

MODULO DI DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON OTP ("FEA CON OTP")

Con la presente sottoscrizione,

la/il sottoscritta/o _____

nata/o a _____ il _____

C.F. _____

e-mail _____ cell _____

preso atto che la Firma Elettronica Avanzata (di seguito anche "FEA") e il suo utilizzo sono disciplinati dalle Condizioni Generali di Servizio di Firma Elettronica Avanzata di seguito riportate,

dichiara:

- ✓ di aver preso visione e di accettare le suddette Condizioni Generali del Servizio di Firma Elettronica Avanzata, e, per l'effetto, di aderire al Servizio di Firma Elettronica Avanzata;
- ✓ di essere consapevole e di accettare che l'effettiva attivazione del Servizio di Firma Elettronica Avanzata avverrà solo a seguito del completamento positivo della procedura di identificazione a tal fine prevista;
- ✓ di aver preso visione del Manuale Operativo del sistema FEA reso disponibile sul sito istituzionale di Esselunga al seguente link <https://www.esselunga.it/it-it/corporate-e-legal/fea.html> ;
- ✓ di aver preso visione delle Specifiche Tecniche del sistema FEA con OTP di cui all'Allegato 2;
- ✓ di aver preso atto che il Soggetto erogatore è in regola con tutti gli adempimenti assicurativi relativi al Servizio di Firma Elettronica Avanzata di cui all'art. 57, comma 2, del DPCM 22 febbraio 2013;
- ✓ che, ai fini della fruizione del Servizio di FEA utilizzerà il numero di cellulare sopraindicato univocamente a sé riferibile, nel quale verrà inviata l'OTP per la FEA, impegnandosi a comunicare prontamente eventuali modifiche riguardanti tale informazione attraverso le modalità messe a disposizione dal Soggetto erogatore. In alternativa dovrà essere sottoposto ad una nuova procedura di identificazione;

- ✓ di essere consapevole del fatto di potere in ogni momento, liberamente e gratuitamente revocare l'adesione al Servizio di FEA, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Servizio di Firma Elettronica Avanzata.

DATA _____

FIRMA _____

FAC-SIMILE

A. Condizioni Generali relative al servizio di Firma Elettronica Avanzata (“FEA”)

1. Premesse

ESSELUNGA S.p.A. con sede legale in Milano, via Vittor Pisani 20, codice fiscale e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano 01255720169 (di seguito denominata “Esselunga”), nell’ambito di un processo di dematerializzazione documentale nei rapporti contrattuali con i propri clienti (di seguito, il/i “**Cliente/i**”), ha scelto di finalizzare i contratti per la richiesta della Carta Fidaty Oro mediante una soluzione di firma elettronica avanzata con OTP (di seguito, “FEA” o “FEA con OTP”).

La FEA consente di apporre la propria sottoscrizione su documenti elettronici in modo semplice e soddisfa il requisito della forma scritta, facendo assumere al documento sul quale è apposta la stessa validità legale di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa, entro i limiti di utilizzo previsti dalla normativa vigente.

L’adesione al servizio FEA (di seguito, il “**Servizio**”) è completamente gratuita. Le caratteristiche tecniche dei sistemi e delle tecnologie utilizzate per la gestione della FEA sono descritte nel Manuale operativo del Servizio di Firma Elettronica Avanzata (di seguito, il “**Manuale Operativo**”), pubblicato sul sito istituzionale di Esselunga al seguente link <https://www.esselunga.it/it-it/corporate-e-legal/fea.html>, costituendo ad ogni effetto parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali del Servizio (di seguito le “**Condizioni**”).

Il Cliente con la sottoscrizione delle presenti Condizioni dichiara di aver preso buona visione delle stesse, di averne compreso a pieno il contenuto e di essere stato edotto della validità e degli effetti giuridici, anche probatori, dei documenti sottoscritti mediante la FEA.

2. Definizioni e rinvio

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intendono qui integralmente richiamate le definizioni contenute nel Manuale Operativo, nonché quelle riportate e trascritte nel Regolamento eIDAS, nel CAD e nelle Regole Tecniche

Per quanto quivi non espressamente previsto si fa esplicito rinvio al Manuale Operativo, istituzionale di Esselunga al seguente link <https://www.esselunga.it/it-it/corporate-e-legal/fea.html> ;

3. Soggetto erogatore

Il Servizio di FEA viene fornito da Esselunga che, ai sensi dell’art. 55, comma 2, lett. a) delle Regole Tecniche, eroga il suddetto Servizio, nell’ambito dei rapporti con i Clienti.

4. Oggetto del Servizio

Le presenti Condizioni disciplinano l’erogazione gratuita e facoltativa di una FEA da parte di Esselunga per la firma dei contratti con i Clienti.

Ai sensi della normativa di riferimento, una firma elettronica si configura come FEA allorché la stessa è ottenuta mediante un processo che garantisca:

- a) l’identificazione del firmatario del documento;
- b) la connessione univoca della firma al firmatario;

- c) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
- d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- f) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- g) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

Il documento così sottoscritto acquisisce in tal modo l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile, con un valore probatorio analogo a quello della firma autografa.

5. Attivazione del Servizio, Identificazione dell'utente, Dichiarazione di accettazione all'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata (DPCM 22-02-2013, art. 56 comma 1 e art. 57 comma 1, lettere b, c, d)

L'attivazione del Servizio è subordinata all'adesione del Cliente, che avviene attraverso la sottoscrizione del Modulo di adesione e la presa visione della relativa informativa per il trattamento dei dati personali allegata sub. 1 (di seguito, l'"**Informativa**").

Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Cliente, presa visione del Modulo di adesione, delle presenti Condizioni Generali e dell'Informativa per l'utilizzo della FEA, e ad esito dell'identificazione avvenuta tramite SPID o CIE o operata da dipendenti di Esselunga presso il punto di vendita mediante acquisizione di valido documento di riconoscimento tramite procedura *de visu*, appone la propria sottoscrizione tramite FEA con OTP che contestualmente, stante la formalizzata accettazione, produce gli effetti giuridici previsti dalla normativa applicabile.

Il Modulo di adesione sottoscritto, unitamente alla copia del documento di identità del Cliente acquisito nell'ambito della procedura di identificazione dello stesso ovvero alle evidenze di identificazione e all'indicazione della versione del Manuale Operativo messo a disposizione del Cliente viene archiviato e conservato secondo quanto previsto dalla vigente normativa, garantendone nel tempo la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità.

6. Descrizione del sistema di Firma Elettronica Avanzata e delle tecnologie utilizzate
(art. 56 comma 1 e art. 57 comma 1, lettere e, f Regole Tecniche)

La soluzione di FEA adottata da Esselunga è realizzata conformemente ai requisiti legali della Firma Elettronica Avanzata previsti dal Regolamento eIDAS e dalle Regole Tecniche. Le Specifiche Tecniche del sistema di FEA sono indicate nell'Allegato 2.

L'identificazione del Firmatario, ottemperando alle succitate Regole Tecniche, viene effettuata da Esselunga che, al contempo, acquisirà anche il documento identificativo dello stesso ovvero le evidenze dell'avvenuta identificazione, conservandoli per venti (20) anni.

