualizza tutti i dati associati alla richiesta e può verificarne la correttezza;
3. il servizio FEA Signing Today invia al Firmatario l'e-mail di verifica (per verificare l'indirizzo di posta del Firmatario), con in allegato il contratto FEA (contratto che il Firmatario sottoscrive per ottenere il certificato FEA);
4. il Firmatario prende visione del contratto FEA in tutte le sue parti e degli allegati a cui questo fa riferimento;
5. il Firmatario seleziona il link contenuto nell'e-mail di accettazione ed accede a una pagina che richiede l'inserimento del codice di sicurezza;
6. il servizio FEA Signing Today invia al Firmatario un codice di sicurezza (a seconda della configurazione, l'invio viene fatto o via e-mail o via SMS);
7. il Firmatario inserisce nella pagina di cui al punto 5 il codice di sicurezza e procede così alla firma del Contratto FEA;
il servizio FEA Signing Today invia una e-mail al Firmatario che conferma l'attivazione del servizio FEA, recante in allegato il Contratto FEA firmato (ove il Firmatario ha accettato le condizioni del servizio).

3.1.2. IDENTIFICAZIONE DEL FIRMATARIO CON OPERATORE AUTOMATICO

Per procedere all'identificazione con operatore automatico del Firmatario, è necessario che questi sia in possesso di uno tra i seguenti documenti di identità:

- Carta di Identità

- Passaporto

Il Firmatario esibisce il documento in modalità *self-service* seguendo i passi che gli vengono indicati all'applicazione informatica predisposta dall'Erogatore. La procedura informatica addetta alla verifica provvede all'acquisizione di immagini dei documenti sottoposti e simultaneamente si occupa dell'accertamento delle seguenti tipologie di dati:

- nome completo (nome e cognome);
- data e luogo di nascita;
- indirizzo di residenza e di domicilio;
- codice fiscale;
- indirizzo di posta elettronica o p.e.c.;
- tipo e numero del documento di identità esibito;
- autorità che ha rilasciato il documento, data e luogo di rilascio, data di scadenza;
- ogni altro dato ritenuto utile ai fini dell'identificazione;

Inoltre, l'applicazione informatica richiede al Firmatario la registrazione di un breve video nel quale gli viene richiesto di pronunciare alcune parole che vengono proposte sullo schermo del dispositivo (smartphone/tablet/PC) utilizzato.

Mediante tecnologie basate sull'impiego della biometria e dell'intelligenza artificiale, l'applicazione informatica messa a disposizione dall'Erogatore effettua una verifica della corrispondenza tra la foto presente sul documento di identità e alcuni fotogrammi del viso del Firmatario estratti dal video di cui sopra, simulando di fatto l'operazione di identificazione che viene effettuata al punto a) del presente paragrafo da un operatore umano. Se l'applicazione ritiene sufficiente la corrispondenza, allora l'identificazione viene considerata effettuata con successo. In caso contrario, l'applicazione provvede a notificare l'esito negativo sia al Firmatario che agli operatori che hanno accesso alla piattaforma, in modo che si possa poi procedere in un secondo momento all'identificazione del Firmatario secondo le altre modalità previste dal presente Manuale Operativo.

L'adozione della modalità di identificazione descritta nel presente paragrafo ("Identificazione del Firmatario con operatore automatico") richiede il consenso esplicito ed informato del Firmatario in merito al trattamento dei dati personali effettuato dall'Erogatore, in considerazione della tipologia di dati trattati (per l'informativa sul trattamento dei dati personali in formato esteso si rimanda al capitolo 6 del presente Manuale).

