

**INPS**

**DETERMINAZIONE N. 169 del 22 NOV. 2017**

**OGGETTO:** Convenzione tra l'INPS e l'Agenzia delle Entrate-Riscossione, per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di Agenzia delle Entrate-Riscossione.

**IL PRESIDENTE**

**Visto** il DPR 30 aprile 1970 n. 639;

**Vista** la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

**Visto** il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

**Visto** il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

**Visto** l'art. 7, comma 8, del Decreto Legge 31 maggio 2010 n. 78, convertito con modificazioni dalla Legge 30 luglio 2010 n. 122;

**Visto** il D.P.R. 16 febbraio 2015 con il quale il Prof. Tito Boeri è stato nominato, per la durata di un quadriennio a decorrere dalla data del decreto medesimo, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.M. del 13 gennaio 2017 con il quale è stata nominata la dott.ssa Gabriella Di Michele, direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il Regolamento di organizzazione dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, come modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016, come modificato da ultimo con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

**Visto** l'articolo 1, comma 1, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193 recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili", convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, il quale ha stabilito che, a decorrere dal 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte e cancellate d'ufficio dal registro delle imprese ed estinte, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione;

**Visto** l'articolo 1, comma 2, del citato decreto-legge n. 193/2016 come convertito, il quale ha stabilito che, a decorrere dal 1° luglio 2017, l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione nazionale, di cui all'articolo 3, comma 1, del decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, è attribuito all'Agenzia delle entrate di cui all'articolo 62 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, ed è svolto dall'ente strumentale istituito ai sensi del comma 3 del medesimo articolo 1;

**Visto** l'articolo 1, comma 3, del suddetto decreto legge secondo cui al fine di garantire la continuità e la funzionalità delle attività di riscossione, è istituito, a far data dal 1 luglio 2017, un ente pubblico economico denominato «Agenzia delle entrate-Riscossione», ente

strumentale dell'Agencia delle entrate, sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze;

**Visto** che il medesimo comma 3 dell'articolo 1 sopra citato, prevede altresì che l'ente "Agenzia delle entrate-Riscossione" subentri, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia e assuma la qualifica di agente della riscossione con i poteri e secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602;

**Visto** che il nuovo Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni e integrazioni, prevede che le Pubbliche Amministrazioni, nello svolgimento delle proprie attività, unitamente all'adozione di specifiche misure informatiche, tecnologiche e procedurali di sicurezza, utilizzino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese;

**Tenuto conto** che l'Agencia delle entrate-Riscossione intende rendere maggiormente agevole ai cittadini l'accesso ai servizi telematici, riducendo gli adempimenti a carico di quest'ultimi, finalità condivisa dall'Istituto;

**Visto** che l'utilizzo dei sistemi di autenticazione informatica rilasciati dall'INPS per l'accesso ai servizi *on line* dell'Agencia consente di ampliare la platea dei fruitori dei servizi telematici dell'Agencia in considerazione dell'alto numero di utenti ad oggi registrati sul sito *internet* dell'INPS ai quali è stato rilasciato un PIN;

**Visto** che con determinazione presidenziale n. 163 del 21 dicembre 2016 è stata approvata la Convenzione tra INPS e Equitalia Spa per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informatici di Equitalia Spa;

**Preso atto** che dalla presente convenzione non deriveranno oneri per le Parti;

**Considerato** che in data 30 giugno 2017 è venuta a scadenza la suddetta convenzione sottoscritta in data 12 gennaio 2017 e che si ritiene utile confermare tale collaborazione già avviata in precedenza con Equitalia Spa;

**Preso atto** che nelle more della formalizzazione del subentro di Agenzia Entrate-Riscossione, il servizio è stato regolarmente funzionante a far data dal 1° luglio 2017;

**Preso atto** che la convenzione avrà durata fino al 31 dicembre 2019;

**Vista** la relazione predisposta dal Direttore Generale Vicario;

**Su proposta** del Direttore Generale Vicario

## **DETERMINA**

di adottare la convenzione tra l'INPS e l'Agenzia delle Entrate-Riscossione per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di Agenzia delle Entrate-Riscossione, secondo l'allegato schema che costituisce parte integrante della presente determinazione.

