



Il tuo ufficio, in tasca

MANUALE OPERATIVO PER L'UTILIZZO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (FEA)

(Documento¹ predisposto ai sensi del DPCM 22.2.2013²)

¹ Aggiornato al 30/04/2018

² DPCM 22 febbraio 2013, Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione, e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali

Sommario

Riferimenti normativi	3
Glossario di Acronimi e Termini	3
1. INFORMAZIONI GENERALI	5
1.1 Natura Giuridica della Firma Elettronica	5
1.2 Ambito di Utilizzo	5
2. AFFIDABILITA' DELLA SOLUZIONE	6
3. COPERTURA ASSICURATIVA	7
4. TIPOLOGIE DI FEA FRUIBILI ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA	7
4.1 Firma Elettronica Avanzata Grafometrica	7
4.2 Firma Elettronica Avanzata con SMS	9
4.3 Considerazioni sulle tipologie di FEA	10
5. METODI DI SOTTOSCRIZIONE	11
5.1 Firma Locale	11
5.2 Firma Remota	12
6. PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE	12
7. PRESA VISIONE INFORMATIVA FEA E LA DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE ALL'USO	14
8. COSA SI TROVA NELLA COPIA DI UN DOCUMENTO INFORMATICO SOTTOSCRITTO	15
9. CONSERVAZIONE A NORMA DEL DOCUMENTO FIRMATO TRAMITE FIRMA ELETTRONICA AVANZATA .	15

Riferimenti normativi

Testo Unico - DPR 445/00 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445. "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa". Nel seguito indicato anche solo come <i>TU</i> .
CAD - DLGS 82/05 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. "Codice dell'amministrazione Digitale". Nel seguito indicato anche solo come <i>CAD</i> .
DELIBERAZIONE CNIPA n. 45 e successive modificazioni e integrazioni	Deliberazione CNIPA 21 maggio 2009, n. 45. "Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico". Nel seguito indicato anche solo come <i>DELIBERAZIONE</i>
DPCM 22/02/2013 Nuove Regole Tecniche e successive modificazioni e integrazioni	Decreto Del Presidente Del Consiglio Dei Ministri 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" (del CAD, ndr). Nel seguito indicato anche solo come <i>DPCM</i>
DPCM 19/07/2012 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 luglio 2012 "Definizione dei termini di validità delle autocertificazioni circa la rispondenza dei dispositivi automatici di firma ai requisiti di sicurezza di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2003, e dei termini per la sostituzione dei dispositivi automatici di firma".
Regolamento (UE) N. 910/2014 (eIDAS) e successive modificazioni e integrazioni	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 e che abroga la direttiva 1999/93/CE. Nel seguito indicato anche solo come <i>eIDAS</i>

Glossario di Acronimi e Termini

Termine o acronimo	Significato
<i>AgID</i>	Agenzia per l'Italia Digitale (già CNIPA e DigitPA): www.agid.gov.it . D'ora in avanti anche solo <i>Agenzia</i> .
<i>Audit Log</i>	La piattaforma eSaw genera un Log di tutti i passi effettuati con inclusi gli indirizzi IP e la eventuale geolocalizzazione del firmatario. L'integrità del log è protetta da sistemi di crittografia basati su firme elettroniche e marche temporali. L'infrastruttura è poi completata da un front end securizzato di gestione del servizio di firma
<i>TSP</i>	Trust service provider – Prestatore di servizi fiduciari (già <i>Certificatore</i>). Persona fisica o giuridica abilitato a rilasciare certificati digitali tramite procedura di certificazione che segue standard internazionali e conforme alla normativa italiana ed europea in materia.
<i>Certificatore Accreditato</i>	TSP presente nell'elenco pubblico dei Certificatori Accreditati tenuto da AgID. (nelle more del Regolamento (UE) N. 910/2014).
<i>Documento informatico</i>	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
<i>Documento analogico</i>	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
<i>eSAW (piattaforma)</i>	eSignAnywhere (eSAW) è una piattaforma integrata per l'apposizione di firme elettroniche su varie tipologie di documenti e contratti. Lo strumento consente di progettare in maniera molto semplice una pratica (vale a dire uno o più documenti PDF) da far sottoscrivere ad uno o più destinatari. I destinatari possono visualizzare e firmare i documenti su qualsiasi dispositivo utilizzando diverse tipologie di firma.
<i>ETSI</i>	European Telecommunications Standards Institute
<i>FEA</i>	Firma elettronica Avanzata – ex Art.26 Reg. UE 910/2014 (eIDAS), la FEA soddisfa i segg. 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; d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.
<i>Hash (o funzione di Hash)</i>	Una funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in

	modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.
<i>Impronta (o impronta Hash)</i>	La sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione alla prima di una opportuna funzione di hash.
<i>HSM (Dispositivo sicuro per la Creazione della Firma)</i>	Hardware Security Module - Insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche
<i>CA</i>	Certification Authority: Entità della PKI che rilascia i certificati.
<i>Autorità per la marcatura temporale (Time-Stamping Authority)</i>	E' il sistema software / hardware, gestito dal Certificatore, che eroga il servizio di marcatura temporale.
<i>Validazione temporale o Marca Temporale</i>	Informazione elettronica contenente la data e l'ora che viene associata ad un documento informatico, al fine di provare che quest'ultimo esisteva in quel momento.
<i>TSA</i>	Time Stamping Authority - Autorità che rilascia marche temporali.
<i>Utente</i>	Agente Immobiliare fruitore del servizio iRealtors
<i>Cliente</i>	Cliente dell'Agente Immobiliare che sottoscrive contratti tramite la App e/o la webApp

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Natura Giuridica della Firma Elettronica

La società iRealtors S.r.l. offre all'interno della propria piattaforma, accessibile via app e web app, la tecnologia della firma elettronica¹ e si rivolge agli agenti immobiliari, essendo un utile e innovativo strumento per avere sempre a disposizione la numerosa contrattualistica che un tecnico del settore immobiliare si trova ogni giorno a dover utilizzare.

La piattaforma, per il tramite del proprio Certificatore Accreditato, concede la possibilità di redigere contratti e moduli in formato elettronico, sottoscrivendoli con Firma Elettronica Avanzata, che offre i vantaggi della semplicità di utilizzo, dell'immediatezza oltre a garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore, previa identificazione informatica, attraverso un processo stabilito dalla normativa vigente.

I contratti e tutta la modulistica che con tale modalità vengono sottoscritti sono documenti informatici che sul piano giuridico hanno lo stesso valore dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa.

1.2 Ambito di Utilizzo

La piattaforma iRealtors, tramite il servizio di Firma Elettronica Avanzata, consente all'utente ed al proprio cliente di sottoscrivere i seguenti contratti e/o moduli:

- compenso di mediazione;
- foglio di visita;
- incarico di mediazione per locazione;
- incarico di mediazione per vendita;
- proposta di acquisto;
- accettazione della proposta di acquisto;

¹ Vedasi DPCM 22 febbraio 2013 "Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali", DLGS 82/05 e successive modificazioni e integrazioni "Codice dell'Amministrazione Digitale" nonchè Regolamento (UE) N. 910/2014 (eIDAS) e successive modificazioni e integrazioni in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno.

- presa visione accettazione della proposta di acquisto;
- proposta di locazione;
- accettazione della proposta di locazione;
- presa visione accettazione della proposta di locazione;
- contratto di locazione commerciale 6+6;
- contratto di locazione 3+2;
- contratto di locazione 4+4;
- contratto di locazione transitorio;
- preliminare di compravendita.

L'utilizzo della FEA per la sottoscrizione degli elencati contratti e/o moduli deriva dalla lettura dei combinati disposti degli art. 21 comma 2bis del CAD² il quale fa un esplicito richiamo all'art. 1350 c.c.³ che permette, appunto, di sottoscrivere tramite FEA tutti i contratti che l'ordinamento italiano preveda possano essere sottoscritti per scrittura privata (rimangono pertanto esclusi solo gli atti pubblici e le scritture private autenticate⁴).

2. AFFIDABILITA' DELLA SOLUZIONE

Tutte le soluzioni scelte e le implementazioni adottate da iRealtors possiedono tutti i requisiti informatici e giuridici così come previsti e definiti dalla Direttiva Europea e dalla normativa nazionale in materia.

Per maggiori dettagli sulla base normativa che regola la firma elettronica si rimanda

² Codice dell'Amministrazione digitale.