Nell'ambito del processo di identificazione, la RA. delegata o (in caso di assenza di RA delegate) l'Erogatore e i relativi Addetti OR opportunamente individuati e nominati, si configurano come responsabili delle seguenti operazioni:

- raccolta della richiesta dal Firmatario;

- (eventuale) inserimento dei dati necessari alla registrazione del Firmatario sul portale dedicato;
- convalida el processo di identificazione (anche nel caso di operatore automatico)
- generazione e consegna al Firmatario dei certificati richiesti;
- consegna del Manuale Operativo del servizio o indicazione dei siti web attraverso cui reperirlo.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

4.1. RESPONSABILITÀ

4.1.1. FIRMATARIO

Il Firmatario del certificato è tenuto a:

- sottoscrivere la documentazione contrattuale predisposta dall'Erogatore del servizio FEA;
- fornire informazioni corrette e veritiere sulla propria identità;
- leggere attentamente il materiale messo a disposizione dall'Erogatore;
- seguire le istruzioni fornitegli da quest'ultimo nell'avanzare la richiesta del certificato FEA.

4.1.2. OPERATORE DI REGISTRAZIONE (O.R.)

L'Operatore della registrazione è tenuto a

- identificare in modo accurato il firmatario, verificando lo stato di validità dei documenti di identità di quest'ultimo;
- generare le evidenze del processo di identificazione così come descritto in questo Manuale Operativo;
- mettere a disposizione del Firmatario le informazioni necessarie relative alle condizioni del servizio.

4.1.3. EROGATORE

L'Erogatore è tenuto a

- conservare secondo le prescrizioni della normativa applicabile le copie dei documenti di identità acquisite dagli Operatori di Registrazione in fase di identificazione;
- rendere note ai Firmatari le proprie modalità operative mediante la condivisione del Manuale Operativo, anche mediante pubblicazione sul proprio sito internet;
- rendere note le caratteristiche del servizio FEA;
- erogare il servizio FEA in conformità a questo Manuale Operativo;
- fornire un servizio di revoca dei certificati;
- fornire un servizio informativo efficiente ed affidabile sullo stato dei certificati;
- fornire informazioni chiare e complete sui requisiti e condizioni del servizio;
- mettere a disposizione l'informativa prevista dal Reg. europeo 2016/679;
- trattare i dati personali conformemente alle norme vigenti;
- garantire che i dati raccolti non vengano utilizzati o elaborati per fini diversi senza l'espreso consenso della persona alla quale si riferiscono;

- offrire un adeguato livello di sicurezza dei sistemi preposti all'erogazione del servizio FEA, che permetta la connessione univoca tra documento firmato e Firmatario;
- assicurare l'integrità dei documenti firmati mediante il servizio FEA (il documento elettronico non può subire modifiche dopo la firma);
- mettere a disposizione strumenti tecnologici in grado di garantire dal punto di vista tecnico il controllo esclusivo da parte del Firmatario sulle proprie chiavi di firma.

4.2. GARANZIE E LIMITAZIONI

4.2.1. ESCLUSIONI DI GARANZIE

L'Erogatore non ha ulteriori obblighi e non garantisce nulla più di quanto espressamente previsto dalla normativa vigente in materia ovvero indicato nel presente Manuale e nelle Condizioni Generali relative al servizio FEA.

4.2.2. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

L'Erogatore è responsabile verso i Firmatari, per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento delle attività previste dal Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (Regolamento eIDAS), dalla normativa italiana di settore, ove applicabile, (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale e s.m.i., D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e s.m.i., e ulteriori disposizioni normative e regolamentari pertinenti per materia), dal D.Lgs. n. 196/2003 nonché di quelle previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Salva l'applicazione della normativa su richiamata, le uniche ipotesi di responsabilità in capo all'Erogatore sono circoscritte, esclusivamente, a quelle dettate dal presente Manuale Operativo e dal Contratto di fornitura relativo al servizio FEA.

In nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, l'Erogatore potrà essere ritenuto responsabile nei confronti del Firmatario, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente connessi a questi ultimi, per danni diretti o indiretti, perdite di dati, violazione di diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare a fronte dell'erogazione del servizio o derivanti da:

- cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni, scioperi, sommosse, ecc.);
- manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati da parte di terzi non autorizzati dall'Erogatore.

L'Erogatore sarà responsabile unicamente per quei danni causati con dolo o negligenza nei confronti di qualsiasi persona fisica o giuridica in seguito al mancato adempimento degli obblighi normativi applicabili.