La soluzione implementata garantisce poi al Firmatario un processo sicuro e verificabile ed un'associazione univoca tra il firmatario e la FEA utilizzata nel processo implementato.

La soluzione di FEA adottata si basa su:

- a) identificazione *de visu* del firmatario con acquisizione di copia del documento di identità, ovvero identificazione remota tramite identità digitale SPID o CIE;
- b) un procedimento on line "*Point and Click*" tramite il quale il firmatario, mediante una soluzione di *strong authentication* basata sul numero di cellulare collegato ad una SIM card di cui il

firmatario stesso dichiara di averne il possesso e l'immissione di una "one time password" (di seguito "OTP") ossia di una password numerica valida solamente per l'arco temporale in cui si svolge il processo di sottoscrizione, per garantire l'univoca riconducibilità della sottoscrizione al Firmatario;

- c) sull'acquisizione della sequenza di "Point and Click" e sulla conservazione della stessa unitamente all'originale del documento sottoscritto che garantiscono la riconducibilità della volontà della sottoscrizione al Firmatario;
- d) sulla conservazione dei documenti digitali firmati elettronicamente, dell'*Audit Log* e delle evidenze di identificazione secondo quanto previsto dalla normativa.

In caso di attivazione del servizio di FEA presso un negozio fisico, prima della sottoscrizione il Cliente riceverà, presso un indirizzo di posta elettronica dallo stesso comunicato in fase di identificazione, tutta la documentazione che dovrà essere sottoscritta. In caso invece di accesso tramite sito o App, la sottoscrizione della documentazione avverrà durante la navigazione senza necessità di accesso alla casella di posta elettronica.

Si evince quindi che la sottrazione, il furto, l'appropriazione indebita, lo smarrimento o l'uso non autorizzato del mobile in quanto dispositivo di sicurezza dovrà essere immediatamente comunicato ad Esselunga in modo che non possano esserci rischi connessi con l'utilizzo di questi dispositivi da parte di soggetti diversi da quelli originariamente identificati.

La procedura, in ogni caso, non consente l'invio al Cliente di un OTP ad un numero di cellulare che non sia stato precedentemente censito nel *database* relativo all'Anagrafica Clienti di Esselunga. Pertanto, anche nel caso di semplice sostituzione del cellulare da parte del suo legittimo proprietario, prima di avviare un processo di firma sarà necessario procedere con la registrazione del nuovo numero secondo le politiche previste da Esselunga e solo al termine delle stesse procedere con la firma.

Una sostituzione repentina del numero di cellulare a cui inviare l'OTP non è invece prevista in alcun caso, ritenendo questa procedura pericolosa e non sicura contro un eventuale tentativo di furto d'identità (un soggetto diverso dal firmatario che cerca di fornire un proprio numero telefonico dopo essere entrato in qualche maniera in possesso dell'e-mail del destinatario originale).

Su queste basi si può affermare che il processo di firma è assolutamente conforme alle regole tecniche in quanto:

- è garantita la connessione univoca della firma al firmatario, già identificato previa presentazione di un documento di identità valido o tramite identità digitale SPID/CIE, attraverso l'invio del documento oggetto di firma all'indirizzo -mail (esclusivamente nel caso di identificazione in presenza ovvero nelle ipotesi di firma successive alla prima) del firmatario e di un OTP al cellulare dello stesso;
- l'integrità del documento informatico sottoscritto con processo FEA è attestata attraverso l'impiego di tecnologie crittografiche e di algoritmi di *hash* (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); infine di un'evidenza temporale che attesti in modo preciso la data e ora in cui la firma è stata apposta;
- il documento una volta firmato verrà inviato ad un sistema di conservazione a norma dal quale potrà essere sempre recuperato in caso di necessità;
- la Riconducibilità del documento firmato alla volontà del Cliente è garantita da un insieme di dati incapsulati in un file (che chiameremo "*Audit Log*"). In tale *Audit Log* verranno registrate tutte le principali attività legate alla vita del documento (ad esempio mail utilizzata per l'invio, numero

cellulare, ora di invio del codice OTP ed eventuali azioni specifiche eseguite dal firmatario sul documento)

7. Diritti e obblighi del Cliente

Il Cliente può scegliere di non aderire al Servizio e, anche successivamente ad una sua attivazione, utilizzare la firma autografa in luogo della FEA per la sottoscrizione della documentazione.

Il Cliente può richiedere in ogni momento copia cartacea delle presenti Condizioni Generali e di ogni altro documento firmato con FEA, mediante presentazione di apposita richiesta in forma scritta indirizzata a: servizio-clienti@esselunga.it ovvero nelle diverse modalità comunicate da Esselunga ai Clienti.

Il Cliente garantisce la veridicità del documento di riconoscimento e di tutti i dati personali comunicati in occasione della identificazione, assumendo a proprio carico ogni responsabilità di falsità o erroneità dei documenti e dei dati forniti, impegnandosi altresì a comunicare ad Esselunga ogni variazione degli stessi.

8. Recesso

Le presenti Condizioni Generali sono da intendersi a tempo indeterminato.

Il Cliente ha diritto, in qualsiasi momento, di revocare l'adesione al Servizio di Firma Elettronica Avanzata e preferire quella analogica, chiedendo di firmare su carta il documento che gli è stato sottoposto.

Esselunga ha diritto di recedere dal Servizio FEA dandone specifica, adeguata e tempestiva comunicazione ai Clienti.

La revoca del Servizio FEA non ha effetti sull'efficacia e la validità dei documenti informatici precedentemente firmati tramite FEA.

9. Limiti d'uso della Firma Elettronica Avanzata (art. 60 comma 1 Regole Tecniche)

La Legge dispone che la FEA possa essere utilizzata solo per i rapporti giuridici che intercorrono tra il Cliente ed Esselunga, Soggetto Erogatore della soluzione di FEA.

10. Copertura Assicurativa

Esselunga, in qualità di soggetto che eroga le soluzioni di FEA oggetto delle presenti Condizioni, è responsabile verso i Clienti per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività. In particolare, in riferimento ai requisiti tecnici, procedurali ed organizzativi previsti dalle vigenti normative.

Nell'interesse dei Clienti ed in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 delle Regole Tecniche, Esselunga ha attivato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del servizio di Firma Elettronica Avanzata offerta da In.Te.Sa. S.p.A. per un massimale di € 1.000.000,00.

11. Modifiche unilaterali delle Condizioni generali del Servizio

Esselunga si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni nel rispetto della normativa vigente, informando i Clienti interessati mediante specifica, adeguata e tempestiva comunicazione.

In tali ipotesi qualora il Cliente non receda dal Servizio ai sensi dell'art. 8 che precede, entro 60 (sessanta) giorni di calendario dalla ricezione della comunicazione di Esselunga o comunque utilizzi il Servizio FEA successivamente alla ricezione di predetta comunicazione, la modifica si intenderà accettata.

12. Foro Competente

Per la risoluzione delle controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del Servizio di FEA, si individua quale Foro Esclusivo quello di residenza o domicilio del Cliente.

