

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di trasparenza e tutela che Aruba PEC S.p.A. (di seguito "Aruba PEC") mette a disposizione della propria Clientela. La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba PEC in relazione all'attività di fornitura del Servizio ArubaID (di seguito "Servizio").

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ("SPID") è previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82 del 2005 e s.m.i.). Le caratteristiche del Sistema Pubblico per la Gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e delle Imprese, sono state definite con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 ottobre 2014. I regolamenti per l'attuazione dello SPID sono stati emanati con la Determinazione n. 44/2015 dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

La Carta dei Servizi mette a disposizione del Cliente informazioni semplici ed immediate sulle tipologie e le caratteristiche del Servizio, rappresentando per il Cliente uno strumento accessibile di conoscenza e di trasparenza.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i **PRINCIPI** (pag. 1), ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei servizi offerti da Aruba PEC;
- la seconda definisce gli **STANDARD** (pag. 2), ovvero la qualità del Servizio offerto da Aruba PEC;
- la terza, infine (pag. 3), indica in che modo i Clienti possano comunicare con Aruba PEC inviando segnalazioni e suggerimenti in relazione al Servizio, ovvero in che modo possano ottenere **TUTELA** qualora i Servizi offerti da Aruba PEC non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD sopra definiti.

Il testo della Carta dei Servizi è disponibile al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>.

Per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina del Servizio, riguardante aspetti diversi da quelli trattati nella Carta dei Servizi, si fa specifico rinvio alle disposizioni contrattuali contenute nelle condizioni di fornitura del Servizio stesso, ed al Manuale operativo.

Parte Prima: i Principi

Eguaglianza

1. Aruba PEC fornisce i propri Servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti. Quindi, Aruba PEC non pratica nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Aruba offre speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti, come definite dalla normativa in materia, per la fornitura di servizi di interesse sociale e definisce le misure atte a favorire forme di fruizione differenziata dei servizi per il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi da parte di determinate categorie sociali.

Imparzialità

Aruba PEC fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto ed imparziale, interpretando le condizioni di fornitura e le specifiche di erogazione del medesimo in funzione di tali principi.

Continuità

Aruba PEC assicura la fornitura del Servizio nel rispetto dei livelli di servizio e degli obiettivi di continuità operativa indicati nel Manuale operativo.

Diritto di informazione e di scelta

Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti da Aruba PEC. A questo fine, Aruba PEC informa esattamente gli utenti circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche di ciascun servizio. Aruba PEC si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei servizi offerti.

Partecipazione

Aruba PEC periodicamente compie sondaggi e chiede ai suoi Clienti pareri su una serie di punti: la qualità complessiva del Servizio; la cortesia e competenza del servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo. Aruba PEC si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei servizi e migliorarne la qualità.

Efficienza ed efficacia

Aruba PEC fornisce il Servizio in modo efficiente, utilizzando la massima diligenza, ed in modo efficace, ovvero adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo nel rispetto della normativa vigente in materia. Aruba PEC si impegna ad effettuare le necessarie attività per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del Servizio nel tempo.

Cortesia e Trasparenza

Aruba PEC si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi che offre attraverso una molteplicità di strumenti di contatto (telefonico ed on-line ai recapiti indicati sul sito www.pec.it). Inoltre, il sito internet www.pec.it contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei servizi di Aruba PEC e sui diritti garantiti ai Clienti.

Parte seconda: gli Standard

Standard generali

ArubaID è il sistema che consente di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dai fornitori di servizi privati mediante un unico "account" che rappresenta la propria identità digitale, costituito da credenziali con caratteristiche diverse in relazione al livello di sicurezza richiesto per l'autenticazione ai servizi stessi:

Livello 1: costituito da username e password scelti dall'utente (è un livello comune a tutte le Identità Digitali);

Livello 2: costituito, oltre che da username e password scelti dall'utente, anche da una credenziale di tipo OTP ("One Time Password"), cioè un codice temporaneo di accesso, generato attraverso l'App Aruba OTP mobile (credenziale compresa nella configurazione base), e Dispositivi Fisici (OTP con Display e OTP USB attivabili con l'acquisto di credenziali aggiuntive). Ciò garantisce l'autenticazione per l'accesso ai servizi con un grado di sicurezza maggiore.

Livello 3: basato sull'utilizzo di certificati digitali le cui chiavi private sono custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo (Carta Nazionale dei Servizi, Smart card conformi ai requisiti di cui all'Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE, Hardware Security Modules (HSM) per i quali sia stata riconosciuta la conformità ai requisiti di cui all'Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE, ecc).

La Configurazione "base" del Servizio comprende:

- **1 credenziale di Livello SPID 1**, costituita da Username e Password;
- **1 credenziale di Livello SPID 2**, con la generazione di password temporanee (OTP) tramite l'App Aruba OTP mobile.

In fase di ordine, o dalla propria Area Clienti, è possibile personalizzare il Servizio acquistando ulteriori credenziali di Livello uguale o superiore.

