

**NOTA INFORMATIVA**  
**SULLE CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA**

**Premesse**

Acea Energia S.p.A. (di seguito, anche “AE”), nell’ambito di un proprio progetto di dematerializzazione documentale, ha introdotto un innovativo servizio informatico (di seguito, anche il “**Servizio**”) al fine di consentire ai propri clienti (di seguito anche i “**Clienti**”) di sottoscrivere, mediante una particolare tipologia di firma elettronica avanzata (di seguito anche “**FEA**”), i contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, garantendone la medesima validità giuridica ed efficacia probatoria dei tradizionali documenti cartacei.

Detto Servizio consiste nell’utilizzo di apposite tavolette digitali (di seguito anche “**Tablet**”), che permettono di rilevare con precisione e di acquisire, al momento della sottoscrizione, i dati “biometrici” del cliente che appone la firma, quali la velocità, l’accelerazione, l’inclinazione, la pressione del segno tracciato a mezzo apposita penna elettronica (di seguito, anche “**dati biometrici**”), elementi indispensabili per attribuire in modo univoco una firma ad un determinato soggetto.

Il Servizio, la cui adesione è del tutto gratuita e facoltativa per il Cliente, prevede la possibilità per il Cliente medesimo di visualizzare direttamente sul Tablet il singolo documento da firmare, di leggerne il contenuto e di sottoscriverlo in modo autografo mediante un’apposita penna elettronica in grado di fornire un’esperienza del tutto simile alla firma tradizionale. Dopo la sottoscrizione, il documento assumerà le caratteristiche informatiche che ne garantiranno l’integrità e la non modificabilità.

L’attivazione del Servizio è subordinato alla presa d’atto e accettazione, da parte del Cliente, delle presenti “Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio”; il Cliente potrà in ogni momento revocare la propria adesione al Servizio mediante invio di apposita comunicazione e-mail all’indirizzo [ae.privacyclienti@aceaenergia.it](mailto:ae.privacyclienti@aceaenergia.it)

**Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio**

Il Servizio FEA sopra descritto è stato realizzato da AE in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 (“Codice dell’Amministrazione Digitale”) e dalle specifiche regole tecniche di cui al DPCM 22 febbraio 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).

In particolare, ai sensi dell'art. 56 del sopracitato DPCM, le soluzioni di firma elettronica avanzata devono garantire:

- 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, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
- d) la possibilità di verificare che il documento sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- f) l'individuazione del soggetto che eroga soluzioni di Firma Elettronica Avanzata;
- g) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
- h) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

#### **a. Identificazione del firmatario del documento**

Il personale incaricato da AE (di seguito, anche “Incaricato”), prima di sottoporre il contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale al Cliente per raccoglierne la sottoscrizione, effettua l'identificazione del Cliente medesimo mediante la verifica di un documento di identità in originale e in corso di validità.

#### **b. Connessione univoca della firma al firmatario**

La connessione univoca della firma al firmatario è garantita:

- dall'identificazione certa del Cliente da parte dell'Incaricato, che verifica sempre l'identità del soggetto che sottoscriverà la documentazione contrattuale;
- dal fatto che la firma è apposta dal firmatario di suo pugno tramite penna elettronica su apposito dispositivo (ossia il Tablet), sempre alla presenza dell'Incaricato (non si tratta, pertanto, di firme da remoto);
- dal fatto che i dati biometrici acquisiti nel Tablet vengono successivamente criptati attraverso un certificato definito “Masterkey” di cifratura 2048 bit, o superiore. La firma così raccolta racchiude informazioni superiori alla raccolta della firma autografa

su carta e permette di effettuare l'eventuale perizia grafica, in modo del tutto equivalente ad una firma autografa su carta.

**c. Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma**

Durante la fase di firma, il sistema è sotto il controllo esclusivo del firmatario. Lo schermo del Tablet mostra i dati principali dell'operazione, consentendo al firmatario di verificare personalmente i propri dati. Durante l'apposizione della firma, lo schermo del Tablet rappresenta in tempo reale il segno grafico tracciato ed apposite funzioni consentono al firmatario, in caso di errori, di cancellare la propria firma. Meccanismi di sicurezza sviluppati nell'ambito del software di firma non permettono l'utilizzo di dati che non siano inseriti in modalità cosiddetta "live": l'apposizione della firma è possibile soltanto online.