IL PRESIDENTE

Tito Michele Boeri

Documento firmato in originale

## **Convenzione per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di Agenzia delle entrate-Riscossione**

**tra**

**l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale** (di seguito *INPS* o congiuntamente a Agenzia entrate-Riscossione, le Parti), con sede legale in Roma, Via Ciro il Grande, n. 21, codice fiscale 80078750587, rappresentato dal Prof. Tito Boeri, in qualità di Presidente

**e**

**l'Agenzia delle entrate-Riscossione** (di seguito "*Agenzia*" o congiuntamente a INPS, le Parti), con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, n. 14, codice fiscale 13756881002, rappresentata dall' Avv. Ernesto Maria Ruffini, in qualità di Presidente sulla base dei poteri conferiti dal D.P.C.M. 5 giugno 2017 (in G.U. n. 150 del 29 giugno 2017)

### **Premesso che**

- l'articolo 1, commi da 1 a 3, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193 (recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili"), convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, ha stabilito che, a decorrere dal 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte - a esclusione della società Equitalia Giustizia S.p.A. che svolge funzioni diverse dalla riscossione - cancellate d'ufficio dal registro delle imprese ed estinte, senza che sia esperita alcuna procedura di liquidazione e, al fine di garantire la continuità e la funzionalità delle attività di riscossione, l'esercizio delle relative funzioni, attribuito all'Agenzia delle entrate, è svolto dal nuovo ente pubblico economico denominato «Agenzia delle entrate-Riscossione»;
- l'Agenzia delle entrate-Riscossione è un ente strumentale dell'Agenzia delle entrate ed è sottoposta all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'economia e delle finanze; l'Agenzia medesima "subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia e assume la qualifica di agente della riscossione con i poteri e secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602";

- il nuovo Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni ed integrazioni, prevede che le Pubbliche Amministrazioni, nello svolgimento delle proprie attività, unitamente all'adozione di specifiche misure informatiche, tecnologiche e procedurali di sicurezza, utilizzino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese;
- l'Agenzia intende rendere maggiormente agevole ai cittadini l'accesso ai servizi telematici, riducendo gli adempimenti a carico di quest'ultimi;
- l'utilizzo dei sistemi di autenticazione informatica rilasciati dall'INPS per l'accesso ai servizi on line dell'Agenzia consente di ampliare la platea dei fruitori dei servizi telematici dell'Agenzia in considerazione dell'alto numero di utenti ad oggi registrati sul sito internet dell'INPS ai quali è stato rilasciato un PIN;
- le Parti ritengono utile confermare la collaborazione già avviata con la sottoscrizione, in data 16 dicembre 2012 della convenzione di durata triennale, scaduta in data 16 dicembre 2015 e, da ultimo, rinnovata con convenzione sottoscritta in data 12 gennaio 2017, scaduta in data 30 giugno 2017;
- le Parti si danno reciprocamente atto che, nelle more della formalizzazione del subentro di Agenzia Entrate Riscossione, il servizio è stato regolarmente funzionante a far data dal 1° luglio 2017;

#### **VISTI**

- il Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni ed integrazioni;
- il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni ed integrazioni;
- il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 riportante *"Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche"*.

Tutto ciò premesso e visto, le Parti, come sopra rappresentate,

**convengono e stipulano quanto segue**

## **Art. 1** **Oggetto e finalità**

Con la presente convenzione l'INPS si impegna a rendere disponibile ad Agenzia delle entrate-Riscossione il servizio di autenticazione informatica per l'accesso ai servizi on line mediante la procedura descritta nella convenzione stessa e nei relativi allegati.

Tale procedura consentirà l'accesso ai servizi on line messi a disposizione dei cittadini sul sito internet di Agenzia delle entrate-Riscossione.

L'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegna a consentire l'accesso ai propri servizi anche tramite il portale INPS.

Il servizio di autenticazione degli utenti sarà altresì utilizzato durante l'erogazione del servizio di contact center multicanale INPS/INAIL/Agenzia Entrate-Riscossione, senza che ciò comporti costi per l'INPS, qualora si renda necessario identificare l'utente al telefono per la gestione di una pratica (case).

## **Art. 2** **Soggetti autorizzati all'accesso**

L'utilizzo dei servizi oggetto della presente convenzione riguarderà gli utenti registrati sul sito internet dell'INPS a cui l'INPS ha rilasciato un PIN.

## **Art. 3** **Misure di sicurezza**

L'INPS adotta le seguenti misure di sicurezza:

- a) procedure di registrazione che prevedono l'identificazione, diretta o indiretta, dell'utente;
- b) regole di gestione delle credenziali di autenticazione che:
  - identificano in modo univoco una persona fisica;
  - sono emesse e distribuite agli utenti in maniera sicura seguendo una stabilita procedura operativa;
  - sono costituite da una coppia username/password corrispondenti al codice fiscale della persona fisica e al PIN costituito da 8 caratteri alfanumerici randomici o attraverso la Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

nel caso le credenziali siano costituite da una coppia username/password, sono previste le seguenti politiche di gestione della password:

- scadenza della password non oltre 180 giorni dal rilascio;

- a fronte di reiterati tentativi falliti di autenticazione è possibile effettuare ulteriori tentativi solo ad intervalli temporali predefiniti.