È consentita all'Erogatore la prova dell'assenza della presunzione di responsabilità a suo carico se dimostra che il danno si è verificato senza suo dolo o negligenza.

4.2.3. FORZA MAGGIORE

L'Erogatore non potrà essere ritenuto responsabile della mancata esecuzione delle obbligazioni assunte in forza delle disposizioni di cui al presente Manuale qualora tale mancata esecuzione sia dovuta a cause ad esso non imputabili, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - caso fortuito, disfunzioni di ordine tecnico assolutamente imprevedibili e poste al di fuori di ogni controllo, interventi dell'autorità, cause di forza maggiore, calamità naturali, scioperi anche aziendali - ivi compresi quelli presso soggetti di cui le parti si avvalgano nell'esecuzione delle attività connesse al servizio qui descritto - ed altre cause imputabili a terzi.

4.3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FEA

4.3.1. SPECIFICHE TECNOLOGICHE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA APPLICABILE

Il Regolamento eIDAS (Regolamento EU n. 910/2014) definisce le caratteristiche che una soluzione di firma elettronica avanzata deve necessariamente possedere.

In particolare, l'art. 26 del Regolamento richiede che una firma elettronica avanzata soddisfi i seguenti requisiti:

- a) **è connessa univocamente al firmatario;**
- b) **è idonea ad identificare il firmatario;**
- c) **è creata 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;**
- d) **è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati".**

Ulteriori requisiti a livello nazionale sono definiti dal D.P.C.M. del 22 febbraio 2013 già citato.

Di seguito, una breve descrizione esplicativa per ciascuno dei requisiti – da lett. a) a lett. b) dell'art. 26 del Regolamento eIDAS – relativi alla firma elettronica avanzata e di come tali requisiti siano soddisfatti dal servizio FEA SigningToday implementato dal soggetto Erogatore:

- a) **una firma elettronica avanzata è connessa unicamente al firmatario:** la firma può essere attivata solamente dal Firmatario mediante l'utilizzo di un codice di sicurezza inviato al telefono cellulare dello stesso (o al suo indirizzo e-mail). Tale codice ha una scadenza molto limitata nel tempo e non è riutilizzabile (viene pertanto definito anche come One Time Password - OTP). Il numero di cellulare del Firmatario è raccolto in fase di identificazione e messo a disposizione dell'Erogatore affinché possa essere offerto il servizio (similmente per l'indirizzo e-mail, qualora

l'OTP venga inviato via posta elettronica – se previsto in fase di configurazione).

- b) **è idonea a identificare il firmatario:** il servizio FEA oggetto del presente Manuale Operativo si basa su un certificato digitale contenente i dati identificativi del Firmatario lo stesso, raccolti durante la fase di identificazione.
- c) **è creata 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:** il servizio FEA oggetto del presente documento è basato su un certificato digitale (associato al Firmatario) e su una coppia di chiavi crittografiche collegate al certificato stesso. La creazione di una firma avviene mediante l'utilizzo della chiave privata del Firmatario, che può essere attivata solo mediante un processo sicuro di autenticazione che prevede l'inserimento da parte del Firmatario di un codice di sicurezza OTP inviato al suo telefono cellulare (o al suo indirizzo e-mail, se previsto in fase di configurazione).
- d) **è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati:** il servizio FEA oggetto del presente documento utilizza meccanismi crittografici di firma che si appoggiano su algoritmi sicuri (RSA con chiavi di 2048 bit, SHA-256 per il calcolo dell'hash del documento).

5. CONDIZIONI LEGALI APPLICABILI AL SERVIZIO

5.1. VALIDITA' DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Con riferimento alla validità e, più in particolare, al valore probatorio della firma elettronica avanzata l'art. 21 del CAD stabilisce che il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica, è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità. Caratteristiche che oggi sono finalmente definite dalle regole tecniche di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013.

