

# CARTA DEI SERVIZI



## TITOLO I - PREMESSE GENERALI

*IntesaID* è il servizio che permette di accedere al Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID.

SPID consente di accedere online a tutti i servizi delle Pubbliche Amministrazioni e delle imprese private aderenti.

In.Te.S.A. S.p.A., società del gruppo IBM, è accreditata presso AgID in qualità di Gestore dell'Identità Digitale in ambito SPID.

## TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Principio di eguaglianza e imparzialità

In.Te.S.A. S.p.A. applica il principio di eguaglianza nella fornitura dei propri servizi, senza alcuna discriminazione inerente a razza, sesso, orientamenti politici o sessuali, lingua, religione, aree geografiche o criteri reddituali.

### 2. Principio di continuità

In.Te.S.A. S.p.A. assicura la regolarità e la continuità del servizio *IntesaID*, secondo i livelli di servizio richiesti dalla normativa vigente.

### 3. Principio di semplificazione e trasparenza

In.Te.S.A. S.p.A. assicura l'accesso alle informazioni in modo chiaro, semplice e facilmente comprensibile.

### 4. Principio di partecipazione

In.Te.S.A. S.p.A. mette in condizione il cliente di esprimere il proprio parere attraverso periodici sondaggi e con il form di richiesta sul proprio sito [www.intesa.it](http://www.intesa.it).

### 5. Principio di efficienza ed efficacia

In.Te.S.A. S.p.A. si impegna a garantire una risposta pronta, competente ed efficace a qualsiasi esigenza del cliente.

### 6. Principio di cortesia e disponibilità

Il personale di In.Te.S.A. S.p.A. è a disposizione del cliente per ogni esigenza, con cortesia e professionalità.

## TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

*IntesaID* abilita due livelli di autenticazione: una username associata ad una password sarà la chiave di accesso sicura ai servizi abilitati a SPID. *IntesaID* consente l'autenticazione dei livelli 1 e 2 richiesti da SPID, così come descritto dal Manuale Operativo, disponibile al link:

[https://spid.intesa.it/content/docs/MO-SPID-Manuale\\_Operativo\\_SPID.pdf](https://spid.intesa.it/content/docs/MO-SPID-Manuale_Operativo_SPID.pdf)

*IntesaID* può essere utilizzata in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da PC, tablet e smartphone.

*IntesaID* permette di accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione, in poco tempo e senza code agli sportelli.

*IntesaID* garantisce la protezione di tutti i dati personali, con standard elevati di privacy e sicurezza.

*IntesaID* è disponibile per tutti i cittadini maggiorenni, siano essi liberi professionisti o privati.

*IntesaID* può essere richiesta:

- di persona, previo appuntamento, presso la sede legale:

[In.Te.S.A. S.p.A. - Strada Pianezza 289, Torino.](#)

- tramite procedura on line validata da firma digitale, all'URL:

<https://www.intesa.it/intesa-id/>

*IntesaID* è fornito gratuitamente al cittadino (persona fisica), fino al 31/12/2019.

*IntesaID* è disponibile anche per le persone giuridiche:

<https://store.intesa.it/intesa-id-per-lazienda/>

## **TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI**

Gli orari di disponibilità del servizio e i livelli di servizio sono riportati sul Manuale Operativo, al quale si rimanda:

[https://spid.intesa.it/content/docs/MO-SPID-Manuale\\_Operativo\\_SPID.pdf](https://spid.intesa.it/content/docs/MO-SPID-Manuale_Operativo_SPID.pdf)

## **TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

La presente carta dei servizi è pubblicata sul sito di In.Te.S.A. S.p.A., alle pagine dedicate al servizio *IntesaID*.

Eventualmente, copia cartacea potrà essere consegnata su richiesta, insieme alla modulistica per l'iscrizione.

## **TITOLO VI– INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO**

Eventuali richieste di indennizzo dovranno essere indirizzate:

- via raccomandata A.R. a:

*In.Te.S.A. S.p.A.  
Strada Pianezza, 289  
10151 Torino*

- via PEC, all'indirizzo:

*intesa@pec.trustedmail.intesa.it*

## **TITOLO VII– LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

La legge applicabile ad ogni controversia, anche meramente interpretativa, sul presente documento ovvero sugli altri documenti concorrenti a disciplinare il rilascio e la gestione dell'identità SPID, è la legge italiana.

Il foro competente è quello di Torino, fatta salva la facoltà del cliente consumatore di optare per un foro differente.