La procedura di autenticazione dell'utente è protetta dal rischio di intercettazioni delle credenziali da meccanismi crittografici di robustezza almeno equivalente a quella offerta dal protocollo TLS 128 bit e chiavi RSA a 2048 bit.

I processi di gestione e provisioning delle credenziali di accesso con PIN sono più dettagliatamente descritti nell'allegato 2.

Sono a carico di Agenzia delle entrate-Riscossione tutte le attività connesse alle verifiche e ai controlli relativamente ai servizi ai quali il cittadino ha avuto accesso per il tramite del PIN rilasciato dall'INPS.

#### **Art. 4 Tracciamento degli accessi**

Per ogni accesso le Parti procedono - ciascuna per i sistemi di propria competenza - alla registrazione delle informazioni che consentono di verificare "*a posteriori*" gli accessi effettuati da ciascun utente ai propri servizi e agli eventuali controlli a campione, secondo quanto previsto dall'art. 31 del D.Lgs. n. 196/2003.

Le Parti congiuntamente svolgono il controllo, anche a campione, del rispetto delle corrette modalità di accesso stabilite dalla presente convenzione. A fronte di eventuali anomalie riscontrate verranno effettuate verifiche puntuali sulla legittimità degli accessi.

#### **Art. 5 Soggetti responsabili e referenti della Convenzione**

Entrambe le Parti nominano i propri "Referenti tecnici" che sono responsabili della gestione operativa delle attività previste nella presente convenzione, nonché degli adeguamenti tecnici e/o modifiche alla struttura della convenzione stessa.

Allo stesso modo le Parti nominano il "Responsabile della Convenzione" quale soggetto preposto da ciascuna di esse alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni inerenti alla gestione della convenzione.

In particolare rientra nei compiti dei Responsabili della Convenzione il mantenimento e la gestione della convenzione in relazione a qualsiasi modificazione dovesse generarsi, con scambio di formali comunicazioni, a seguito di evoluzione tecnica e funzionale degli applicativi disponibili.

Le Parti, al fine di garantire continuità agli impegni reciprocamente assunti nell'ambito del presente atto convenzionale, concordano che per il tramite del Responsabile della Convenzione, si possano apportare variazioni alle modalità e alle condizioni di svolgimento di quanto previsto nella presente convenzione in



adempimento di nuove disposizioni di legge ovvero per recepire indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Sarà cura dei Responsabili della Convenzione valutare se l'introduzione delle modifiche introdotte richiede la stipula di una nuova convenzione.

### **Art. 6** **Informativa agli utenti ex D.Lgs. n. 196/2003**

L'INPS e l'Agenzia delle entrate-Riscossione si impegnano a fornire agli utenti, attraverso il canale telematico, la necessaria informativa con riferimento alle modalità dell'autenticazione informatica che consente l'utilizzo dei rispettivi servizi on line.

### **Art. 7** **Trattamento dei dati personali**

Le Parti si vincolano, per quanto di rispettiva competenza, all'osservanza delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in particolare per quanto concerne la sicurezza dei dati, gli adempimenti e la responsabilità nei confronti degli interessati, dei terzi e dell'Autorità del Garante per la protezione dei dati personali.

Nel rispetto delle indicazioni del D.Lgs. n. 196/2003 i soggetti di cui al precedente art. 2 procederanno al trattamento dei dati acquisiti in applicazione della presente convenzione secondo i canoni della pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite.

L'Agenzia delle entrate-Riscossione, in qualità di autonomo titolare del trattamento, assicura che i dati personali acquisiti ai sensi della presente convenzione saranno trattati esclusivamente per finalità nella stessa previste.

L'Agenzia delle entrate-Riscossione assicura che i dati medesimi non saranno divulgati, comunicati, ceduti a terzi né in alcun modo riprodotti, al di fuori dei casi previsti dalla legge; garantisce, altresì, che l'accesso alle informazioni verrà consentito esclusivamente a soggetti che siano stati designati quali responsabili o incaricati del trattamento dei dati, ai sensi degli articoli 29 e 30 del D.Lgs. n.196/2003.