Al comma 2 del citato articolo, inoltre, si afferma il principio secondo cui il documento informatico, sottoscritto con firma digitale o con un altro tipo di firma elettronica qualificata o avanzata, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 c.c., con ciò confermando la presunzione della riconducibilità dell'utilizzo del dispositivo di firma alla figura del firmatario (in questo caso la possibilità di fornire prova contraria viene limitata al solo firmatario).

La novità introdotta dal dall'art. 20 co. 1 bis del CAD risiede nel richiamo al valore probatorio, il quale integra e chiarisce il valore giuridico che può essere assunto dal documento informatico, liberamente valutabile in giudizio, anche se non sottoscritto.

In tal modo, quindi, si introduce un principio di carattere generale di libera valutabilità in giudizio del documento informatico come documento scritto in base a specifiche caratteristiche di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità.

5.2. LIMITI ALL'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Nell'ambito dell'utilizzo delle soluzioni di firma elettronica avanzata l'Erogatore informa i firmatari dei limiti imposti dalla normativa applicabile circa l'utilizzo della FEA.

A tal proposito, l'art. 60 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, rubricato "*Limiti d'uso della firma elettronica avanzata*" dispone che "*la firma elettronica avanzata realizzata in conformità con le disposizioni delle presenti regole tecniche, è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a)*".

La firma elettronica avanzata, dunque è utilizzabile (ossia acquista validità nei rapporti giuridici) limitatamente (cioè "solo") nei rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui alla lettera a) dell'art. 55 sopra citato, ovvero l'Erogatore.

Sintetizzando, la FEA è valida solo in un rapporto bilaterale tra sottoscrittore e Erogatore (in cui l'erogatore deve "necessariamente" acquisire la qualifica di controparte contrattuale).

5.3. COPERTURA ASSICURATIVA

L'Erogatore, in conformità a quanto previsto dall'art. 57 delle Regole Tecniche di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013 all'art. 57, comma 2 secondo cui: "*al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e*

i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, i soggetti di cui all'art. 55, comma 2, lettera a), si dotano di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali per un ammontare non inferiore ad euro cinquecentomila” dichiara di aver stipulato polizza assicurativa a copertura totale dei rischi derivanti dall'attività esercitata in conformità al presente Manuale Operativo per un ammontare non inferiore a quello previsto dalla normativa sopra citata.

5.4. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata può cessare a seguito del verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- a. **Richiesta da parte del Firmatario:** il Firmatario può revocare il servizio FEA facendone esplicita richiesta all'Erogatore o alla RA che ha provveduto alla sua identificazione, mediante comunicazione o mediante gli strumenti di contatto messi a disposizione del Firmatario per tale scopo. Una volta finalizzata la revoca del servizio, questa viene notificata al Firmatario mediante una comunicazione via SMS e/o via e-mail al Firmatario stesso. A seguito della revoca, il Firmatario non potrà più firmare con il servizio FEA dell'Erogatore (salvo successiva nuova adesione).

Cessazione del servizio da parte dell'Erogatore: nel caso in cui il soggetto Erogatore decidesse di cessare il servizio FEA, i documenti da firmare da parte del Firmatario saranno sottoscritti mediante firma autografa o attraverso ulteriori modalità di firma eventualmente definite e accordate tra il soggetto Erogatore e il Firmatario. Il soggetto Erogatore e/o le RA continueranno a conservare la documentazione relativa anche dopo la cessazione del servizio per tutto il periodo di tempo previsto dalla normativa applicabile.

6. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO EU N. 679/2016

La presente informativa descrive il trattamento dei dati personali che l'Erogatore., come di seguito individuato, effettua in qualità di titolare del trattamento in relazione alla fornitura del servizio di firma elettronica avanzata (“**Servizio FEA**”), nei confronti dei firmatari di tale servizio (anche solo “**Interessati**” nell’ambito della presente informativa).

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Amplifon Italia S.p.A. P.IVA. 11567540965, con sede legale in Milano, Via Giuseppe Ripamonti n. 133, email privacy@amplifon.com, in qualità di soggetto Erogatore è il Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti dell’art. 4, n. 7 del GDPR, di tutti i dati personali forniti dagli Interessati nell’ambito del Servizio FEA (di seguito “**Erogatore**” o “**Titolare**”).

