

Istruzioni per l'accesso con SPID o CNS alla piattaforma web COVID-19

Indice generale

Istruzioni per l'accesso con SPID o CNS alla piattaforma web COVID-19.....	1
Le identità digitali.....	2
Cos'è un'identità digitale?.....	2
A chi deve appartenere l'identità digitale?.....	2
Quale identità digitale scegliere? Meglio SPID o CNS?.....	2
Le identità digitali sono interscambiabili?.....	2
SPID.....	3
Come e dove ottenerla?.....	3
Di quali documenti si deve disporre per la richiesta?.....	3
A chi chiedere assistenza?.....	3
Come usarla per accedere alla piattaforma web?.....	3
CNS.....	3
Quali CNS posso usare?.....	3
Nella pagina di autenticazione mediante CNS, quali modalità posso utilizzare?.....	4
Come ottenere TS/CNS e configurare il PC per il lettore di smartcard?.....	4
A chi chiedere assistenza per TS/CNS?.....	5
Come ottenere la CNS rilasciata dalla Ch��tre Vald��taine? Come ottenere assistenza per la CNS della Ch��tre (configurare il PC, installare il lettore di smartcard, altro...)?.....	5
Altri problemi di accesso.....	5
SPID e CNS sembrano funzionare, ma dopo l'accettazione delle credenziali appare comunque un errore?.....	5
Uso della piattaforma web.....	6
Come posso presentare la domanda?.....	6
Quali sono i browser compatibili?.....	6
Come si deve procedere per allegare la delega?.....	7
Ho commesso errori di compilazione, posso modificare l'istanza gi�� inviata?.....	7
Ritiro.....	8
Compilazione di una nuova bozza recuperando i dati precedenti.....	8
Rinuncia.....	8
Malfunzionamenti vari.....	8
Non vedo il pulsante di invio della pratica, vedo solo annulla.....	8
Cambiare browser.....	8
Riavviare completamente il browser.....	8
Fare le pulizie di casa: cancellazione della cache del browser.....	9
Verificare che i browser siano aggiornati, ed eventualmente effettuare l'aggiornamento.....	9
Ho provato tutto, ma il pulsante di invio non appare ancora.....	9

Le identità digitali

La Regione Autonoma Valle d'Aosta ha predisposto una piattaforma web per la presentazione online delle istanze di domanda.

Per accedere alle misure sono ammesse come credenziali le identità digitali [SPID](#) o [CNS](#), legalmente riconosciute dal Codice dell'Amministrazione Digitale e la registrazione via e-mail per creare credenziali deboli (nome utente e password).

Il seguito della sezione sulle identità digitali riguarderà le identità digitali SPID e CNS.

Cos'è un'identità digitale?

Un'identità digitale è un mezzo per riconoscere elettronicamente un individuo, al pari della carta d'identità materialmente in possesso del cittadino. Le identità digitali riconosciute dal Codice dell'Amministrazione Digitale sono legalmente valide per gli accessi ai servizi online delle pubbliche amministrazioni.

A chi deve appartenere l'identità digitale?

Esattamente come nel caso di un'istanza presentata di persona con documento d'identità in corso di validità, per presentare un'istanza sulla piattaforma web l'identità digitale deve appartenere a una persona fisica.

Quale identità digitale scegliere? Meglio SPID o CNS?

[SPID](#), Sistema Pubblico di Identità Digitale, nasce con l'intento di essere una soluzione unica per l'accesso mediante username e password ai servizi online della Pubblica Amministrazione utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

[CNS](#), Carta Nazionale dei Servizi, è un sistema analogo, basato su lettore di smartcard e tessera di plastica elettronica (smartcard), oppure token usb (chiavetta), contenente certificati di identità digitale.

Entrambi i tipi di identità digitale sono ammessi, ma la configurazione iniziale dell'uso della tessera CNS + lettore smartcard può creare difficoltà e talvolta problemi di configurazione successivi, inoltre per utilizzare la stessa smartcard su un altro PC, occorrerà predisporre anche quest'ultimo. Al contrario SPID per propria natura è semplice da utilizzare, poiché sono sufficienti username e password per l'accesso alla piattaforma web.

In linea di massima, qualora l'utente non disponesse già di un computer configurato e non fosse già solito utilizzare comunemente una CNS con lettore smartcard, sarà consigliabile e più semplice attivare e utilizzare SPID.

Qualora invece l'utente fosse solito utilizzare una smartcard CNS (per esempio tessera sanitaria o firma digitale e accessi a servizi online con tessera della Châmbre Valdôtaine) potrà usarla anche per la piattaforma web.