³ dell'art. 21 comma 2-bis del CAD "gli atti di cui all'articolo 1350, numero 13), del codice civile redatti su documento informatico o formati attraverso procedimenti informatici sono sottoscritti, a pena di nullità, con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale ovvero sono formati con le ulteriori modalità di cui all'articolo 20, comma 1bis, primo periodo".

⁴ Ai sensi dell'art. 21 comma 2bis del CAD sono esclusi esplicitamente quei contratti che sono indicati nell'art. 1350, dal n. 1 al n. 12 del Codice Civile (i contratti che trasferiscono la proprietà di beni immobili; i contratti che costituiscono, modificano o trasferiscono il diritto di usufrutto su beni immobili, il diritto di superficie, il diritto del concedente e dell'enfiteuta; i contratti che costituiscono la comunione di diritti indicati dai numeri precedenti; i contratti che costituiscono o modificano le servitù prediali, il diritto di uso su beni immobili e il diritto di abitazione; gli atti di rinuncia ai diritti indicati dai numeri precedenti; i contratti di affrancazione del fondo enfiteutico; i contratti di anticresi; i contratti di locazione di beni immobili per una durata superiore a nove anni; i contratti di società o di associazione con i quali si conferisce il godimento di beni immobili o di altri diritti reali immobiliari per un tempo eccedente i nove anni o per un tempo indeterminato; gli atti che costituiscono rendite perpetue o vitalizie salve le disposizioni relative alle rendite dello Stato; gli atti di divisione di beni immobili e di altri diritti reali immobiliari; le transazioni che hanno per oggetto controversie relative ai rapporti giuridici dei menzionati contratti).

all'apposita sezione del sito "validità firma elettronica avanzata"⁵.

3. COPERTURA ASSICURATIVA

iRealtors ha stipulato, in conformità alla normativa vigente, polizza assicurativa con primaria Compagnia Assicuratrice a tutela dei danni eventualmente derivanti/causati da problemi tecnici riconducibili all'utilizzo della FEA.

4. TIPOLOGIE DI FEA FRUIBILI ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA

La piattaforma di iRealtors per il tramite del proprio partner Certificatore Accreditato⁶ prevede due tipologie di Firma Elettronica Avanzata, di seguito meglio specificate.

4.1 Firma Elettronica Avanzata Grafometrica

La firma elettronica avanzata grafometrica generata da eSAW⁷ è realizzata secondo un processo che prevede un meccanismo di document-binding estremamente robusto che si articola nelle seguenti macro-fasi:

- A. Identificazione dell'utente sottoscrittore da parte di un operatore;
- B. acquisizione del documento da firmare grafometricamente da parte di eSAW;
- C. Caricamento del certificato di cifratura fornito dal Trust Service Provider⁸, integrato in eSAW;
- D. Acquisizione protetta dei vettori grafometrici dal dispositivo di acquisizione grafometrica (tavoletta, desktop o tablet);
- E. Calcolo dell'impronta HASH SHA-256 del documento da sottoscrivere;
- F. Creazione di una struttura dati contenente i vettori grafometrici in formato

⁵ vedere http://www.irealtors.it/wp-content/uploads/2018/05/irealtors_fea_valenza-giuridica.pdf

⁶ Trust Service Provider

⁷ eSAW è una piattaforma integrata per l'esecuzione di transazioni di business attraverso l'apposizione di firme elettroniche. Lo strumento consente di progettare in maniera molto semplice una pratica (vale a dire uno o più documenti PDF) da far sottoscrivere ad uno o più destinatari. I destinatari possono visualizzare e firmare i documenti su qualsiasi dispositivo utilizzando diverse tipologie di firma.

⁸ Certificatore accreditato

strutturato secondo le previsioni della normativa di settore;

- G. Creazione di una busta crittografica cifrata con algoritmo AES e contenente la struttura dati predisposta allo step precedente. La cifratura avviene con il certificato del Trust Service Provider.
- H. Inserimento dei vettori grafometrici cifrati all'interno del documento;
- I. Creazione di una firma elettronica avanzata in formato PAdES sul documento contenente I vettori grafometrici cifrati. La firma PAdES è basata su un certificato di firma elettronica avanzata di servizio installato all'interno della piattaforma eSAW.