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RPD O DPO)

L'Erogatore ha designato, ai sensi dell’art. 37 del GDPR, un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (R.P.D. o D.P.O. “*Data Protection Officer*”) individuandolo tra quei soggetti che, ai sensi dell’art. 37 n. 5 della citata norma, possiede le qualità professionali, i requisiti di conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati.

Il Responsabile della Protezione dei Dati dell'Erogatore, che è la figura incaricata della sorveglianza dell'osservanza del Regolamento GDPR, è disponibile per rispondere a tutte le richieste degli interessati su come i dati vengono trattati e può essere contattato presso la sede dell'Erogatore o all'indirizzo email privacy@amplifon.com.

3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

Ai sensi dell’art. 4 n. 1 del GDPR s’intende per “*dato personale*”: “*qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale*”.

Per “*Dati Personali*”, dunque, devono intendersi tutte quelle informazioni che permettono l’identificazione, in maniera diretta o indiretta, di una persona fisica.

Al fine di dare esecuzione alle richieste dei firmatari e successivo rilascio del certificato di firma elettronica avanzata, l'Erogatore tratterà le seguenti categorie di dati personali:

- **Dati identificativi e di contatto:** ovvero, tutti i dati personali che consentano l’identificazione certa di una persona fisica o giuridica, forniti al momento della richiesta/compilazione del Form di Registrazione: nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale, indirizzo di

residenza/domicilio, recapito di telefonia fissa/mobile, partita iva, estremi e copia di un documento di identità in corso di validità;

- **Dati tecnici:** log della transazione di autenticazione, indirizzo IP di provenienza, tracciati delle richieste di autenticazione presenti nel registro delle transazioni. All'interno di tale categoria vi rientrano anche le immagini e i video, acquisiti nel corso della sessione tramite webcam, in caso di procedura di identificazione da remoto, dei Firmatari da identificare;
- **Dati informatici:** indirizzo IP di provenienza, log; all'interno di tale categoria vi rientrano anche le immagini e i video, acquisiti nel corso della sessione di video-riconoscimento da remoto (tramite webcam), in caso di identificazione tramite l'utilizzo di questa procedura, dei soggetti da identificare;
- **Dati biometrici:** costituiti da quei frammenti di immagini e/o di video che, tramite l'elaborazione automatica per mezzo di appositi strumenti hardware/software, consentono di verificare l'identità di una persona fisica. Tale tipologia di dati viene trattata unicamente ove l'interessato richieda di essere riconosciuto con modalità di riconoscimento che utilizzano l'impiego di biometria per l'accertamento dell'identità dichiarata e purché vi presti esplicito ed informato consenso.
- **Informazioni per la fatturazione e dati di pagamento:** eventuale partita IVA, codice fiscale, indirizzo, codice IBAN e dati bancari/postali del Richiedente;
- **Dati di utilizzo:** generati nel contesto del prodotto/servizio acquistato;
- **Altri dati:** comprendenti dati e documenti utilizzati dal Richiedente per la richiesta di rilascio del certificato digitale o trattati da Uanataca nell'ambito delle attività di verifica dell'identità del Richiedente o al fine di accertare la presenza dei presupposti per l'aggiornamento o revoca del certificato rilasciato al Titolare, nonché informazioni di cui Uanataca possa entrare in possesso in occasione delle attività di manutenzione e/o assistenza tecnica o trattate da Uanataca nell'ambito delle finalità di supporto e caring svolte a favore dell'utente.

(di seguito congiuntamente "**Dati Personali**").

I Dati Personali saranno raccolti dall'Erogatore direttamente presso il Firmatario o saranno alla stessa trasmessi da soggetti terzi legati a quest'ultimo (quali eredi o il rappresentante legale dello stesso) o da pubbliche amministrazioni.