I soggetti di cui al comma precedente utilizzeranno le informazioni acquisite esclusivamente per le finalità previste nel rispetto della normativa vigente a tutela dei dati personali, anche in materia di consultazione delle banche dati, osservando le misure di sicurezza ed i vincoli di riservatezza previsti dal D.Lgs. n. 196/2003.

Ciascuna Parte comunica tempestivamente all'altra eventuali incidenti informatici sulla sicurezza occorsi al proprio sistema di autenticazione che coinvolgono l'accesso ai dati.

**Art. 8**  
**Servizio di Help Desk**

Il Contact Center di Agenzia delle entrate-Riscossione garantisce agli utenti del sistema di autenticazione informatica un servizio di Help Desk per il supporto all'utilizzo della funzionalità di accesso.

**Art. 9**  
**Oneri**

Dalla presente convenzione non deriveranno oneri per le Parti.

**Art. 10**  
**Durata**

La presente convenzione decorre dalla data di sottoscrizione e avrà durata fino al 31 dicembre 2019.

È rinnovabile, tramite scambio di PEC tra le parti, per una sola volta e per la stessa durata.

**Art. 11**  
**Allegati alla Convenzione**

Sono parte integrante del presente atto convenzionale:

- l'allegato 1 che riporta i "Dati dei Referenti e Responsabili della convenzione";
- l'allegato 2 che riporta la "Descrizione del sistema di accesso e dei processi di provisioning delle credenziali";
- l'allegato 3 che riporta le "Specifiche tecniche per l'identità federata";
- l'allegato 4 che riporta la "Procedura gestione chiamate Contact center Agenzia delle entrate-Riscossione".

**INPS**  
**Il Presidente**  
**Prof. Tito Boeri**  
**(firmato digitalmente)**

**AGENZIA DELLE ENTRATE-  
RISCOSSIONE**  
**Avv. Ernesto Maria Ruffini**  
**(firmato digitalmente)**

## **ALLEGATO 1 - Dati dei Referenti e Responsabili della Convenzione**

### **Per l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale**

#### ***a) Responsabile della Convenzione:***

Cognome Nome: Mariani Paolo

Telefono: 0659054019

email: [paol.mariani@INPS.it](mailto:paol.mariani@INPS.it)

#### ***b) Referente tecnico:***

Cognome Nome: Cilla Mario

Telefono: 0659053317

email: [mario.cilla@inps.it](mailto:mario.cilla@inps.it)

### **Per Agenzia delle entrate-Riscossione**

#### ***c) Responsabile della Convenzione:***

Cognome Nome: Battaglini Massimiliana

Telefono: 0659069332 email:

[massimiliana.battaglini@agenziariscossione.gov.it](mailto:massimiliana.battaglini@agenziariscossione.gov.it)

#### ***d) Referente tecnico:***

Cognome Nome: Locritani Stefano

Telefono: 0659069379

email: [stefano.locritani@agenziariscossione.gov.it](mailto:stefano.locritani@agenziariscossione.gov.it)

## **ALLEGATO 2 - Descrizione del sistema di accesso e dei processi di provisioning delle credenziali**

### **1. Il PIN dell'INPS**

Il PIN è il codice di sicurezza personale da utilizzare insieme al proprio codice fiscale per accedere ai servizi telematici dell'INPS.

Il PIN può essere di tipo "online" (utilizzabile, in generale, per fruire dei servizi di semplice consultazione dei dati personali), o di tipo "dispositivo" (necessario in genere per presentare una domanda di prestazione di natura economica o per utilizzare i servizi destinati ad intermediari o Enti).

#### **Scadenza e ripristino del PIN**

Il PIN assegnato ai cittadini scade ogni 6 mesi, mentre il PIN assegnato agli intermediari istituzionali scade ogni 3 mesi.

Il PIN iniziale, fornito in fase di assegnazione di un nuovo PIN (a prescindere dalle modalità di assegnazione) o di ripristino per smarrimento, è sempre composto da 16 caratteri; al primo accesso con tale PIN, la procedura di autenticazione guida l'utente nei passaggi previsti per generare un nuovo PIN, composto da 8 caratteri alfanumerici randomici.

Se l'utente ha smarrito o non ricorda il suo PIN può richiederne il ripristino online attraverso una apposita procedura che richiede i seguenti prerequisiti:

- aver comunicato, in fase di registrazione o successivamente, almeno 2 contatti tra cellulare, PEC o email;
- avere accesso a tali contatti in modo da recuperare le informazioni trasmesse nell'iter di ripristino.