13. Allegati

Allegato 1 - Informativa per il trattamento dei dati personali per l'utilizzo della FEA

Allegato 2 – Specifiche Tecniche del sistema di FEA con OTP

Lette le Condizioni generali del Servizio e la Relazione Tecnica per il Servizio di firma elettronica avanzata e presa visione dell'Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, il sottoscritto chiede di poter aderire al servizio di Firma Elettronica avanzata ("FEA"), adottato da Esselunga.

FAC-SIMILE

Allegato 1**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - ARTT. 13 e 14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")**

TITOLARE DEL TRATTAMENTO: Esselunga S.p.A. ("Esselunga" o "Titolare"), e-mail: privacy@esselunga.it

Sede amministrativa: via Giambologna 1, 20096, Limoto di Pioltello (MI)

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI ("DPO" o RPD) c/o sede amministrativa di Esselunga S.p.A. – e-mail: dpo@esselunga.it

Quali dati personali trattiamo e dove li raccogliamo?

Nell'ambito della richiesta della Fidaty Oro, ad integrazione della specifica informativa privacy resa per i trattamenti svolti in tale ambito e a cui si rimanda, raccogliamo dati comuni necessari per la richiesta della firma elettronica avanzata ("FEA") e che consentirà la sottoscrizione digitale del contratto di richiesta e utilizzo della Carta Fidaty Oro.

I dati personali raccolti e trattati sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dati anagrafici, di contatto (quali nome e cognome, codice fiscale, data di nascita, numero di telefono, indirizzo e-mail), dati personali contenuti nel documento d'identità e informazioni bancarie. Inoltre, nel caso in cui Lei sia in possesso di SPID o CIE, Lei potrà, tramite sito o APP, effettuare l'autenticazione presso il gestore di identità digitale per poi procedere alla sottoscrizione del contratto mediante FEA.

Nel caso in cui Lei non sia in possesso di SPID o CIE, l'autenticazione potrà avvenire in negozio mediante l'esibizione e raccolta di un documento di identità valido per richiedere la FEA mediante apposito modulo necessaria per la sottoscrizione digitale del contratto di richiesta e utilizzo della Carta Fidaty Oro.

I dati personali sono forniti direttamente da Lei mediante gli appositi moduli in negozio o online nonché comunicati dal provider preposto all'accertamento dell'identità tramite SPID/CIE.

Come usiamo i Suoi dati personali, quale condizione rende lecito il trattamento e per quanto tempo conserviamo i Suoi dati personali**1. FINALITA' DEL TRATTAMENTO****1.A Attivazione e utilizzo del servizio di firma elettronica avanzata (FEA)**

Il trattamento dei dati personali è effettuato per consentire, su Sua richiesta, l'attivazione ed utilizzo dei servizi di FEA mediante sito/App se in possesso di SPID o CIE ovvero negozio (nel caso in cui Lei non sia in possesso di SPID o CIE) come meglio disciplinato nel Modulo di Adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata e relativo Manuale operativo e che consentirà la sottoscrizione digitale del contratto di richiesta e utilizzo della Carta Fidaty Oro. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte ai sensi dell'art. 6.1 lett. b) GDPR.

Durata: i dati personali saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, dopo la cessazione, per 10 anni quale termine di prescrizione ordinario.

1.B Adempimento di obblighi di legge

Il trattamento dei dati personali è effettuato per l'assolvimento degli adempimenti amministrativo-contabili, fiscali ed ulteriori obblighi di legge di cui alla normativa di settore relativamente alla FEA.

La base giuridica del trattamento è l'adempimenti di obblighi previsti dalla normativa nazionale e sovranazionale ai sensi dell'art. 6.1 lett. c) GDPR.

Durata: i dati personali saranno conservati per i tempi di conservazione previsti dalle specifiche leggi applicabili in relazione ai trattamenti effettuati per tali finalità, quale l'obbligo di conservazione di 20 anni del documento di identità, modulo di adesione alla FEA o dell'asserzione di identificazione acquisiti ai fini del rilascio della FEA.

1.C Accertare, esercitare o difendere i diritti del titolare in sede di stragiudiziale e/o giudiziaria, ove necessario.

Se necessario, per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria o stragiudiziale.

La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR.

Durata: per tutta la durata del rapporto contrattuale e, in caso di contenzioso, per tutta la durata di questo, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, tutti i dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

Conferimento dei dati personali

Il conferimento dei dati è necessario per la corretta esecuzione della procedura di accertamento dell'identità e di attivazione ed utilizzo del servizio di FEA. Il rifiuto di fornire i dati non consente l'attivazione della FEA nonché l'adempimento agli obblighi di legge. Resta ferma la libertà dell'interessato di decidere se aderire o meno a tali servizi e, quindi, di essere sottoposto al relativo trattamento.

Quali soggetti ricevono i Suoi dati personali

I dati personali potranno essere comunicati a soggetti operanti in qualità di titolari del trattamento, quali a titolo esemplificativo, banche ed istituti di credito, autorità di vigilanza e controllo ed ogni soggetto pubblico legittimato, come l'autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza, gestore di identità digitale. I dati personali potranno inoltre essere trattati, per conto del Titolare, da soggetti designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, quali a titolo esemplificativo, società che erogano servizi informatici (manutenzione, hosting), società che si occupano della gestione/manutenzione del sito/App.

Quali soggetti autorizziamo al trattamento dei Suoi dati personali

I dati personali saranno trattati esclusivamente dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

Trasferimento extra UE dei Suoi dati personali

I dati personali per questo specifico trattamento non saranno trasferiti al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE).

Quali sono i Suoi diritti

Lei può chiedere al Titolare l'accesso ai dati personali che La riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati personali incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare per motivi connessi alla Sua situazione particolare. Lei, inoltre, per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati ha il diritto di esercitare il diritto alla portabilità del dato ovvero di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

I Suoi diritti possono essere esercitati, scrivendo a privacy@esselunga.it, alla cortese attenzione del Servizio Clienti.

In ogni momento, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

ALLEGATO 2**Specifiche Tecniche del sistema di FEA con OTP****1 La soluzione**

La piattaforma di firma del Soggetto realizzatore Intesa, a Kyndryl Company svolge le seguenti principali attività:

- creazione e verifica dei codici OTP;
- inserimento sicuro dei dati del firmatario nel contratto;
- apposizione a chiusura del processo di firma del codice OTP;
- marcatura temporale del documento a validazione dell'istante di firma;
- restituzione del documento firmato alle applicazioni del Soggetto erogatore.

Il numero di cellulare del Cliente è lo strumento indicato in fase di adesione al Servizio di firma OTP ed abilitato a ricevere, mediante SMS, il codice da utilizzare per sottoscrivere i documenti contrattuali.

1.1 Strumenti e controllo del sistema di sottoscrizione

Sono predisposte procedure e sistemi automatici per il controllo dello stato dell'intera infrastruttura tecnica deputata all'erogazione dei servizi di Firma Elettronica Avanzata.

Il controllo del sistema di sottoscrizione del DTM Intesa Sign è un processo volto a garantire che l'intero flusso di firma elettronica avanzata rispetti i requisiti di sicurezza, conformità normativa e integrità operativa. Si tratta di una componente cruciale nei sistemi DTM, che gestiscono la digitalizzazione dei processi di approvazione, firma e archiviazione documentale in modo legalmente valido.