4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il Trattamento delle categorie di Dati Personali elencate al paragrafo precedente è effettuato dall'Erogatore, anche per mezzo dei soggetti di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 (che all'uopo saranno nominati Responsabili del Trattamento) nello svolgimento delle sue attività, per specifiche finalità, come meglio descritto di seguito:

- **Finalità Contrattuali e di Legge**

- a) Esecuzione delle attività necessarie alla conclusione ed esecuzione del contratto ai fini dell'erogazione del Servizio FEA e delle attività connesse alla sua gestione e utilizzazione;
- b) Attività di *customer assistance* e supporto all'utilizzo del Servizio FEA;
- c) Gestione di eventuali comunicazioni necessarie alla corretta gestione del rapporto tra l'Erogatore e gli Interessati, nonché gestione di eventuali reclami e/o contenziosi;
- d) Adempimento degli obblighi di identificazione dei soggetti Firmatari;
- e) Adempimento di altri obblighi di legge (ivi compresi adempimenti fiscali e contabili), regolamenti, normative comunitarie a ovvero gestione e risposta a richieste provenienti dalle competenti autorità fiscali e amministrative oltre che dall'autorità giudiziaria.

La fornitura dei Dati Personali per le Finalità Contrattuali e di Legge sopra descritte è necessaria e obbligatoria sicché, in caso di diniego, l'Erogatore non può dare seguito al rapporto contrattuale e alla relativa fornitura del servizio richiesto.

- **Finalità di Legittimo Interesse**

- f) per le le attività di analisi di ricerca rispetto ai prodotti acquistati e ai servizi forniti e all'utilizzo degli stessi al fine di miglioramento e sviluppo dei prodotti e servizi medesimi. Nel rispetto del principio di minimizzazione, ove possibile, tale attività avverrà previa anonimizzazione e aggregazione dei dati raccolti;
- g) per effettuare controlli sulla qualità del servizio erogato e sulla sua sicurezza;
- h) per prevenire e contrastare eventuali frodi;
- i) per inviare via email, ai sensi dell'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo 196/2003 ("Codice Privacy"), comunicazioni di marketing su servizi o prodotti analoghi a quelli oggetto del contratto concluso con l'Erogatore, fermo restando che, in qualsiasi momento, l'Interessato avrà diritto di opporsi all'invio di tali comunicazioni;

- **Finalità di Marketing**

- j) per inviare all'Interessato aggiornamenti su novità e offerte commerciali di prodotti e servizi dell'Erogatore, anche previa interconnessione dei dati di utilizzo e analisi del suo comportamento sia rispetto alla navigazione del sito dell'Erogatore che, più in generale, all'utilizzo dei servizi e prodotti dell'Erogatore ovvero per invitare l'Interessato a partecipare a eventi, condurre ricerche di mercato o altre iniziative commerciali e di *customer satisfaction* sia tramite canali di comunicazione tradizionali quali la posta cartacea o la telefonata da parte di un operatore che tramite strumenti di comunicazione automatizzati quali email, chat, messaggi (SMS e altri messaggi istantanei), chatbot e altri strumenti di comunicazione a distanza

Il trattamento dei Dati Personali per le “Finalità di Marketing” non è obbligatorio e rimane facoltativo a seguito della prestazione del consenso dell’Interessato.

Inoltre, l’Erogatore potrà trattare i Dati Personali acquisiti per effettuare controlli sulla qualità del servizio e sulla sicurezza del sistema.

I Dati Personali acquisiti dall’Erogatore non saranno trattati per finalità diverse da quelle sopra descritte o in modo incompatibile con le stesse.

5. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica del trattamento, ai sensi dell’art. 6 del GDPR, è individuata:

- con riferimento alla Finalità Contrattuali di cui alle lett. a), b), c) la base giuridica che legittima il trattamento dei Dati Personali è l’adempimento delle attività necessarie all’erogazione del Servizio FEA richiesto dal Firmatario (esecuzione contrattuale);
- con riferimento alla Finalità di Legge, di cui alle lett. d), e) la base giuridica che legittima il trattamento dei Dati Personali è l’adempimento degli obblighi normativi posti in capo all’Erogatore (adempimento di un obbligo di legge);
- con riferimento alle Finalità di Legittimo Interesse, di cui alle lett. da f) a i), la base giuridica che legittima il trattamento dei Dati Personali è il legittimo interesse dell’Erogatore. Per tali trattamenti, l’Erogatore ha svolto un approfondito bilanciamento di interessi finalizzato a proteggere e garantire la privacy e i diritti fondamentali degli interessati;
- con riferimento alle Finalità di Marketing, di cui alla lett. j), la base giuridica che legittima il trattamento dei Dati Personali è il preventivo consenso dell’Interessato, che l’Erogatore raccoglierà al momento della compilazione del Form di Registrazione per il Servizio FEA. Il consenso espresso è sempre revocabile senza alcuna conseguenza rispetto ai rapporti contrattuali intercorrenti con l’Erogatore e all’erogazione del Servizio FEA richiesto.

6. EVENTUALI DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto del principio di finalità e minimizzazione, i Dati Personali acquisiti dall’Erogatore possono essere comunicati ai seguenti soggetti terzi che svolgono attività funzionali a quelle specifiche dell’Erogatore, quali: (a) i soggetti di cui all’art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, (b) terzi fornitori di servizi di assistenza e consulenza per l’Erogatore con riferimento alle attività dei settori (a titolo meramente esemplificativo) tecnologico, contabile, amministrativo, legale, assicurativo, (c) società appartenenti al gruppo dell’Erogatore (se presenti), (d) banche e istituti di credito; (e) società di recupero crediti; (f) soggetti ed autorità pubbliche il cui diritto di accesso ai dati personali del Firmatario è espressamente riconosciuto dalla legge, da regolamenti o da provvedimenti emanati dalle autorità competenti; (h) banche dati pubbliche e sistemi informativi di informazioni creditizie.

Per le Finalità di Marketing, e solo previo consenso espresso, i Dati Personali potranno essere comunicati anche a soggetti terzi e partner commerciali incaricati delle campagne di marketing svolte per conto dell'Erogatore.

Tali destinatari, a seconda dei casi, tratteranno i Dati Personali in qualità di autonomi titolari, responsabili o incaricati del trattamento. La lista completa e aggiornata dei soggetti che trattano i dati in qualità di responsabili del trattamento è disponibile su richiesta all'Erogatore o al suo DPO secondo le modalità di contatto indicate in questa informativa.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI FUORI DALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO

I Dati Personali acquisiti dall'Erogatore potranno essere liberamente trasferiti all'interno dell'Unione europea. L'Erogatore non trasferisce né prevede il trasferimento di dati personali fuori dall'Unione europea.

Tuttavia, laddove, per le finalità indicate, l'Erogatore avesse necessità di trasferire tali dati fuori dall'Unione europea, verso Paesi non considerati adeguati dalla Commissione europea (es. Stati Uniti), questa adotterà le misure necessarie a proteggere i Dati Personali trasferiti, nel rispetto delle garanzie di legge, ai sensi della normativa applicabile e in particolare degli articoli 45 e 46 del GDPR.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere una copia dei Dati eventualmente detenuti all'estero, al di fuori dello Spazio Economico Europeo, e di ottenere informazioni circa il luogo dove tali Dati sono conservati facendone espressa richiesta all'Erogatore ai contatti indicati nella presente informativa.

8. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

I Dati Personali sono trattati in formato cartaceo ed elettronico secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, adottando misure di sicurezza tecniche e organizzative atte a ridurre i rischi di distruzione/perdita, accessi non autorizzati o trattamenti non conformi alle finalità descritte nel presente documento.

Tali trattamenti hanno luogo presso la sede dell'Erogatore e/o presso i responsabili esterni del trattamento che effettuano il trattamento per conto dell'Erogatore.

9. CONSERVAZIONE E CANCELLAZIONE DEI DATI PERSONALI

I Dati Personali del Cliente saranno trattati per il tempo necessario all'adempimento delle finalità sopra indicate e, in particolare, per le Finalità Contrattuali i dati saranno conservati per tutta la durata del contratto e del servizio richiesto e per i 10 anni successivi alla cessazione.