Il nuovo PIN ripristinato viene comunicato sempre in 2 parti spedite rispettivamente ai 2 contatti distinti.

## **2. Modalità di richiesta del PIN**

Il PIN si può richiedere:

1. presso gli sportelli delle sedi INPS;
2. online, sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it), attraverso la procedura "Il PIN online" > "Richiedi PIN";
3. tramite Contact Center INPS, chiamando il numero verde 803 164 gratuito da rete fissa; per le chiamate da telefoni cellulari è disponibile il numero 06 164164, a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico dell'utente;
4. attraverso un amministratore utenze dell'ente di appartenenza (per i soli enti autorizzati).

Il PIN ottenuto presso le sedi INPS è ritenuto di tipo "dispositivo".

Il PIN ottenuto online, o tramite Contact Center, è di tipo "online".

Il PIN assegnato da un amministratore utenza di un ente autorizzato è di tipo "dispositivo".

Il PIN "online" può essere convertito in PIN dispositivo attraverso la procedura di seguito descritta.

### **Richiesta del PIN alla sede territoriale**

Il cittadino presenta allo sportello di una sede territoriale dell'INPS la richiesta compilando l'apposita modulistica.

Il funzionario INPS che riceve la richiesta:

- procede all'identificazione del richiedente;
- valuta i requisiti dell'utente e la liceità della richiesta di accesso;
- attraverso apposita applicazione intranet, provvede alla registrazione dell'utente, all'attribuzione del profilo di accesso e associa all'utente una busta chiusa numerata contenente il PIN iniziale di accesso;
- consegna al richiedente la busta chiusa contenente il PIN iniziale di accesso.

In alternativa alla consegna della busta PIN chiusa, il funzionario INPS, sempre attraverso la medesima applicazione intranet di gestione del PIN, può inviare i primi 8 caratteri del PIN ad uno dei contatti personali dell'utente, da scegliere tra cellulare, e-mail e PEC e stampare i secondi 8, con le medesime avvertenze presenti nella busta PIN e inerenti alle modalità di utilizzo, le indicazioni per il supporto, il ripristino online e le informative sulla privacy, da consegnare al richiedente o delegato nei casi previsti.

Il PIN rilasciato in sede è di tipo "dispositivo".

Nel caso in cui il richiedente fosse impossibilitato a recarsi presso una sede INPS, è stata consentita la richiesta del PIN da parte di un delegato (caso frequente per gli operatori di enti pubblici). In tal caso, oltre al modulo di richiesta firmato dal richiedente e copia di un suo documento di identità, è necessario allegare la delega specifica al latore della richiesta, firmata dal richiedente con allegata copia del documento di riconoscimento del latore stesso. A partire dal 16/11/2016 il cittadino non può più delegare un'altra persona per la richiesta del PIN. Tale possibilità rimane ancora per gli altri profili autorizzativi (vd. enti locali).

### **Richiesta del PIN tramite procedura online**

Il cittadino, senza recarsi ad una sede territoriale dell'INPS può venire in possesso di un codice PIN utilizzando un'apposita procedura online di richiesta, alla quale seguirà un iter di verifica e validazione, anche automatizzato.

- l'utente registra nell'apposita procedura online di "richiesta PIN" i propri dati identificativi, di residenza e i propri recapiti. E' indispensabile indicare un recapito telefonico (fisso o cellulare) al quale il Contact Center INPS ricontatterà l'utente nel caso abbia indicato un indirizzo di residenza differente rispetto sia a quello presente negli archivi INPS, sia di quello presente su Anagrafe tributaria. E' altresì obbligatorio indicare un contatto tra cellulare, email, PEC, PEC cittadino per l'invio di metà PIN in modalità telematica (SMS, email o PEC);
- una procedura automatica di verifica indirizzo confronta l'indirizzo comunicato dall'utente con quello presente nell'archivio anagrafico INPS; in caso di riscontro negativo l'indirizzo viene confrontato con quello di Anagrafe tributaria. In caso di riscontro positivo, la richiesta di PIN viene validata automaticamente ed il PIN viene spedito all'utente, metà all'indirizzo di residenza indicato e metà ad uno dei recapiti indicati dall'utente, con la seguente priorità: PEC, SMS, email. Laddove la verifica automatica dell'indirizzo fallisca la richiesta viene presa in carico dal Contact Center;
- la richiesta presa in carico dal Contact Center di outbound prevede che un operatore contatti l'utente per comunicare allo stesso che l'indirizzo indicato per l'invio del PIN non trova riscontro sulle banche dati istituzionali. Se l'utente accetta di ricevere il PIN all'indirizzo di residenza presente nell'archivio anagrafico INPS o di Anagrafe tributaria l'operatore di Contact Center valida la richiesta indicando l'indirizzo di spedizione prescelto dall'utente. Nel caso l'utente non accetti l'invio a nessuno dei due indirizzi l'operatore respinge la richiesta ed invita l'utente a recarsi presso una sede INPS per l'assegnazione del PIN. Come per il PIN validato automaticamente, la prima metà viene inviata ad uno dei recapiti indicati dall'utente, con la seguente priorità: SMS, PEC Cittadino, PEC, EMAIL.