Obiettivi principali del controllo:

- Verifica dell'identità del firmatario: accertamento dell'autenticazione (es. OTP-SMS).
- Controllo dell'integrità del documento: validazione che il contenuto del documento non sia stato alterato prima o dopo la firma.
- Monitoraggio del flusso di firma: tracciamento di ogni step (presa visione, firma, rifiuto, ecc.) per ciascun attore coinvolto.
- Audit Log: generazione automatica di un registro delle attività, legalmente opponibile.
- Gestione delle anomalie: identificazione e gestione di errori di sistema, firme non valide, firme incomplete.
- Conformità normativa: verifica che il processo rispetti le normative previste da AgID, eIDAS e GDPR

Componenti del controllo:

- Modulo di validazione firma: verifica della validità crittografica e temporale delle firme apposte.
- Motore di workflow: controllo del corretto avanzamento delle fasi di sottoscrizione in base a regole configurabili.
- Interfaccia di amministrazione: consente agli operatori autorizzati di monitorare, intervenire e modificare i flussi, se necessario.

- Log e reportistica: raccolta di dati per auditing, troubleshooting e reporting periodico.

Benefici:

- Aumenta la sicurezza e la trasparenza del processo di firma.
- Garantisce la compliance con le normative.
- Riduce i rischi legali derivanti da firme invalide o processi incompleti.
- Migliora l'efficienza operativa nella gestione dei documenti firmati elettronicamente.

2. Identificazione del firmatario

Il Soggetto erogatore identifica il firmatario, che sceglie di aderire alla soluzione di FEA, nella modalità *de visu*, ovvero da remoto.

2.1. De visu

Il processo di identificazione *de visu* del firmatario prevede le seguenti fasi:

- l'operatore raccoglie il documento di identità (che deve essere conservato per 20 anni, come previsto dall'articolo 57 comma 1 lettera b) del DPCM 22 febbraio 2013) del firmatario e ne verifica le informazioni;
- l'operatore acquisisce copia per immagine del documento di identità;
- l'operatore acquisisce numero di cellulare ed indirizzo e-mail del firmatario;
- completato il processo di identificazione verrà inoltrata al Cliente una e-mail all'indirizzo certificato per la visualizzazione e accettazione del modulo di adesione FEA (che riporta la descrizione del servizio e richiede esplicito consenso alla sottoscrizione in formato digitale della documentazione contrattuale e all'interno del quale c'è un collegamento attraverso il quale è possibile accedere al Manuale Operativo), dell'informativa per il trattamento dei dati personali, nonché la sottoscrizione della documentazione contrattuale mediante un codice OTP ricevuto sul proprio mobile.

2.2. Self onboarding tramite credenziali SPID/CIE

Il processo di identificazione del firmatario tramite *self ID* prevede le seguenti fasi:

- Il firmatario accede alla piattaforma di riconoscimento;
- Il firmatario acconsente all'emissione di un certificato qualificato di firma elettronica (che verrà apposto all'interno dell'informativa privacy di Intesa) che verrà restituito al Soggetto erogatore quale conferma della verifica dell'identità del firmatario stesso;
- Il firmatario clicca "Entra con SPID" e si autentica con il proprio Identity Provider tramite le credenziali SPID di livello 2 ovvero "Entra con CIE" e si autentica con l'Identity Provider Ministero dell'Interno tramite l'App CieID con le proprie credenziali di livello 2;
- Il firmatario conferma la trasmissione dei dati ricevuti;
- Certificazione dispositivo mobile e dell'indirizzo e-mail mediante codice OTP;
- Completato il processo di identificazione, il cliente atterrà sulla piattaforma di firma per la visualizzazione e accettazione del modulo di adesione FEA (che riporta la descrizione del servizio e richiede esplicito consenso alla sottoscrizione in formato digitale della documentazione contrattuale e all'interno del quale c'è un collegamento attraverso il quale è possibile accedere al Manuale Operativo), dell'informativa per il trattamento dei dati personali, nonché la sottoscrizione della documentazione contrattuale mediante un codice OTP ricevuto sul proprio mobile.

3. La firma e la connessione univoca della firma al firmatario

Come noto, la definizione di Firma Elettronica Avanzata è tecnologicamente neutra e la norma non richiede e non impone l'uso di una determinata tecnologia.

La Firma Elettronica Avanzata, infatti, rappresenta una particolare specie di firma elettronica con alcune peculiari caratteristiche di sicurezza che si riscontrano pienamente nella soluzione denominata Firma OTP implementata dal Soggetto erogatore.

Più precisamente la soluzione implementata dal Soggetto erogatore in conformità con l'Art. 26 del Regolamento eIDAS soddisfa i seguenti requisiti:

- a) è connessa unicamente al firmatario;
- b) è idonea a 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; e
- d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

Grazie alla tecnologia utilizzata è messo a disposizione del firmatario un sistema sicuro e verificabile. Infatti, tramite l'invio della documentazione da firmare ad un indirizzo e-mail (precedentemente verificato) ovvero messa a disposizione durante il processo di on-boarding remoto e a ulteriori metodi di autenticazione quali l'invio di un codice OTP ad un numero di cellulare anch'esso verificato, il Servizio implementato è in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica che viene raccolta nel processo implementato.

La Firma OTP garantisce pienamente il rispetto di queste due condizioni attraverso l'impiego di un codice (l'OTP) comunicato in maniera riservata al firmatario.

Proprio l'inserimento dell'OTP ricevuto sul cellulare precedentemente registrato è uno dei punti qualificanti di tutto il processo.

Il cellulare si può considerare a tutti gli effetti come il dispositivo di sicurezza abilitante alla firma.

Infatti, la firma del documento può essere ricondotta alla volontà del firmatario che ha ricevuto il documento tramite un canale verificato e ha poi un OTP per sottoscrivere il documento.

Il firmatario è inoltre informato che la sottrazione, il furto, l'appropriazione indebita, lo smarrimento o l'uso non autorizzato del cellulare utilizzato per la richiesta del Servizio e la firma della relativa documentazione in quanto dispositivo di sicurezza deve essere immediatamente comunicato.

La procedura, infatti, non consente l'invio al firmatario di un OTP ad un numero di cellulare che non sia stato precedentemente certificato dal Soggetto erogatore. Quindi nel caso anche di semplice sostituzione del numero di cellulare si dovrà prima procedere con la registrazione del nuovo numero secondo le politiche previste dal Soggetto erogatore e solo al termine delle stesse avviare il processo di firma.

Una sostituzione repentina del numero di cellulare a cui inviare l'OTP non è invece prevista in alcun caso, ritenendo questa procedura pericolosa e non sicura contro un eventuale tentativo di furto d'identità (un soggetto diverso dal firmatario che cerca di fornire un proprio numero telefonico).

La Riconducibilità del documento informatico alla volontà del firmatario è garantita poi da un insieme di dati incorporati nella firma del documento (di seguito “**Audit Log**”).

Nell’Audit Log vengono registrate tutte le principali attività legate alla vita del documento e alla firma per permettere poi in qualsiasi momento la verifica dello stesso.

Per ogni documento il sistema genera automaticamente e memorizza, marcandola temporalmente, la storia completa di ogni invio, visualizzazione, stampa, firma o azione di rigetto/rifiuto.