Le identità digitali sono interscambiabili?

Ai fini della presentazione della domanda le identità digitali **sono interscambiabili**.

È ammesso dalla legge il possesso di identità digitali multiple, quindi uno stesso utente potrebbe averne più di una per tipo. Per utilizzare la piattaforma web può essere conveniente per l'utente **scegliere una sola identità digitale** tra quelle che possiede per evitare confusione, ma la piattaforma non impedisce di accedere con una qualunque identità digitale valida associata alla persona fisica.

Dopo l'autenticazione (via SPID o CNS) le istanze di domande inserite nel sistema (anche solo in bozza) vengono associate al codice fiscale del suo proprietario, pertanto accedendo successivamente con qualunque identità digitale dell'utente si potrà operare (visionare/modificare/inviare/revocare) sulle istanze.

SPID

Come e dove ottenerla?

Esiste una pagina governativa già predisposta con tutte le indicazioni

<https://www.spid.gov.it/richiedi-spid> , raggiungibile facilmente anche cercando *richiedi spid* in un motore di ricerca. L'identità digitale è fornita da diversi identity provider, con tempi e modalità diverse per il rilascio. L'utente è libero di scegliere il fornitore che preferisce nell'elenco, secondo le proprie preferenze ed esigenze.

Di quali documenti si deve disporre per la richiesta?

Ciascun Identity Provider gestisce a proprio modo le modalità di registrazione e di riconoscimento del richiedente interessato al rilascio di un'identità digitale, in linea di massima occorrono:

- documento d'identità in corso di validità o firma digitale in corso di validità
- tessera con il codice fiscale (Tessera Sanitaria, Carta d'Identità Elettronica o Codice Fiscale)
- indirizzo e-mail personale valido
- numero di telefono cellulare

L'identificazione personale può avvenire in diverse maniere, per esempio presentandosi in un ufficio (come un ufficio postale nel caso di postelD), a domicilio, via webcam, o semplicemente mediante invio della domanda di richiesta firmata digitalmente.

A chi chiedere assistenza?

Ogni questione di assistenza inerente l'identità digitale (smarrimento password e simili) deve essere rivolta direttamente all'identity provider che ha rilasciato la medesima.

Come usarla per accedere alla piattaforma web?

Dalla pagina di autenticazione, selezionare l'accesso SPID, selezionare dall'elenco il proprio identity provider e inserire nome utente e password secondo le istruzioni delle pagine seguenti.

CNS

Quali CNS posso usare?

Le CNS più diffuse in Valle d'Aosta sono la TS/CNS (Tessera Sanitaria/Carta Nazionale dei Servizi) e la Tessera CNS valida per la firma digitale rilasciata dalla Châmbre Valdôtaine, ma qualunque altra CNS con lettore smartcard compatibile, chiavetta o token usb e computer correttamente configurato è ammissibile.

Nella pagina di autenticazione mediante CNS, quali modalità posso utilizzare?

L'unica modalità ammessa è **SMARTCARD**, che prevede l'inserimento della tessera CNS in un lettore smartcard collegato a un computer già configurato per l'uso della CNS mediante lettore smartcard + tessera CNS, o l'utilizzo di una chiavetta o token usb da collegare direttamente al pc tramite porta usb. Le altre modalità ("*Accedi con lista codici*" e "*Accedi con utente e password*") non sono ammesse, e sono utilizzate solo da altri servizi come il FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico).

The image shows a screenshot of a web-based authentication interface. It is divided into three sections. The top section, titled "Autenticazione con Smartcard", includes an icon of a smartcard and instructions: "inserire la carta nel lettore e premere il bottone 'SMARTCARD'". Below this is a button labeled "SmartCard". A large green checkmark and the text "OK!" are overlaid on this section. The middle section, titled "Accedi con Lista Codici", contains input fields for "Utente/Codice Fiscale", "Password", and "Codici" (with sub-fields for "23:" and "12:"). It has buttons for "Cambio password" and "Log". This section is crossed out with a large red 'X' and the text "No!". The bottom section, titled "Accedi con Utente e Password", contains input fields for "Utente" and "Password", and buttons for "Cambio password", "Reset password", and "Log". This section is also crossed out with a large red 'X' and the text "No!".

Come ottenere TS/CNS e configurare il PC per il lettore di smartcard?