Per le Finalità di Legge, i Dati Personali forniti saranno conservati per un periodo pari alla durata prescritta per ciascuna tipologia di Dato dalla legge.

In particolare, ai sensi dell'art. 57 co. 1 lett. b) del DPCM 22 febbraio 2013, l'Erogatore è tenuto a conservare *“per almeno venti anni copia del documento di riconoscimento e la dichiarazione di cui alla lettera a) ed ogni altra informazione atta a dimostrare l'ottemperanza a quanto previsto all'art. 56, comma 1, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità”*;

Per le Finalità di Marketing i dati vengono conservati per un periodo pari a 24 mesi dalla data in cui il consenso viene prestato ovvero rinnovato in occasione dell'acquisto di un nuovo prodotto o servizio a marchio dell'Erogatore oppure data dell'ultimo contatto da intendersi, tra gli altri, la partecipazione ad un evento organizzato dall'Erogatore, la fruizione di un prodotto o servizio fornito dall'Erogatore o l'apertura di una *newsletter*. I Dati raccolti per Finalità di Legittimo Interesse di Marketing vengono conservati anch'essi per un periodo pari a 10 anni dall'ultimo acquisto effettuato, fermo restando il diritto in ogni momento di opposizione al trattamento.

Decorsi tali periodi, l'Erogatore provvederà alla cancellazione dei Dati Personali così acquisiti.

10. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In relazione al trattamento dei dati descritto nella presente informativa, l'Interessato può esercitare in ogni momento i diritti previsti dal GDPR (artt. 15-21) ivi inclusi:

- ricevere conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e accedere al loro contenuto (diritto di accesso);
- aggiornare, modificare e/o correggere i suoi dati personali (diritto di rettifica);
- chiedere la cancellazione o la limitazione del trattamento dei suoi dati personali trattati in violazione di legge compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o altrimenti trattati (diritto all'oblio e diritto alla limitazione), fatto salvo un prevalente interesse pubblico o un obbligo legale dell'Erogatore alla conservazione degli stessi;
- opporsi al trattamento, compresa la profilazione (diritto di opposizione), fatta salva l'esistenza di un prevalente motivo legittimo dell'Erogatore alla prosecuzione del trattamento;
- revocare il consenso, ove prestato, alle attività di marketing;
- fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'Interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il presente regolamento ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione. In Italia detta autorità di controllo è rappresentata dal Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it);
- ricevere una copia in formato elettronico dei dati personali che lo riguardano, per trasferirli a lui stesso o ad un diverso fornitore di servizi, nelle ipotesi in cui l'Erogatore effettui il trattamento di tali dati sulla base del tuo consenso o sulla base della circostanza che il trattamento è necessario per la fornitura dei servizi richiesti dall'Interessato e i dati sono trattati attraverso strumenti automatizzati (diritto alla portabilità dei dati).

Ai sensi dell'articolo 2-terdecies del Codice Privacy, in caso di decesso i diritti anzidetti riferiti ai dati personali dell'Interessato possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tua tutela

in qualità di mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione. L'interessato può vietare espressamente l'esercizio di alcuni dei diritti sopraelencati da parte degli aventi causa inviando una dichiarazione scritta all'Erogatore all'indirizzo di posta elettronica indicato sotto. La dichiarazione potrà essere revocata o modificata in seguito nelle medesime modalità.

Per esercitare i diritti in materia di protezione dei dati personali in ogni momento e gratuitamente l'interessato può rivolgersi all'Erogatore o al DPO, che è contattabile inviando una richiesta all'indirizzo **privacy@amplifon.com**, oppure indirizzando la comunicazione via posta a:

Amplifon Italia S.p.A.

Via Giuseppe Ripamonti 133

20141 Milano

c.a. DPO

Nel contattare il l'Erogatore, è necessario includere il nome, e-mail/indirizzo postale e/o numero/i di telefono per essere sicuri che la richiesta possa essere ricevuta e gestita correttamente.