Qualsiasi parte coinvolta nel processo che vuole rivedere l’attività associata ad un documento è in grado di visualizzare, scaricare o stampare l’Audit Log associato al documento dopo che questo sia stato firmato.

3. Controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma

L’insieme di dati indicati al paragrafo precedente è creato grazie a mezzi dei quali il firmatario ha un controllo esclusivo (e-mail/identità elettronica e numero di cellulare).

Il firmatario ha inoltre sempre la possibilità, per ogni singola firma apposta, di:

- visualizzare il contenuto della documentazione al momento della firma in modo da aver evidenza di quanto sta per sottoscrivere;
- identificare in modo intuitivo tutti le parti della documentazione dove è prevista una firma;
- confermare la firma apposta;
- rifiutare l’apposizione della firma, tramite apposita funzione messa a disposizione dalla piattaforma. In tal modo non sarà applicata nessuna firma all’interno del documento.

4. Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l’apposizione della firma

La tecnologia utilizzata per il Servizio di Firma Elettronica Avanzata, a garanzia dell’integrità del documento firmato e dell’Audit Log associato, protegge le informazioni con dei sistemi anticontraffazione utilizzando dei processi che fanno uso di tecnologia PKI (Public Key Infrastructure) di fatto controfirmando con un sigillo elettronico qualificato intestato al Soggetto Erogatore tutti i documenti oggetto della transazione.

L’eventuale versamento della documentazione così sottoscritta nel sistema di Conservazione digitale garantisce ulteriormente l’immodificabilità della documentazione medesima.

5. Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

Oltre alla ricezione automatica della documentazione dopo la sua sottoscrizione, il firmatario avrà la possibilità di richiedere, in qualunque momento e gratuitamente, copia della documentazione sottoscritta, presentando opportuna richiesta al Soggetto erogatore al seguente indirizzo e-mail: servizio-clienti@esselunga.it;

6. Individuazione del Soggetto erogatore della soluzione di firma

Il soggetto erogatore, ai sensi dell’art. 55, comma II, lett. a), DPCM, è Esselunga S.p.A.. Ciò sarà riscontrabile all’interno del Certificato di Sigillo presente sulla documentazione sottoscritta e atto a garantirne l’immodificabilità e la provenienza.

7. Assenza di qualunque elemento atto a modificare gli atti, i fatti o i dati rappresentati

La piattaforma di firma si basa sul principio "What You See Is What You Sign", cioè "ciò che vedi è ciò che firmi", volto a garantire che il contenuto visualizzato al momento della firma sia esattamente quello che verrà effettivamente sottoscritto e conservato.

Il principio assicura che:

- il documento presentato al firmatario sia integro e non modificabile.
- il contenuto firmato sia identico a quello mostrato in fase di firma.
- l'utente abbia piena consapevolezza di ciò che sta sottoscrivendo.

Un sistema di firma elettronica che rispetta tale principio mostra all'utente il documento in formato non alterabile prima della firma, garantendo che non ci siano discrepanze tra ciò che viene visto e ciò che si firma.

8. Connessione univoca della firma al documento sottoscritto. Visualizzazione della firma sul documento e dei dati correlati al documento firmato.

L'Audit Log generato dalla piattaforma di firma riporterà la cronologia di tutte le azioni compiute dal firmatario compresa la ricezione e l'inserimento del codice OTP-SMS che rappresenta la firma stessa, unitamente allo specimen di firma che conterrà i dati del firmatario (nome e cognome).

L'Audit Log contiene, quindi, tutte le informazioni che garantiscono la connessione univoca al documento e il collegamento logico tra il documento stesso e il soggetto a cui è ascrivibile la firma.

A ulteriore garanzia di sicurezza, l'Audit Log viene generato e firmato con il certificato tecnico della piattaforma di firma.

Tali dati garantiscono il completo rispetto del requisito con elevati standard di sicurezza.

Manuale Operativo

Firma Elettronica Avanzata

FEA

Data	Luglio 2025
Versione	1

Sommario

1. Premessa	3
1.1 Acronimi	3
2 Normativa	5
3 Scopo Del Documento	5
4 Soggetti coinvolti nell'ambito del sistema di Firma Elettronica Avanzata	6
4.1 Soggetto erogatore	6
4.2 Soggetto Realizzatore	7
4.3 Richiedente	7
5 Identificazione del Sottoscrittore	7
5.1 "De-visu"	7
5.2 <i>Self onboarding</i> tramite credenziali SPID/CIE	8
6 Modalità di apposizione della Firma Elettronica Avanzata	8
7 Limite D'uso	10
8 La soluzione Esselunga	10
8.1 Controllo del sistema di sottoscrizione	11
8.2 Strumenti per il controllo del sistema	11
9 La firma e la connessione univoca della firma al firmatario	11
10 Conservazione documenti	13
11 Cessazione del Servizio	13
11.1 Revoca dell'adesione al Servizio da parte del Cliente	13
11.2 Dismissione del servizio FEA	13
12 Tutela Assicurativa	13
13 Richiesta documenti	14

1. Premessa

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata - F.E.A. (di seguito anche “**Servizio**”) è erogato da Esselunga S.p.A. nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

Il presente documento riporta le caratteristiche del Servizio in oggetto.

Definizioni riguardanti i soggetti

Soggetto	Descrizione
Certificatore	È l'ente, pubblico o privato, abilitato a rilasciare certificati digitali previa specifica procedura di certificazione in conformità con gli standard nazionali ed europei.
Operatore	Persona incaricata dal Soggetto erogatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata all'identificazione del Cliente, informandolo in merito alle condizioni d'uso e alle modalità del Servizio.
Soggetto erogatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata (o “Soggetto erogatore”)	Soggetto giuridico che, ai sensi dell'art. 55 delle Regole Tecniche, eroga la soluzione di Firma Elettronica Avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandola in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti che le realizzano come attività di impresa.
Soggetto realizzatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata (o “Soggetto realizzatore”)	Soggetto giuridico che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizza soluzioni di Firma Elettronica Avanzata a favore del Soggetto erogatore.
Cliente o Firmatario o Richiedente	Soggetto in favore del quale il Soggetto erogatore mette a disposizione la soluzione di Firma Elettronica Avanzata per la sottoscrizione dei documenti informatici.

1.1 Acronimi

Sigle	Descrizione
AES	Advanced Encryption Standard: è un algoritmo di cifratura a blocchi e a chiave simmetrica operante su un gruppo di bit a lunghezza finita.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale che, come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22, ha sostituito CNIPA e DigitPa.
CAD	Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 e successive modificazioni.

Certificato digitale	Documento crittografico contenente i dati identificativi dell'intestatario e la sua chiave pubblica firmato dall'autorità di certificazione che attesta tali dati effettuando l'identificazione del soggetto.
Certificato qualificato	Certificato digitale conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti di cui al medesimo Regolamento.