**d. Possibilità di verificare che il documento sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma**

L'integrità del documento è presidiata dalla procedura di inserimento dei dati biometrici (criptati) del firmatario all'interno del pdf del contratto, attraverso la creazione di una firma conforme allo standard europeo denominato PAdES, nonché dalla successiva apposizione, a sigillo di ogni firma apposta sul documento dal firmatario, di un certificato rilasciato da Namirial.

L'applicazione prevede, inoltre, l'inserimento del riferimento temporale alla sottoscrizione del contratto e la geolocalizzazione dei luoghi di firma a supporto di funzionalità anti-frode.

Le tecnologie di firma elettronica utilizzate includono le impronte informatiche (hash) del contenuto soggetto a sottoscrizione. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella "sigillata" all'interno delle firme permette di verificare che il documento sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

**e. Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto**

Prima di apporre la propria firma il Cliente può visualizzare il contenuto in tutte le sue parti (in particolare, per le contabili può visualizzare i dati principali dell'operazione da lui disposta). Il Cliente riceve sempre evidenza, attraverso posta elettronica, di una copia analogica del documento informatico originale sottoscritto.

**f. Individuazione del soggetto erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata a carattere biometrico**

Acea Energia S.p.A. è il soggetto erogatore della soluzione di Firma Elettronica Avanzata a carattere biometrico.

**g. Assenza nell'oggetto della sottoscrizione di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati**

I documenti oggetto di sottoscrizione possiedono un formato atto a garantire l'assenza, nell'oggetto della sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati.

**h. Connessione univoca della firma al documento sottoscritto**

I dati della firma vengono inseriti nel documento in una struttura, detta "vettore grafometrico", che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione. La chiave crittografica per l'estrazione delle informazioni biometriche è in possesso di un soggetto terzo fiduciario designato da Namirial S.p.A., con sede legale in Senigallia (AN), Via Caduti sul Lavoro n.4, soggetto realizzatore della soluzione di Firma Elettronica Avanzata erogata da AE. Al di fuori del normale processo online di cifratura ed acquisizione della Firma Elettronica Avanzata, che viene eseguito con modalità sicure, essa potrà essere usata soltanto in sede di perizia per attestare l'autenticità del documento e della sottoscrizione o comunque quando previsto dalla normativa vigente. In ragione di quanto precede, i dati biometrici vengono, quindi, criptati/cifrati con un certificato la cui chiave non è in possesso né di AE, né di Namirial S.p.A. e legati indissolubilmente al documento poiché lo stesso viene "sigillato" con la firma digitale di AE.

**Caratteristiche delle tecnologie utilizzate nel servizio di firma grafometrica che consentono di garantire i requisiti di cui ai punti precedenti (art. 57, comma 1, lettera e, DPCM 22 febbraio 2013)**

Il trasferimento dei dati e la loro memorizzazione nel "vettore grafometrico" sono protetti con le seguenti tecnologie crittografiche:

- Algoritmo di firma: SHA256
- Chiave pubblica: RSA 2048/4096
- Criptatura dei dati biometrici con firma di "Namirial S.p.A."
- Firma del Documento "PDF" con firma di AE.

**Conservazione e copia dell'adesione al servizio (art. 57, comma 1 lettera b, DPCM 22 febbraio 2013)**

Copia delle presenti “Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio” e della dichiarazione di adesione al Servizio medesimo da parte del Cliente sarà conservata da AE, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, garantendo, durante tutto l'arco temporale di conservazione, la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità della stessa. AE trasmetterà gratuitamente al Cliente, dietro richiesta da parte di quest'ultimo tramite posta elettronica, una copia delle Condizioni Generali di Utilizzo del Servizio e della dichiarazione di adesione al Servizio medesimo.

**Modalità di trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo n. 196/03 e in linea con quanto previsto dal Provvedimento generale in tema di biometria approvato dal Garante privacy il 12 novembre 2014, circa le modalità di trattamento dei dati connessi all'utilizzo del servizio di “Firma Grafometrica”, i dati personali comuni e biometrici forniti dai firmatari saranno trattati da Acea Energia S.p.A. attraverso registrazione elettronica e verranno utilizzati secondo le finalità e con le modalità indicate nel presente documento e, in particolare:

- per contribuire a conferire maggiore certezza nei rapporti giuridici intercorrenti con gli interessati e ridurre il rischio di sostituzioni di persona e di frodi;
- per rafforzare le garanzie di autenticità e integrità dei documenti informatici sottoscritti, anche in vista di eventuale contenzioso legato al disconoscimento della sottoscrizione in sede giudiziale;
- per ottemperare agli obblighi previsti dalla legge, dai regolamenti e/o dalla normativa comunitaria ed internazionale.