## **Richiesta del PIN tramite Contact Center**

La richiesta del PIN telefonicamente ai numeri del Contact Center segue lo stesso processo del PIN richiesto online: l'utente dovrà fornire all'operatore i medesimi dati. L'operatore confronta l'indirizzo di residenza fornito con quello presente nell'archivio anagrafico INPS e con quello di Anagrafe tributaria, se coerente convalida la richiesta, altrimenti si comporta come indicato nel paragrafo precedente.

Come per il PIN richiesto online, la prima metà del PIN viene inviata ad uno dei recapiti indicati dall'utente, la seconda metà via posta all'indirizzo di residenza. Nel caso in cui l'utente manifesti, in maniera convincente, di avere difficoltà a recuperare la prima metà del PIN (spedita via SMS, PEC o email), l'operatore Contact Center può dettare all'utente la prima metà del PIN.

L'operatore di Contact Center non rilascia il PIN nel caso in cui, durante la telefonata, insorgesse fondato dubbio circa l'identità dell'utente in linea (ad esempio l'utente non ricorda la propria data di nascita o altri dati personali, o camuffa visibilmente la propria voce).

## **Richiesta del PIN "online" da parte di un cittadino residente all'estero**

In considerazione del fatto che un cittadino residente all'estero è impossibilitato a recarsi presso una sede INPS e spesso l'indirizzo di residenza non è aggiornato né nell'archivio anagrafico INPS, né in quello di Anagrafe tributaria, nel caso in cui un residente all'estero indichi come recapito un indirizzo diverso sia da quello noto ad INPS che ad Anagrafe tributaria, l'operatore di Contact Center propone all'utente una serie di domande circa la propria pensione, dati presenti ricavabili dal proprio estratto conto, indirizzo precedente in Italia, etc. Se l'utente risponde positivamente l'operatore di Contact Center può approvare l'invio della lettera con la seconda parte del PIN all'indirizzo indicato dall'utente benché differente sia da quello presente nell'archivio anagrafico INPS che da quello di Anagrafe tributaria.

## **Attivazione del PIN a seguito di lettera di invito**

In occasione di specifiche campagne epistolari massive finalizzate a processi amministrativi, l'INPS riporta nella lettera la prima parte del PIN (i primi 8 caratteri) agli utenti che non l'hanno ancora richiesto, con l'invito a completare la procedura di assegnazione e ad attivarlo. L'attivazione di tale PIN prevede l'identificazione dell'utente tramite inserimento del numero e data scadenza della tessera sanitaria. La tessera non deve essere scaduta da più di 6 mesi. Nel caso in cui la procedura di validazione di tali dati sia positiva, l'utente può inserire i

propri contatti per l'invio della seconda metà del PIN. Tale comunicazione avverrà secondo l'ordine di priorità: SMS, PEC Cittadino, PEC, EMAIL.

Anche questo PIN è di tipo "online", da convertire eventualmente in "dispositivo". Al primo utilizzo, con una procedura guidata, il PIN di 16 caratteri viene sostituito con uno di 8 caratteri.

### **Conversione del PIN "online" in PIN "dispositivo"**

Il PIN "dispositivo" è stato istituito per garantire maggiore sicurezza sull'identità del richiedente; infatti, per ottenerlo il cittadino, tramite un'apposita funzionalità online, produce il modulo di richiesta di conversione che, dopo averlo sottoscritto, invierà allegando anche copia del proprio documento d'identità.

L'utente, stampato e sottoscritto il modulo di richiesta, potrà trasmetterlo scegliendo una delle seguenti modalità:

- inviando copia digitalizzata attraverso l'apposita funzione di invio documentazione della procedura online di richiesta allegando copia digitalizzata del documento di identità;
- inviando al fax server 800803164 il modulo sottoscritto, allegando copia del documento di riconoscimento;
- presentando il modulo sottoscritto ad una sede territoriale dell'INPS.