Definizione i generali	Descrizione
Documento Informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Firma Elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.
Firma Elettronica Avanzata (FEA)	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.
Firma digitale	Particolare tipo di firma elettronica basata su un certificato e su un sistema di chiavi crittografiche, pubblica e privata, correlate tra loro, consentendo al titolare, tramite chiave privata, e al destinatario, tramite chiave pubblica, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di uno o un insieme di documenti informatici.
Modulo di adesione	Documento contrattuale predisposto dal Soggetto erogatore in conformità alle Regole Tecniche, che raccoglie l'adesione del Cliente in merito all'attivazione e all'utilizzo del sistema di Firma Elettronica Avanzata.
Piattaforma di sottoscrizione	Si intende la piattaforma del Soggetto realizzatore nella quale viene svolto il processo di identificazione e firma da parte del Richiedente.
Responsabile della conservazione	Soggetto responsabile del sistema di conservazione dei documenti informatici all'interno di una organizzazione, in conformità alle disposizioni del CAD e delle Linee Guida AgID sul documento informatico.

Sigle	Descrizione
PAdes	Formato di busta crittografica definito nella norma ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche.
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization).
Soluzione di Firma Elettronica Avanzata	Soluzione di sottoscrizione elettronica basata su un sistema di Firma Elettronica Avanzata, implementato nel rispetto delle vigenti normative di settore.

2 Normativa

Riferimento	Descrizione
Regolamento (UE) n. 910/2014 e ss. mm. ii. - eIDAS	Regolamento (UE) N. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, come modificato dal Regolamento UE 2024/1183.
DPR n. 445/2000	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (GU n. 42 del 20 febbraio 2001) – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
Regolamento (UE) n. 679/2016 - GDPR	Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
D.Lgs.n. 82/2005 - CAD	Decreto Legislativo 7 marzo 2005 N. 82 “Codice dell’amministrazione Digitale”.
DPCM 22 febbraio 2013 – Regole Tecniche	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 (GU n.117 del 21 maggio 2013) – Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71 del CAD.
Determinazione AgID n. 121/2019	Determinazione AgID n. 121/2019 recante - Linee guida contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate.
Determinazione AgID n. 407/2020 – Linee Guida AgID sul documento informatico	Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, modificate dalla Determinazione AgID n. 371/2021 e 455/2021.

3 Scopo del documento

Il presente documento si pone lo scopo di descrivere le caratteristiche, le modalità operative, le procedure adottate e utilizzate da Esselunga S.p.A. ai fini dell’erogazione del servizio di Firma Elettronica Avanzata con

OTP (“FEA con OTP”).

La FEA è stata introdotta nel nostro ordinamento dal decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 di modifica del CAD ed è oggi definita dall’art. 3, comma 1, n. 11 del Reg. eIDAS come una firma elettronica che soddisfi i requisiti enunciati nell’art. 26, ossia *“a) è connessa unicamente al firmatario; b) è idonea a 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”*.

Dal punto di vista probatorio, il medesimo decreto legislativo n. 235/2010, così come modificato dal D. Lgs. 26 agosto 2016, n. 179, ha inoltre stabilito, integrando l’art. 20 del CAD, che: *“Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l’efficacia prevista dall’articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall’AgID ai sensi dell’articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all’autore. In tutti gli altri casi, l’idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l’ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida”*.

La soluzione di Firma Elettronica Avanzata deve essere implementata conformemente alle disposizioni del Regolamento eIDAS, del CAD e delle Regole Tecniche.

4 Soggetti coinvolti nell’ambito del sistema di Firma Elettronica Avanzata

4.1 Soggetto erogatore

Esselunga S.p.A. (di seguito “**Esselunga**” o “**Soggetto erogatore**”) è il Soggetto erogatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata, per come definito dall’articolo 55 comma 2 lettera a) delle Regole Tecniche. Ai sensi dell’art. 57 comma 1) delle Regole Tecniche, prima dell’attivazione del Servizio i Soggetti erogatori devono identificare in modo certo il firmatario tramite un valido documento di riconoscimento, informarlo in merito agli esatti termini e condizioni relative all’uso del Servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell’uso, subordinare l’attivazione del Servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del Servizio medesimo da parte dello stesso (“**Modulo di adesione**”). L’identificazione certa del Sottoscrittore è eseguita per Esselunga dai propri Operatori *de visu* o per mezzo della soluzione Self ID (identificazione in modalità SPID/CIE).

Esselunga si impegna inoltre, nel rispetto della normativa applicabile, a svolgere le seguenti attività:

- subordinare l’attivazione del Servizio alla presa visione dell’informativa privacy da parte del Sottoscrittore;
- conservare per almeno 20 anni copia del documento di riconoscimento ovvero dell’evidenza del riconoscimento raccolti nell’ambito dello svolgimento dell’identificazione del Sottoscrittore, nonché copia del Modulo di adesione e informativa privacy;
- garantire la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità del Modulo di adesione al Servizio;
- rendere note le caratteristiche della Soluzione di Firma Elettronica Avanzata realizzata, atte a garantire quanto prescritto dalle Regole Tecniche all’articolo 56, comma 1;

- specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto;
- prevedere la possibilità di revoca del Servizio da parte del Sottoscrittore.

4.2 Soggetto realizzatore

Intesa S.p.A. (di seguito “Intesa”), Qualified Trust Service Provider che fornisce Trust Services (per maggiori informazioni si rimanda al sito <https://www.intesa.it/>) è il Soggetto realizzatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata, per come definito dall’articolo 55 comma 2 lettera b) delle Regole Tecniche. Il Soggetto realizzatore è tenuto a garantire che:

- la soluzione di Firma Elettronica Avanzata sviluppata sia conforme alle specifiche tecniche e funzionali definite con Esselunga;
- la soluzione tecnologica sviluppata rispetti tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente di settore, ed in modo particolare dalle Regole Tecniche, assicurando la connessione univoca della firma al Sottoscrittore e garantendo il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma da parte del Sottoscrittore, ivi inclusi i codici identificativi inoltrati allo stesso tramite SMS;
- il documento informatico non possa subire modifiche dopo l’apposizione della firma.

4.3 Richiedente

Il Richiedente (o “**Sottoscrittore**”) è il cliente che sottoscrive la documentazione contrattuale avvalendosi del sistema di FEA con OTP messa a disposizione dal Soggetto erogatore. Il Richiedente è tenuto a garantire:

- la correttezza, la completezza e la veridicità dei dati personali forniti al Soggetto erogatore per la fruizione del Servizio, incluso il corretto recapito telefonico per l’utilizzo della FEA con OTP;
- la consegna all’Operatore di un documento di identità in corso di validità in caso di identificazione *de visu*;
- di aver preso visione della documentazione descrittiva del sistema di FEA con OTP prima dell’adesione al Servizio.

5 Identificazione del Sottoscrittore

Il processo di identificazione del Firmatario può essere svolto nelle due seguenti modalità:

- *de visu*;
- tramite *self onboarding*, attraverso credenziali SPID/CIE.

5.1 “De-visu”

Il processo di identificazione *de visu* del Firmatario prevede le seguenti fasi:

- l’Operatore raccoglie e verifica il documento di identità (che deve essere conservato per 20 anni, come previsto dall’articolo 57 comma 1 lettera b) delle Regole Tecniche) del Sottoscrittore;
- l’Operatore acquisisce copia per immagine del documento di identità;
- completato il processo di identificazione, verrà inviata al Cliente una e-mail all’indirizzo indicato nel Modulo di adesione per la visualizzazione della documentazione contrattuale relativa al Servizio, con

e visualizzare i campi di firma da apporre.