Grazie al meccanismo software sopradescritto, mentre il firmatario appone la propria firma su un dispositivo, vengono rilevati tutti i dati biometrici della firma (coordinate, tempo, pressione, tratto in aria ecc).

Tutte queste informazioni, in combinazione con il tratto grafico della firma, sono inserite all'interno di documenti pdf contemporaneamente alla creazione di impronte HASH SHA-256 per assicurarne l'integrità.

I dati comportamentali non sono conservati all'interno di archivi separati per dei successivi confronti, ma vengono criptati ed "inglobati" nel documento stesso; solo nel caso in cui il documento dovesse essere sconosciuto, i dati grafometrici contenuti nel documento verranno decifrati per confrontarli con quelli presenti in altri documenti già verificati o con quelli raccolti al momento stesso dal perito "grafometrico" nominato dal giudice.

L'utilizzo di dati comportamentali legati al documento (mediante opportuni algoritmi di HASH) e l'utilizzo di una firma elettronica avanzata basata su un certificato emesso e gestito da CA Accreditata (c.d. terza parte fidata), permette di soddisfare pienamente i requisiti richiesti dalla normativa per la FEA, ovvero:

1. l'identificazione del firmatario del documento;
2. la connessione univoca della firma al firmatario;
3. il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
4. la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;

5. la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
6. l'individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a);
7. l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
8. la connessione univoca della firma al documento elettronico sottoscritto.

4.2 Firma Elettronica Avanzata con SMS

La firma elettronica avanzata con SMS generata da eSAW è realizzata tramite un processo articolato secondo degli steps funzionali simili a quelli del punto 4.1 del presente paragrafo. Rispetto alla soluzione basata su grafometria, in questo processo il requisito di riconducibilità della firma al titolare viene garantita dal possesso del cellulare e dall'invio di un codice OTP⁹ su tale numero.

Entrando nel dettaglio, il meccanismo si sviluppa secondo le seguenti macro-fasi:

- A. Identificazione dell'utente sottoscrittore da parte di un operatore;
- B. Acquisizione del documento da firmare da parte di eSAW;
- C. Invio di un codice OTP al numero di cellulare del firmatario;
- D. Login dell'utente su eSAW tramite l'inserimento del codice OTP ricevuto nel cellulare;
- E. Registrazione dell'avvenuto login all'interno dell'audit log della piattaforma eSAW;
- F. Visualizzazione del documento;
- G. Firma del firmatario tramite click su campo firma;
- H. Calcolo dell'impronta HASH SHA-256 del documento da sottoscrivere;
- I. Creazione di una firma elettronica avanzata in formato PAdES basata su un certificato di firma elettronica avanzata di servizio installato all'interno della piattaforma eSAW.

Grazie al processo sopradescritto, l'utente può apporre la propria firma solo se prima è riuscito ad autenticarsi tramite il codice OTP inviato sul suo cellulare.

L'informazione del login, in combinazione delle restanti informazioni collezionate dalla

⁹ One Time Password

piattaforma eSAW sono inserite all'interno dell'Audit Trail (Log) che viene regolarmente firmato a garanzia dell'integrità.

L'utilizzo di un codice OTP inviato tramite SMS al numero personale del titolare e l'utilizzo di una firma elettronica avanzata basata su un certificate emesso e gestito da CA Accreditata (c.d. terza parte fidata), permette di soddisfare pienamente i requisiti richiesti dalla normativa per la FEA, ovvero:

1. l'identificazione del firmatario del documento;
2. la connessione univoca della firma al firmatario;
3. il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
4. la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
5. la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
6. l'individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a);
7. l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
8. la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

4.3 Considerazioni sulle tipologie di FEA

Entrambe le tipologie di FEA (grafometrica e con SMS) rispondono alla normativa eIDAS¹⁰, che – ad esempio – nel caso di firma OTP le operazioni eseguite vengono irrobustite nel fattore di autenticazione dall'invio della password al numero di cellulare univocamente collegabile al firmatario, in quanto deve essere intestato a quest'ultimo.