In seguito alla verifica della documentazione prodotta, gli operatori procederanno alla conversione del PIN "online" in PIN di tipo "dispositivo".

### **Richiesta del PIN tramite l'amministratore utenze dell'ente di appartenenza (per i soli enti autorizzati)**

Ad alcune categorie di Enti (ad es. patronati, CAF, sindacati, ...) è stata concessa la possibilità di nominare degli amministratori di utenze per i servizi telematici INPS; tali utenti, utilizzando una apposita procedura online con autenticazione a due fattori (PIN + OTP), possono richiedere l'attribuzione di un PIN per gli operatori dell'Ente. Il processo di richiesta è così delineato:

- l'amministratore di utenze compila un form online con i dati dell'utente che richiede il PIN (dati anagrafici e recapiti); quindi stampa la richiesta del PIN per l'utente titolare;
- la richiesta viene firmata dal richiedente il PIN e controfirmata dall'amministratore di utenze che così certifica l'identità del richiedente;
- la richiesta del PIN, con il documento di identità del richiedente, viene inviata all'INPS per mezzo della medesima applicazione online, sempre a cura dell'amministratore di utenze;



- la richiesta viene presa in carico da un operatore INPS; se validata viene inviato il PIN metà ai contatti dell'utente intestatario del PIN (SMS, PEC o email) e l'altra metà all'amministratore (PEC o email) che ha l'obbligo di consegna all'utente intestatario del PIN.

### Casi particolari

La richiesta di PIN dispositivo per **persone prive, in tutto o in parte, di capacità legale di agire**, ai sensi del codice civile e della legge 9 gennaio 2004, n. 6, può essere presentata da parte del tutore o dell'amministratore di sostegno.

Per procedere all'evasione della richiesta è necessario produrre:

- modulo di richiesta del PIN (o di conversione del PIN in dispositivo) sottoscritto dal tutore o amministratore di sostegno;
- copia del documento di identità del tutore o amministratore di sostegno;
- copia del documento di identità del titolare del PIN;
- copia dell'atto di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del giudice tutelare.

La richiesta di PIN dispositivo, in sede, o di conversione del PIN in dispositivo, in sede o online, per un **minore** può essere presentata da parte di un genitore, producendo la seguente documentazione:

- modulo di richiesta del PIN dispositivo sottoscritto dal genitore;
- autocertificazione del genitore attestante il possesso della potestà genitoriale;
- copia del documento di identità del genitore.

La richiesta di conversione del PIN in dispositivo da parte di **persone che non abbiano la possibilità di firma** dell'apposito modulo, **né aventi un tutore o amministratore di sostegno**, può essere presentata solo in sede.

## **Allegato 3 - Specifiche tecniche federazione identità**

### **1. Caratteristiche generali del servizio**

L'INPS eroga all'Agenzia un servizio di identificazione e autenticazione dei cittadini per l'accesso ai servizi telematici dell'Agenzia.

Il servizio sarà erogato conformemente agli standard di federazione SAML 2.0, profilo Web Browser SSO e HTTP POST binding, che vede l'INPS nel ruolo di Identity Provider e AGENZIA delle ENTRATE-RISCOSSIONE nel ruolo di Service Provider.

### **2. Casi d'uso**

Il cittadino potrà accedere ai servizi resi disponibili attraverso uno dei seguenti casi d'uso.

*Caso 1:*

- a) Il cittadino accede al portale di Agenzia delle entrate-Riscossione ([www.agenziaentrateriscossione.gov.it/it](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/it)) in cui potrà scegliere di autenticarsi con le credenziali dell'Agenzia o con le credenziali dell'INPS;
- b) Se il cittadino sceglie di utilizzare le credenziali dell'INPS, verrà ridiretto sulla form di Login del portale INPS;
- c) Dopo aver inserito le sue credenziali, se corrette, verrà visualizzato il seguente avviso *"Si informa che il servizio richiesto è fornito da Agenzia delle entrate-Riscossione. Proseguendo verrà indirizzato sul portale servizi.agenziaentrateriscossione.gov.it a cui verrà comunicato il suo codice fiscale personale al fine di consentire una corretta identificazione"*;
- d) Proseguendo, la navigazione continua sulla pagina iniziale dei servizi dell'Agenzia.