MODULO DI RICHIESTA CARTA "FIDATY ORO"

SOSTITUZIONE CARTA PER DETERIORAMENTO

*Richiedo una carta Fidelity Oro sostitutiva.
Dichiaro che al momento del ritiro della mia nuova carta Fidelity Oro consegnerò la vecchia carta deteriorata.
Mi verrà consegnata una carta Fidelity Oro con un nuovo codice segreto. Sulla nuova carta Fidelity Oro verranno trasferiti i punti, gli sconti e le altre promozioni che ho accumulato sulla carta precedente.*

05/06/2025
(Data)

Clicca qui per firmare
Firma del Richiedente Titolare

1

Visualizzata la selezione dei campi da sottoscrivere, potrà procedere con la volontà di sottoscrivere selezionando innanzitutto lo specimen di firma.

Test Template in firma

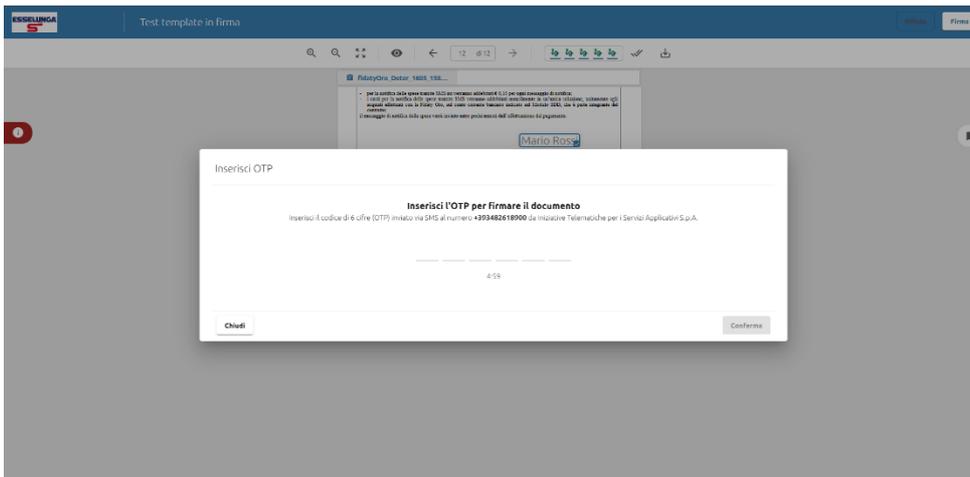
MODULO DI RICHIESTA CARTA "FIDATY ORO"

Crea firma

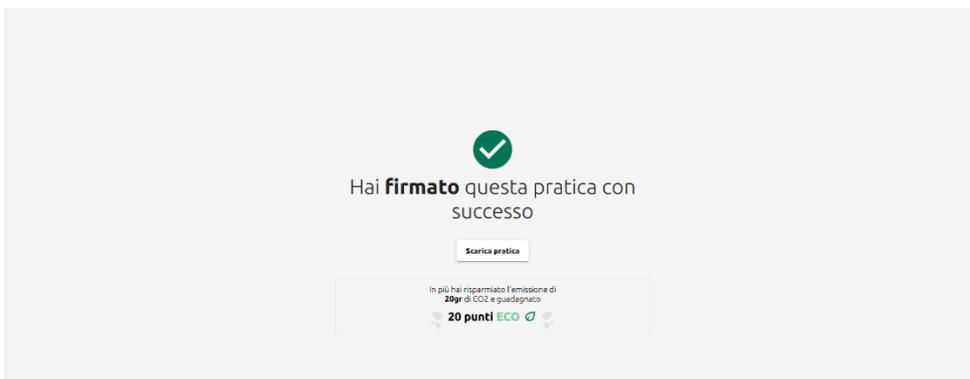
Mario Rossi

Conferma

Dopodiché riceverà, al numero di cellulare registrato, un OTP via SMS, che dovrà inserire nel campo indicato e confermarne l'inserimento.



Qualora l'OPT sia corretto, si applicherà l'indicazione di firma.



7 Limite D'uso

Le Regole Tecniche prevedono per la Firma Elettronica Avanzata le seguenti limitazioni:

- la FEA è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il Sottoscrittore e il Soggetto erogatore;
- ai sensi dell'articolo 21 del CAD, le scritture private di cui all'art. 1350, comma 1 da n. 1 a 12 c.c., se formate su documento informatico, sono sottoscritte, a pena di nullità, soltanto con firma digitale o qualificata; invece, le scritture di cui all'art. 1350, comma 1 n. 13 possono essere sottoscritte anche con firma elettronica avanzata.

8 La soluzione Esselunga

Ai fini dell'utilizzo del Servizio, Esselunga si avvale di una specifica Piattaforma di sottoscrizione, all'interno della quale vengono realizzate le seguenti principali attività:

- creazione e verifica dei codici OTP;
- inserimento sicuro dei dati del Cliente nel contratto;
- apposizione a chiusura del processo di firma OTP;

- marcatura temporale del documento a validazione dell'istante di firma;
- restituzione del documento firmato alle applicazioni di Esselunga.

Il numero di cellulare del Cliente è lo strumento indicato dal Cliente in fase di adesione al Servizio di FEA con OTP ed abilitato a ricevere, mediante SMS, il codice da utilizzare per sottoscrivere i documenti contrattuali.

8.1 Controllo del sistema di sottoscrizione

Sono predisposte procedure e sistemi automatici per il controllo dello stato dell'intera infrastruttura tecnica deputata all'erogazione del Servizio di FEA con OTP.

8.2 Strumenti per il controllo del sistema

Presso il *data center* del Soggetto realizzatore sono installati strumenti di controllo automatico che consentono di controllare il sistema valutando gli eventi e gli stati in cui il sistema stesso viene a trovarsi. Il sistema è configurato in modo da intraprendere, in funzione dell'evoluzione dei suoi stati, delle azioni fra le seguenti tipologie:

- memorizzazione degli eventi;
- riconoscimento di eventi;
- risoluzione dei problemi.

Tra i sistemi evoluti per il controllo dell'intero sistema a maggior tutela degli utenti vi sono anche sistemi di protezione contro gli eventi catastrofici quali:

- protezione contro gli incendi;
- protezione contro gli allagamenti;

9 La firma e la connessione univoca della firma al Firmatario

Come noto, la definizione di Firma Elettronica Avanzata è tecnologicamente neutra e la norma non richiede e non impone l'uso di una determinata tecnologia.

La Firma Elettronica Avanzata, infatti, rappresenta una particolare specie di firma elettronica con alcune peculiari caratteristiche di sicurezza che si riscontrano pienamente nella soluzione denominata Firma con OTP implementata da Esselunga.

Più precisamente la soluzione implementata da Esselunga, in conformità con l'art. 26 del Regolamento eIDAS e con le disposizioni regolamentari delle Regole Tecniche e delle ulteriori normative di settore applicabili, soddisfa i seguenti requisiti:

- a) è connessa unicamente al firmatario;
- b) è idonea a 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; e
- d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

Grazie alla tecnologia utilizzata è messo a disposizione del Sottoscrittore un sistema sicuro e verificabile. Infatti, tramite l'invio della documentazione da firmare all'indirizzo e-mail del Cliente confermato in sede di identificazione e attivazione del Servizio e indicato nel Modulo di adesione, nonché attraverso l'invio di un codice OTP al numero di cellulare, anch'esso confermato dal Cliente in sede di identificazione e attivazione del Servizio e indicato nel Modulo di adesione, il Servizio implementato è in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica che viene raccolta nel processo implementato.