Nel caso di firma biometrica, la firma viene effettuata tramite appositi dispositivi di ultima generazione in grado di catturare un set strutturato di informazioni comportamentali relative allo stile di scrittura e alla grafia del sottoscrittore. Questi device, oltre a garantire una precisione molto elevata nella fase di acquisizione, realizzando anche canali di

¹⁰ 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 e che abroga la direttiva 1999/93/CE. Nel seguito indicato anche solo come eIDAS

comunicazione per evitare che i dati sensibili in transito possano essere manomessi o intercettati.

Cliccando sul campo firma viene attivato il device di acquisizione del tratto utilizzato dal firmatario (pc, tablet o smartphone) e, in fase di firma, vengono registrate le informazioni sull'habitus di scrittura del sottoscrittore (aspetto, velocità, tempo, accelerazione, ritmo ecc). Queste informazioni vengono quindi connesse all'impronta del documento e l'intera struttura viene salvata in un contenitore cifrato congelato all'interno del documento.

In entrambi i casi (biometria e autenticazione tramite OTP) si dovrà procedere preliminarmente alla identificazione del firmatario in modo da rendere il processo ancora più robusto da un punto di vista della non ripudiabilità del documento sottoscritto.

Con la firma elettronica avanzata nel file viene utilizzato un certificato elettronico di servizio, integrato in piattaforma e rilasciata dal Certificatore qualificato.

Il certificato è presente all'interno degli store Europei e del software di gestione dei PDF, Adobe, e serve a garantire l'integrità e immodificabilità del documento.

5. METODI DI SOTTOSCRIZIONE

5.1 Firma Locale

La firma locale permette all'utente di sottoscrivere e di far sottoscrivere il contratto e/o modulo direttamente sul proprio dispositivo¹¹ L'Utente una volta selezionata la modalità di firma locale potrà scegliere se far firmare il Cliente tramite procedura con sms o tramite firma grafometrica¹².

Si precisa che in caso di scelta di firma grafometrica, dove è prevista la rilevazione dei dati biometrici del firmatario, dovrà essere utilizzata una applicazione dedicata, disponibile su sistemi operativi Android e iOS, fornita dal Trust Service Provider che dovrà essere scaricata dall'Utente su dispositivo compatibile.

Dovrà inoltre utilizzarsi apposita penna in grado di far rilevare i dati biometrici del

¹¹ Pc, smartphone e tablet

¹² Per le modalità e dettagli di entrambe le tipologie di FEA (tramite sms e grafometrica) vedere il paragrafo 4 del presente manuale.

firmatario.

5.2 Firma Remota

La firma remota permette all'utente di sottoscrivere e di far sottoscrivere il contratto e/o modulo a distanza.

L'utente, una volta selezionata la modalità di firma remota attiverà la relativa procedura. A seguito di ciò verrà inviata una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicata dal cliente firmatario.

Il cliente firmatario dovrà quindi accedere al proprio account di posta elettronica e collegarsi alla piattaforma eSaw tramite il link contenuto nella mail ricevuta dal sistema. Qui sarà possibile visionare il pdf¹³ generato, rileggere il contratto e/o modulo nella sua interezza e quindi procedere con la firma dello stesso.

Il processo di firma remota avviene solo tramite modalità di firma con sms¹⁴.

Il contratto e/o modulo, una volta firmato, viene inviato automaticamente da iRealtors alla casella di posta elettronica dei firmatari. iRealtors, per il tramite del Certificatore Accreditato, provvederà ad archiviare il contratto e/o modulo così sottoscritto unitamente ai documenti allegati allo stesso¹⁵, dopo aver apposto la marca temporale.

6. PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE

La normativa¹⁶ esplicita il modo in cui il Cliente¹⁷ debba essere identificato. In particolare è obbligo dell'Utente¹⁸ identificare in modo certo il Cliente tramite un valido documento di riconoscimento, nonché informarlo in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso, subordinare l'attivazione del

¹³ Pdf contenente il contratto e/o modulo con i dati dei firmatari del documento, dati inseriti tutti dall'Utente registrato su iRealtors.

¹⁴ Vedasi paragrafo 4.2 del presente manuale.

¹⁵ Contratto e/o modulo firmato, informativa FEA sottoscritta, documento di riconoscimento dei firmatari e audit log.