I soggetti pubblici o privati che partecipano allo SPID sono i seguenti:

- **L'utente:** la persona fisica o giuridica titolare dell'identità digitale, che deve essere richiesta ad un "gestore dell'identità digitale";
- **Il gestore dell'identità digitale:** la persona giuridica accreditata da AgID, la quale, previa identificazione certa dell'Utente, assegna, rende disponibili e gestisce gli attributi utilizzati dall'utente al fine della sua identificazione informatica. Aruba PEC fa parte dei gestori accreditati da AgID;
- **Il fornitore di servizi:** il soggetto che eroga dei servizi online a seguito del riconoscimento dell'utente mediante le credenziali SPID;
- **I gestori di attributi qualificati:** soggetti accreditati presso AgID che attestano il possesso e la validità degli attributi qualificati.

Livelli e disponibilità del Servizio

Gli orari di disponibilità del Servizio, i livelli di servizio garantiti per le diverse fasi della gestione del ciclo di vita delle identità, per il processo di autenticazione e gli obiettivi di continuità operativa sono indicati nel Manuale operativo.

Misure ed accorgimenti a tutela dell'identità digitale

L'uso del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) consente di contenere alcuni illeciti in rapida crescita, in particolare il furto d'identità e la sostituzione di persona, in quanto è mantenuta traccia dei processi di autenticazione effettuati. L'identità digitale, come gestita nello SPID, consente un aumento della tutela della privacy dell'Utente, riducendo la necessità di archivi contenenti dati personali. Saranno infatti forniti al service provider, previa autorizzazione dell'utente, solo i dati strettamente necessari per la specifica transazione. Ad esempio, per i servizi che necessitano solo di verificare la maggiore età del soggetto o di conoscere un indirizzo email, il gestore fornirà al service provider (fornitore di servizi) solo le informazioni strettamente necessarie.

Aruba PEC fornisce all'utente, in fase di acquisto del Servizio, un'informativa contenente le principali raccomandazioni da rispettare al fine di proteggere adeguatamente la propria identità digitale, unitamente alle disposizioni contenute nel Manuale Operativo ed alle informazioni presenti nel sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale al link www.agid.gov.it, cui si rinvia.

Parte terza: comunicare con Aruba PEC

Strumenti di valutazione e tutela

Aruba PEC utilizza strumenti per valutare la soddisfazione del Cliente. In particolare, compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la qualità del Servizio così come è da loro percepita.

Informazioni alla Clientela

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Aruba PEC mette a disposizione i seguenti strumenti:

- Numero telefonico +39 0575 05077;
- Servizi informativi su Internet: sul sito <http://guide.pec.it/home.aspx> sono presenti le informazioni sul Servizio

Inoltre, Aruba PEC si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela. Le modifiche che si rendessero successivamente necessarie saranno inserite nei documenti esistenti e saranno adeguatamente divulgate, nel rispetto delle disposizioni contrattuali.

Reclami

Eventuali dispute e/o reclami in merito alla fornitura del Servizio possono essere comunicati oralmente, per iscritto, via fax ai riferimenti indicati sul sito www.pec.it ovvero alla sede legale di Aruba PEC al seguente indirizzo:

Aruba PEC S.p.A.
Via San Clemente, 53
24036 Ponte San Pietro (BG)

tramite lettera raccomandata A.R., entro e non oltre 7 (sette) gg. dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di disputa e/o reclamo. Aruba PEC esaminerà la comunicazione e fornirà risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo, indicando anche il termine entro il quale verrà rimossa l'irregolarità eventualmente riscontrata o il ristoro del pregiudizio eventualmente arrecato. Trascorsi 15 (quindici) giorni Aruba PEC informerà comunque l'utente dello stato di avanzamento dell'indagine. Nel caso di dispute e/o reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Aruba PEC informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

Fermo quanto sopra, al fine di prevenire il contenzioso con i Titolari, Aruba PEC si impegna ad applicare la procedura di conciliazione così come definita dall'AgID.

Indennizzi a seguito di richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, Aruba PEC non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio.

Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite invio ad Aruba di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati sul sito www.pec.it entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Aruba riscontrerà la richiesta nei termini di cui al precedente par. "Reclami".

Si avverte che:

- Le somme di cui all'indennizzo includeranno già l'IVA;
- I giorni ai quali si riferirà l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
- Aruba riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo eventualmente spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

Applicazione della Carta dei Servizi e assistenza alla Clientela

Aruba PEC promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.

Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettati da Aruba PEC, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da Aruba PEC, può farlo a mezzo lettera, all'indirizzo sopra riportato.

E' inoltre a disposizione della Clientela di Aruba PEC il **Servizio di Assistenza Clienti** contattabile al numero **+39 0575 0504** o tramite il sito <http://assistenza.aruba.it/Main/> ovvero <http://assistenza.arubapec.it/>.

Aruba PEC si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

Standard di qualità

Aruba PEC svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Aruba PEC si è dotata delle certificazioni **ISO 9001:2008** e **ISO 27001:2013**, i cui dettagli sono reperibili al link <https://www.pec.it/ChiSiamo.aspx>.