



## FAQ

### SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale

	<b>Descrizione del problema</b>	<b>Soluzione</b>
<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. nome utente o 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 ENPAPI. ENPAPI 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.
<b>Errore HTTP 500</b>	Sullo schermo appare ERRORE HTTP 500, a volte può essere accompagnata da un messaggio di errore generico, oppure dal messaggio "Sistema di autenticazione non disponibile - Riprovare più tardi"	Riprovare più tardi
<b>Formato richiesta non corretto</b>	Sullo schermo appare "ERRORE HTTP 403" oppure la dicitura "Formato richiesta non corretto - Contattare il gestore del servizio"	Contattare il fornitore SPID
<b>Credenziali sospese o revocate</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>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>Intesa ID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiama il numero verde per l'Italia 800 805093 (lunedì-venerdì 8:30-19:00)</li> <li>• Chiama il numero per l'estero +39 02.87.11.93.96</li> <li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form online</a></li> </ul>
<b>Lepida ID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiama il numero verde 800 445500 (lunedì-venerdì 8:30-18:30; sabato 8:30-13:30)</li> <li>• Invia un messaggio attraverso il <a href="#">form online</a></li> <li>• Invia una e-mail a: <a href="mailto:helpdesk@lepida.it">helpdesk@lepida.it</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 verde gratuito 800.007.777 (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>• Telefona allo 095 7171301 (lunedì-sabato 9:00-18:00)</li> <li>• Invia una e-mail a: <a href="mailto:spid@sielte.it">spid@sielte.it</a></li> <li>• Scrivi via <a href="#">Facebook Messenger</a> (lunedì-sabato 9:00-18:00)</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>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>