¹⁶ Vedasi art. 57 comma 1 lett. A) DPCM

¹⁷ Da intendersi il cliente dell'Agente Immobiliare. Si specifica che l'Agente Immobiliare viene identificato dal sistema in fase di registrazione a iRealtors in quanto dovrà caricare obbligatoriamente i propri documenti di identità, codice fiscale e visura camerale.

¹⁸ Agente Immobiliare.

servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte del cliente^{19 20} (l'informativa viene visualizzata prima della sottoscrizione tramite FEA di qualsiasi contratto e/o modulo): in pratica la prima volta che l'Utente presenta la soluzione di firma elettronica al Cliente, quest'ultimo dovrà essere informato tramite opportuna informativa²¹ e riconosciuto tramite l'acquisizione del documento di riconoscimento.

Inoltre l'Utente ha l'obbligo di conservare per almeno venti anni copia del documento di riconoscimento e la dichiarazione di cui al capoverso precedente del presente articolo ed ogni altra informazione atta a dimostrare l'ottemperanza a quanto previsto all'art. 56, comma 1 DPCM²², garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità²³.

Ciò premesso si precisa che è esclusiva responsabilità dell'Utente indentificare correttamente il Cliente secondo le modalità appena dette, manlevando in tal senso iRealtors da qualsiasi responsabilità in caso di inidonea identificazione.

iRealtors in ottemperanza a quanto previsto all'art. 56, comma 1 DPCM, non permette all'Utente di procedere con la sottoscrizione del contratto e/o modulo se preventivamente non si è preceduto all'identificazione certa del Cliente.

Pertanto in fase di redazione del contratto e/o modulo o comunque prima di procedersi con le firme dovranno allegarsi idonei documenti di riconoscimento²⁴ di ogni firmatario.

¹⁹ Informativa FEA accettata e sottoscritta tramite piattaforma eSAW, integrata in iRealtors.

²⁰ Si precisa che anche l'agente immobiliare dovrà sottoscrivere l'informativa FEA qualora firmatario del documento.

²¹ Informativa FEA accettata e sottoscritta tramite piattaforma eSAW, integrata in iRealtors. Si precisa che l'informativa "DICHIARAZIONE ACCETTAZIONE FEA" da personalizzare con i dati del Cliente è il documento con cui quest'ultimo dichiara di accettare che i suoi dati (compresi quelli biometrici) vengano gestiti con una FEA.

²² Art. 56 comma 1 DPCM: Le soluzioni di firma elettronica avanzata garantiscono: 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 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'individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a) ; 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.

²³ Vedasi art. 57 comma 1 lett. B) DPCM

²⁴ Carta di identità e/o passaporto insieme al codice fiscale. In caso di sottoscrizione da parte di persona giuridica dovrà essere archiviata anche la visura camerale e la Carta di identità e/o passaporto insieme al codice fiscale del legale rappresentante.

Si ribadisce che in mancanza di corretta operazione di identificazione del cliente non sarà possibile procedere con l'apposizione della firma tramite FEA.

E' possibile sintetizzare i vari step per la sottoscrizione di un documento tramite firma FEA nel seguente modo:

- il Cliente è riconosciuto e identificato dall'Utente, che dovrà procedere a inserire il documento di riconoscimento del cliente e provvedere all'archiviazione;
- l'utente provvede alla compilazione del contratto e/o modulo su iRealtors inserendo i dati del Cliente;
- l'Utente richiede al Cliente di sottoscrivere un contratto e/o modulo con FEA locale o FEA remota a seconda dei casi, dopo aver spiegato le modalità di apposizione della firma elettronica nonché il funzionamento;
- Il Cliente acconsente ad utilizzare il servizio di FEA tramite sottoscrizione dell'Informativa;
- il Cliente, presa visione del contratto e/o modulo da sottoscrivere, manifesta la volontà di firmare utilizzando gli strumenti di cui è stato dotato dall'Utente²⁵ o dei quali ha esclusivo controllo e disponibilità²⁶.

7. PRESA VISIONE INFORMATIVA FEA E LA DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE ALL'USO

L'utilizzo della firma elettronica con valore di Firma Elettronica Avanzata avviene solo dopo che il Cliente, opportunamente e preliminarmente riconosciuto, in conformità a quanto prescritto dalla normativa, abbia manifestato la sua volontà di accettare, con un'apposita dichiarazione di autorizzazione, l'utilizzo di tale strumento.

