



## FAQ

### SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale

	Descrizione del problema	Soluzione
<b>Ripetuta sottomissione di credenziali errate (ErrorCode nr19)</b>	L'errore numero 19 indica che l'autenticazione è fallita perché l'utente ha inserito ripetutamente credenziali errate.	Verificare che le credenziali inserite (es. password) siano corrette. Se l'autenticazione dovesse ancora fallire nonostante le credenziali corrette, contattare il fornitore SPID.
<b>Utente privo di credenziali compatibili con il livello SPID richiesto dal fornitore del servizio (ErrorCode nr20), oppure dicitura "Autenticazione SPID non conforme o non specificata"</b>	L'errore indica che le credenziali SPID che sono state utilizzate non supportano il livello di sicurezza richiesto da ENPAB. ENPAB richiede un'autenticazione di livello 2. Tutti i fornitori SPID forniscono un'autenticazione di livello 2. Il livello 2 di sicurezza SPID è definito come segue: dedicato ai servizi che richiedono un grado di sicurezza maggiore, che permette l'accesso attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente; la generazione di un codice temporaneo di accesso (one time password) o l'uso di un'APP, fruibile attraverso un dispositivo (es smartphone)	Accertarsi che le proprie credenziali SPID supportino il livello richiesto, di avere una connessione dati attiva sul proprio dispositivo mobile (cellulare o smartphone), di aver correttamente installato e configurato l'App del proprio fornitore SPID. Se l'autenticazione dovesse ancora fallire, contattare il fornitore SPID.
<b>Timeout del processo di autenticazione (ErrorCode nr21)</b>	L'errore numero 21 indica che le credenziali non sono state inserite entro il limite massimo di tempo (es. entro 60 secondi) imposto dal fornitore SPID.	Fare attenzione a inserire le proprie credenziali entro e non oltre i limiti di tempo imposti. Se l'autenticazione dovesse ancora fallire, contattare il fornitore SPID.



	Descrizione del problema	Soluzione
<b>Negato consenso all'invio dei dati (ErrorCode nr22)</b>	L'errore numero 22 indica che, a seguito dell'avvenuta autenticazione, l'utente ha negato il consenso all'invio dei propri dati personali.	Per completare l'autenticazione eIDAS, è obbligatorio dare il consenso. Se l'errore dovesse presentarsi nonostante il consenso, contattare il fornitore SPID.
<b>Identità sospesa o revocata / Credenziali bloccate (ErrorCode nr23)</b>	L'errore numero 23 indica che le credenziali SPID che si stanno utilizzando sono state sospese dall'utente o revocate/bloccate dal fornitore SPID.	Contattare il fornitore SPID.
<b>Autenticazione interrotta dall'utente (ErrorCode nr25)</b>	L'errore numero 25 indica che l'autenticazione SPID è stata interrotta dall'utente (es. click su Annulla).	Per proseguire con l'autenticazione eIDAS è obbligatorio completare l'autenticazione SPID. Se il problema dovesse persistere, contattare il fornitore SPID.
<b>Errore HTTP 500</b>	Sullo schermo appare "ERRORE HTTP 403" oppure la dicitura "Formato richiesta non corretto – Contattare il gestore del servizio"	Contattare il fornitore SPID
<b>Formato richiesta non corretto</b>	Tale dicitura appare qualora le credenziali, un tempo valide, siano state annullate, sospese o revocate (es. a seguito di furto delle stesse)	Contattare il fornitore SPID



## Come contattare i fornitori (Provider)SPID per ottenere assistenza

<b>Aruba ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefona allo 0575 0505 (attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7).</li><li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form online</a>.</li></ul>
<b>EtnaID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puoi contattare il gestore attraverso il <a href="#">form online</a> dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.</li></ul>
<b>Intesi Group ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'assistenza tecnica risponde dalle 09.00 alle 18.00 da lunedì al venerdì.</li><li>• Il supporto è contrattabile:</li><li>• tramite email all'indirizzo: <a href="mailto:spid@intesigroup.com">spid@intesigroup.com</a> ;</li><li>• tramite ticket all'indirizzo: <a href="https://support.intesigroup.com">https://support.intesigroup.com</a> .</li><li>• Il personale risponde alle richieste di supporto entro 48h lavorative dalla presa in carico della richiesta di supporto.</li></ul>
<b>Infocert ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiama lo 049.7849360 (lunedì-venerdì 8.30-19.00, festivi esclusi).</li><li>• Compila un ticket sul <a href="#">form online</a> (prima opzione).</li><li>• Chatta con un <a href="#">operatore</a> (lunedì-venerdì 8.30-19.00, festivi esclusi).</li></ul>
<b>ID InfoCamere</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puoi prenotare o scrivere attraverso il <a href="#">form online</a> .</li></ul>
<b>Lepida ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• LepidaID mette a disposizione dei propri utenti il numero verde 800.77.90.77 (lunedì-venerdì 8:30-18:00; sabato 8:30-13:00).</li><li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form online</a>.</li></ul>
<b>Namirial ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiama allo 02.30459063 (lunedì-sabato 9.00-19.00).</li><li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form online</a>.</li></ul>
<b>Poste ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiama il numero 06 977.977.77 (disponibile 24 ore su 24 per la richiesta di sospensione delle credenziali e dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato festivi esclusi per tutte le altre esigenze).</li><li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form di contatto</a>.</li></ul>

<b>Sielte ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sielte mette a disposizione dei propri utenti diversi canali di contatto. Per informazioni circa le modalità e i canali di assistenza, è possibile visitare la pagina web di <a href="#">Sielte</a>.</li><li>• Invia una e-mail a: <a href="mailto:spid@sielte.it">spid@sielte.it</a> .</li><li>• Se hai già effettuato la registrazione e vuoi concordare un appuntamento, da questa pagina web <a href="#">seleziona</a> 'Riprendi registrazione' e accedi con il tuo username e la password temporanea.</li><li>• Se sei un cliente attivo, dal tuo <a href="#">profilo utente</a> puoi aprire una richiesta di supporto con i tuoi username e password di SielteID.</li></ul>
<b>SpidItalia Register.it</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefona allo 035 578 7979 (tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00).</li><li>• Scrivi accedendo alla tua <a href="#">area riservata</a>.</li></ul>
<b>TeamSystem ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invia una e-mail a: <a href="mailto:noreply_tsdigital@teamssystem.com">noreply_tsdigital@teamssystem.com</a> .</li></ul>
<b>TIM ID</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invia una e-mail a: <a href="mailto:supportotimid@telecomitalia.it">supportotimid@telecomitalia.it</a> .</li></ul>

Riferimento: <https://www.spid.gov.it/ottieni-assistenza-dagli-identity-provider/>