La Firma OTP garantisce pienamente il rispetto di queste due condizioni attraverso l'impiego di un codice (l'OTP) comunicato in maniera riservata al Sottoscrittore.

Proprio l'inserimento dell'OTP ricevuto sul cellulare precedentemente registrato è uno dei punti qualificanti di tutto il processo.

Il cellulare si può considerare a tutti gli effetti come il dispositivo di sicurezza abilitante alla firma.

Infatti, la firma del documento può essere ricondotta alla volontà del Sottoscrittore che ha ricevuto il documento tramite un canale verificato e ha poi un OTP per sottoscrivere il documento.

Il Sottoscrittore è inoltre informato che la sottrazione, il furto, l'appropriazione indebita, lo smarrimento o l'uso non autorizzato del cellulare utilizzato per la richiesta del Servizio e la firma della relativa documentazione, in quanto dispositivo utilizzato ai fini del Servizio, deve essere immediatamente comunicato.

La procedura, infatti, non consente l'invio al Cliente di un OTP ad un numero di cellulare che non sia stato precedentemente censito nell'Anagrafica Cliente di Esselunga (per tale intendendosi il *database* contenente le informazioni comunicate dal Cliente ad Esselunga al momento della richiesta di una Carta fedeltà). Quindi nel caso anche di semplice sostituzione del cellulare (i.e. diverso da quello certificato nell'Anagrafica Clienti di Esselunga) si dovrà procedere anzitutto con la registrazione del nuovo numero da parte del Cliente secondo le politiche previste da Esselunga e, solo dopo aver completato positivamente l'intero processo di identificazione, potrà essere avviato e completato il processo di firma.

Una sostituzione repentina del numero di cellulare a cui inviare l'OTP non è invece prevista in alcun caso, ritenendo questa procedura pericolosa e non sicura contro un eventuale tentativo di furto d'identità (un soggetto diverso dal firmatario che cerca di fornire un proprio numero telefonico).

La riconducibilità del documento informatico alla volontà del Cliente è garantita poi da un insieme di dati incorporati nella firma del documento (di seguito "**Audit Log**").

Nel certificato di completamento vengono registrate tutte le principali attività legate alla vita del documento e alla firma per permettere poi in qualsiasi momento la verifica dello stesso.

Per ogni documento il sistema genera automaticamente e memorizza, marcandola temporalmente, la storia completa di ogni invio, visualizzazione, stampa, firma o azione di rigetto/rifiuto.

Qualsiasi parte coinvolta nel processo che vuole rivedere l'attività associata ad un documento è in grado di visualizzare, scaricare o stampare il certificato di completamento associato al documento dopo che questo sia stato firmato.

A ulteriore garanzia dell'integrità del documento firmato e dell'*Audit Log* associato, il sistema protegge tali informazioni con dei sistemi anticorruzione utilizzando dei processi che fanno uso di tecnologia PKI (*Public Key Infrastructure*), di fatto controfirmando con un sigillo intestato al Soggetto erogatore tutti i documenti oggetto della transazione.

Tale insieme di dati è creato grazie a mezzi dei quali il firmatario ha un controllo esclusivo (e-mail/identità elettronica e numero di cellulare). Il certificato di completamento contiene, poi, tutte le informazioni che garantiscono la connessione univoca al documento e il collegamento logico tra il documento stesso e il soggetto a cui è ascrivibile la firma.

Tali dati garantiscono il completo rispetto del requisito con elevati standard di sicurezza.

10 Conservazione documenti

Il Modulo di adesione, unitamente alle evidenze dell'identificazione e ai relativi allegati, verranno conservati per almeno 20, anni, garantendo per tutto il periodo la disponibilità, integrità e leggibilità.

11 Cessazione del Servizio

L'erogazione del Servizio può essere interrotta in caso di revoca dell'adesione al Servizio da parte del Cliente o per dismissione del Servizio da parte di Esselunga. Si illustrano di seguito gli effetti dei due casi di cessazione.

11.1 Revoca dell'adesione al Servizio da parte del Cliente

In caso il Cliente richieda la revoca dell'adesione al Servizio di FEA, i documenti che regolano i rapporti tra il Cliente ed Esselunga dovranno essere sottoscritti mediante firma autografa su carta. Restano salvi i documenti precedentemente sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata.

La revoca dell'adesione deve essere esercitata mediante comunicazione scritta inviata a mezzo Raccomanda A/R o via PEC con oggetto "REVOCA ADESIONE FEA" ai seguenti indirizzi:

- in caso di Raccomanda A/R alla C.A. Servizio Clienti Esselunga;
- Via PEC: al seguente indirizzo pec-servizio-clienti-esselunga@legalmail.it

11.2 Dismissione del Servizio

Qualora Esselunga decidesse di dismettere il Servizio, i documenti che regolano i rapporti tra il Cliente ed Esselunga saranno sottoscritti mediante firma autografa su carta o con altre modalità ad esempio firme digitali.

Restano salvi i documenti precedentemente sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata che continueranno ad essere conservati a norma per tutto il termine di conservazione previsto. Esselunga continuerà a conservare, inoltre, il Modulo di adesione alla FEA e la copia del documento di identità ovvero le evidenze di identificazione del Cliente fino alla scadenza del termine ventennale di conservazione posto dalle Regole Tecniche in capo al Soggetto erogatore.

12 Tutela Assicurativa

Esselunga, in qualità di Soggetto erogatore, è responsabile verso i Clienti per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività, in particolare in riferimento ai requisiti tecnici, procedurali ed

organizzativi previsti dalle vigenti disposizioni.

Nell'interesse dei Clienti ed in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 delle Regole Tecniche, Esselunga ha attivato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del servizio di Firma Elettronica Avanzata offerta da In.Te.Sa. S.p.A. per un massimale di € 1.000.000,00.

13 Richiesta documenti

Il Cliente può ottenere in qualunque momento copia di tutta la documentazione relativa al Servizio di Firma Elettronica Avanzata o con questa sottoscritta. In particolare, è possibile ottenere copia o duplicato:

- del Modulo di adesione;
- del documento di identità allegato al Modulo di adesione, ove presente;
- del documento contenente le evidenze dell'identificazione, ove presente;
- dei documenti sottoscritti con la Firma Elettronica Avanzata.

I documenti vanno richiesti direttamente al Servizio Clienti Esselunga contattabile nelle modalità indicate nel sito istituzionale di Esselunga. I documenti sono forniti sotto forma di copia per immagine. In caso di necessità dei documenti originali, esclusivamente su richiesta delle Autorità di polizia e/o dell'Autorità giudiziaria e ai fini di produzione in giudizio, il Cliente può chiedere a Esselunga l'esibizione della documentazione in originale. I documenti sono forniti al richiedente seguendo le disposizioni del Garante della Privacy.