Il trattamento consiste nell'apposizione della sottoscrizione, invece che sul normale foglio di carta, su di un apposito Tablet in grado di acquisire, oltre all'immagine della sottoscrizione, anche una serie di informazioni relative alle caratteristiche comportamentali di natura biometrica (pressione, velocità, accelerazione, ritmo, movimento aereo e tratto grafico, c.d. “dati grafometrici”) relative all'azione della sottoscrizione. I dati grafometrici raccolti sono sostanzialmente simili a quelli che comunemente sono riscontrabili da un'analisi della sottoscrizione su carta, anche se vengono acquisiti con maggior rigore e oggettività restando indipendenti da caratteristiche variabili come la qualità o lo spessore della carta e la tipologia di penna utilizzata.

Il processo di sottoscrizione viene sempre abilitato previa identificazione del firmatario e i dati grafometrici raccolti sono elaborati creando modelli biometrici che vengono immediatamente cifrati attraverso un certificato definito “Masterkey” di cifratura 2048 bit. I modelli cifrati sono poi racchiusi e sigillati elettronicamente all’interno del documento informatico a cui si riferiscono, attraverso un processo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza del firmatario.

Su tutti gli strumenti informatici utilizzati nel processo di sottoscrizione grafometrica sono state adottate idonee misure tecniche e informatiche al fine di contrastare il rischio di installazione di software e di modifica della configurazione degli stessi.

Per scopi strettamente connessi alla gestione del rapporto contrattuale, i dati potranno essere comunicati d’AE a soggetti terzi o a società controllate controllanti o comunque collegate ad AE, situate anche all'estero, espressamente nominati da Acea Energia quali responsabili del trattamento.

Il conferimento dei dati per le suddette finalità è facoltativo e un eventuale rifiuto al rilascio dei dati o del consenso da parte degli interessati comporta l'impossibilità di utilizzare il sistema di firma grafometrica, mentre sarà sempre possibile ricorrere all'apposizione della firma con modalità alternative che non prevedano il trattamento di dati biometrici.

Si precisa che tale tipologia di trattamento è gestita con applicazioni informatiche e su supporti informatici ed è effettuata esclusivamente da personale specificatamente preposto quale incaricato del trattamento e debitamente informato sugli obblighi di riservatezza e sicurezza previsti dalla legge 196/2003, in modo tale da garantire la massima riservatezza e sicurezza degli stessi. I dati non potranno in alcun modo essere oggetto di diffusione.

Titolare del trattamento dei dati personali è Acea Energia S.p.A., con sede legale in Piazzale Ostiense n. 2, 00154, Roma.

In relazione al trattamento dei dati personali, l’interessato può esercitare i diritti previsti ai sensi dell’art. 7 del Dlgs. 196/2003, ossia il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell’esistenza o meno dei dati e di conoscerne il contenuto, l’origine, la logica applicata al trattamento, verificarne l’esattezza, chiederne l’integrazione, l’aggiornamento, la rettifica, opporsi al trattamento per motivi legittimi.

Pertanto, l'interessato potrà esercitare detti diritti attraverso apposita richiesta a AE al seguente indirizzo di posta elettronica: [ae.privacyclienti@aceaenergia.it](mailto:ae.privacyclienti@aceaenergia.it)

**Assicurazione per la responsabilità civile (art. 57, comma 2 DPCM 22 febbraio 2013)**

Nell'interesse del Cliente e in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 del DPCM 22 febbraio 2013, AE si è dotata di una idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi, derivante dall'erogazione di soluzioni di Firma Elettronica Avanzata, rilasciata da UniPolSAI Spa per un massimale di € 500.000 (cinquecentomila euro).

La presente Nota Informativa, contenente le informazioni relative alle caratteristiche del servizio di firma elettronica avanzata ed alle tecnologie su cui questo si basa, è pubblicata sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it) risultando in tal modo sempre disponibile per la clientela ed il pubblico in generale.

V.170225\_FEA