In tale dichiarazione, archiviata successivamente alla sua sottoscrizione, vi sono riportati nel dettaglio i termini e le condizioni di uso del servizio ivi compresa qualsiasi sua eventuale limitazione.

Il Cliente, una volta sottoscritto il contratto e/o modulo riceverà una copia dell'informativa FEA alla casella di posta elettronica indicata.

²⁵ Tablet o smartphone o tavoletta da pc e apposita penna per la rilevazione dei dati biometrici.

²⁶ Possesso esclusivo di un numero di cellulare a se intestato sul quale ricevere il codice OTP.

L'informativa FEA sottoscritta verrà inoltre archiviata tramite Trust Service Provider con apposizione di marca temporale.

Tuttavia il cliente potrà chiedere in ogni momento, gratuitamente, una copia della suddetta dichiarazione di accettazione. Questa richiesta può essere fatta, per iscritto, a mezzo indirizzo mail info@irealtors.it oppure tramite pec all'indirizzo irealtors@pec.it²⁷

8. COSA SI TROVA NELLA COPIA DI UN DOCUMENTO INFORMATICO SOTTOSCRITTO

A seguito della sottoscrizione con FEA, l'originario documento informatico viene trasformato, nel caso specifico e in modo conforme ai formati standard previsti dalla normativa, in un documento firmato elettronicamente.

Scorrendo e leggendo il testo del documento informatico sottoscritto con FEA, risulteranno visibili, in appositi spazi all'interno del layout del documento sottoscritto, i dati specifici ottenuti e risultanti dalla corrispondente ed eseguita operazione di FEA effettuata sul documento medesimo.

Qualora si vogliano visualizzare i dati relativi alla corretta operazione di FEA sul contratto e/o modulo occorrerà aprire il menù delle firme con apposito programma²⁸.

In estrema sintesi i dati visualizzati conterranno:

- Data e ora della sottoscrizione;
- Geolocalizzazione se consentita dal cliente in fase di firma;
- L'attestazione che il documento e/ o modulo non è stato modificato dopo l'apposizione delle firme;
- La validazione delle firme apposte;
- I dettagli del certificato del Certificatore Accreditato.

9. CONSERVAZIONE A NORMA DEL DOCUMENTO FIRMATO TRAMITE FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

²⁷ L'utente agente immobiliare potrà richiedere copia di qualsiasi documento e/o modulo con la stessa procedura.

²⁸ Adobe Acrobat Reader

La Conservazione a norma è un processo che permette di archiviare in modo sicuro i contratti e/o moduli sottoscritti dal Cliente tramite Firma Elettronica Avanzata, affinché restino integri e risultino imm modificabili e leggibili nel tempo.

Tale metodo di archiviazione permette, nel lungo termine, ovvero dall'inizio della conservazione e per tutto il tempo di custodia previsto e richiesto, il mantenimento continuo ed ininterrotto delle caratteristiche di validità originarie di ciascun oggetto messo in conservazione assicurandone, insieme alla reperibilità e riesibizione per tutta la durata del periodo di archiviazione/conservazione, anche il rispetto delle norme sul trattamento dei dati.

iRealtors utilizza, a tale scopo, un servizio di conservazione dei documenti informatici conforme a quanto disposto dalla normativa.

I documenti informatici sottoscritti con FEA, e qualsiasi altro documento e informazione o registrazione, vengono custoditi tramite il Trust Service Provider in conformità alla normativa vigente.

Nella fattispecie alla fine del processo di sottoscrizione con FEA, il Trust Service Provider provvede a imbustare i documenti informatici, nonché le informazioni o registrazioni degli Utenti, nel formato conforme agli standard di archiviazione a lungo termine e ad applicare una marca temporale al fine di "sigillare" con data certa l'inizio della loro messa in archiviazione e conseguente conservazione.

Periodiche verifiche sull'integrità e la leggibilità dei Documenti vengono svolte al fine di garantire un alto livello di affidabilità e di qualità del servizio nel tempo.

Si precisa che tutto il processo di apposizione di marca temporale su tutti i documenti sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata tramite iRealtors e la relativa conservazione e archiviazione seguono un processo totalmente automatizzato e non è richiesta nessuna attività specifica da parte dell'Utente o del cliente.