*Caso 2:*

- a) Il cittadino accede al portale dell'INPS
- b) Sceglie di accedere ai servizi per il cittadino.
- c) Dopo essersi autenticato, nella lista dei servizi disponibili, apparirà anche la voce "Accesso ai servizi Agenzia delle entrate-Riscossione"
- e) Selezionando tale voce verrà visualizzato il seguente avviso *"Si informa che il servizio richiesto è fornito da Agenzia delle entrate-Riscossione. Proseguendo verrà indirizzato sul portale servizi.agenziaentrateriscossione.gov.it a cui verrà comunicato il suo codice fiscale personale al fine di consentire una corretta identificazione."*
- d) Proseguendo, la navigazione continua sulla pagina iniziale dei servizi dell'Agenzia.

### **3. Asserzione SAML**

L'asserzione prodotta dall'Identity Provider riporterà 2 attributi:

- CodiceFiscale riportante il codice fiscale dell'utente autenticato con PIN
- AuthenticationType riportante il livello di autenticazione effettuato; tale attributo può assumere i seguenti valori con livello di fiducia crescente:
  - o POL (PIN online)
  - o PIN (PIN dispositivo)
  - o OTP (PIN dispositivo + OTP)
  - o CNS (Carta Nazionale dei Servizi)

## **Allegato 4 - Procedura gestione chiamate Contact center Agenzia delle entrate-Riscossione**

Si riportano i passi che costituiscono il processo funzionale di gestione al Front Office di una telefonata dell'utente verso il Contact center Agenzia delle entrate-Riscossione, all'interno del quale si inserisce la nuova procedura di autenticazione tramite PIN INPS.

- L'utente compone il numero telefonico di accesso al contact center per Agenzia delle entrate-Riscossione
- La telefonata viene gestita da un risponditore automatico e, poi, instradata verso un operatore di Front office Agenzia delle entrate-Riscossione
- L'operatore riceve la telefonata ed entra in contatto con l'utente
- Effettua il riconoscimento dell'utente tramite codice fiscale o nome, cognome e data di nascita
- L'operatore crea un case sul sistema CCM per tracciare la richiesta dell'utente
- Al case viene associata l'anagrafica dell'utente precedentemente riconosciuta.
- All'interno del case è disponibile un nuovo pulsante attraverso il quale l'operatore può avviare la procedura di autenticazione con PIN INPS, se l'operatività lo richiede.
- Alla pressione del pulsante, il sistema CCM effettua un primo accesso al sistema di autenticazione PIN INPS; in particolare viene richiamata la funzione che deve ritornare le quattro posizioni casuali del PIN (GetPosizioniPINParziale()), passando in ingresso solo il codice fiscale dell'utente precedentemente riconosciuto.
- La funzione GetPosizioniPINParziale() restituisce:
  - esito
  - le quattro posizioni casuali
- Se l'esito restituito è che l'utente non è in possesso di PIN, viene mostrato un messaggio a video all'operatore ed il processo di autenticazione PIN INPS viene interrotto.
- Se l'esito è che il codice fiscale è in possesso di PIN, vengono restituite in uscita le quattro posizioni casuali del PIN
- Solo in questo secondo caso, il CCM mostra all'operatore il pannello per l'inserimento delle quattro cifre del pin nelle posizioni ritornate dal sistema di autenticazione PIN INPS
- L'operatore chiede le quattro cifre del PIN all'utente e le inserisce nelle rispettive posizioni.
- Un pulsante 'OK', presente nel pannello, consente all'operatore di sottomettere la richiesta di verifica al sistema di autenticazione con PIN INPS
- Alla pressione del pulsante 'OK' il sistema CCM effettua il secondo accesso al sistema di autenticazione PIN INPS; in particolare viene richiamata la funzione che verifica la validità del PIN (CheckAuthenticationSubPIN()) passando in ingresso:
  - codice fiscale dell'utente precedentemente riconosciuto
  - le quattro cifre del PIN richieste

- le quattro posizioni corrispondenti
- Tra le informazioni restituite dalla funzione CheckAuthenticationSubPIN() vengono recepite dal CCM:
  - esito
  - tipo di autenticazione (IPOL o PIN)
- Se l'esito è 'PIN non valido', oppure, l'utente non è in possesso di PIN (condizione in realtà già verificata in fase di richiesta delle quattro posizioni casuali del PIN), il processo di autenticazione viene interrotto.
- Se l'esito è PIN valido, allora il CCM, traccia sul case l'avvenuta autenticazione, salvando il tipo PIN in base al valore restituito in tipo di riconoscimento secondo il seguente schema:
  - Tipo di riconoscimento = IPOL >> viene tracciato sul case: PIN INPS Valido
  - Tipo di riconoscimento = PIN >> viene tracciato sul case: PIN INPS Dispositivo

La procedura di autenticazione termina con successo. L'operatore prosegue con la normale operatività.