Il sito web con tutte le indicazioni per ottenere una tessera sanitaria sono contenute in

<https://sistemats1.sanita.finanze.it/portale/tessera-sanitaria-cittadini>

La TS/CNS è già comunemente utilizzata per l'accesso al FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico) dell'ASL, che dispone di un numero verde per l'assistenza, **800.610.061**, in grado di guidare l'utente nell'uso del lettore di smartcard. Il sistema di accesso è il medesimo, prestando solo attenzione a richiedere espressamente assistenza per l'uso della smartcard, poiché si ricorda le modalità alternative *"Accedi con lista codici"* e *"Accedi con utente e password"* non sono ammesse per l'accesso alla piattaforma web.

Ulteriori informazioni sono disponibili su sito FSE <https://www.fse.vda.it/web/guest/home>.

A chi chiedere assistenza per TS/CNS?

In caso di problemi fare riferimento al numero verde 800.610.061.

Per le altre informazioni, fare riferimento a <https://sistemats1.sanita.finanze.it/portale/tessera-sanitaria>

Come ottenere la CNS rilasciata dalla Chambre Valdôtaine? Come ottenere assistenza per la CNS della Chambre (configurare il PC, installare il lettore di smartcard, altro...)?

Il sito web di riferimento è <http://www.ao.camcom.it/firma-digitale.aspx>

L'assistenza tecnica sulle funzioni e l'utilizzo della CNS è fornita da Infocamere s.c.p.a società consortile di informatica delle Camere di commercio italiane.

E' possibile richiedere supporto nell'utilizzo dei dispositivi contattando il numero **049 / 20.30.230** attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30, oppure scrivendo una mail a: firma@infocamere.it

E disponibile inoltre [un sito web di assistenza](#).

Altri problemi di accesso

SPID e CNS sembrano funzionare, ma dopo l'accettazione delle credenziali appare comunque un errore?

Nel caso di CNS l'errore "certificato non trovato", significa che l'autenticazione non è avvenuta e occorre rivolgersi all'assistenza del fornitore del servizio, indicata poche righe sopra, altrimenti si prosegue nella lettura.

Sembrerà banale, ma per prima cosa si controllino accuratamente le credenziali inserite: sono corrette?

In caso affermativo, effettuare i tentativi seguenti, fermandosi se e quando funzionerà.

- **Tentativo 1 - riprovare**

Spesso è sufficiente tornare alla pagina di autenticazione e tentare nuovamente. Vale la pena di farlo, sempre ovviamente che non sia l'ennesima volta.

- **Tentativo 2 – cambiare browser**

La soluzione più efficace e comune è semplicemente cambiare browser e provare con l'altro (la maggior parte dei computer ne installa almeno due: Edge e uno tra Firefox e Chrome), fermo restando di non utilizzare browser incompatibili come Internet Explorer (non si dimentichi la sezione "*Quali sono i browser compatibili?*")

- **Tentativo 3 – chiudere e riaprire il browser**

Chiudere e riavviare il browser effettua diverse operazioni di "pulizia di casa" nella memoria del programma (volatile e fissa), inoltre molti browser (tra cui Chrome e Firefox) potrebbero approfittare per aggiornarsi automaticamente, il che è un vantaggio.

Chiudere dunque **tutte le finestre** del browser (non solo quella in uso), facendosi aiutare se incerti sul da farsi da utenti più esperti, e quando si sarà certi di aver chiuso completamente il programma, riaprirlo e riprovare.

Questo tentativo può essere svolto con ciascun browser (Edge, Chrome, Firefox).

- **Tentativo 4 – svuotare la cache del browser**

I browser salvano in memoria molti dati, per molti motivi. Cronologia di navigazione, tracce di sessioni per non richiedere continuamente password e altro per tentare di migliorare la navigazione. I dati salvati dalla navigazione costituiscono un contenitore che si chiama **cache**. I dati non aggiornati o incoerenti nella cache hanno molte probabilità di errori, pertanto è consigliabile cancellarli e riprovare.

Le pagine con le indicazioni per svuotare la cache per ciascun browser sono riportate di seguito:

[Istruzioni per Mozilla Firefox](#)

[Istruzioni per Microsoft Edge](#)

[Istruzioni per Google Chrome](#)

- **Tentativo 5 – aggiornare il browser**

[Istruzioni per aggiornare Mozilla Firefox](#)

[Istruzioni per aggiornare Microsoft Edge](#)

[Istruzioni per aggiornare Google Chrome](#)

Uso della piattaforma web

Quali sono i browser compatibili?

La piattaforma è stata testata con successo con i seguenti browser per computer (piattaforme mobili non completamente testate): Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge.

Il browser Internet Explorer non è compatibile con la piattaforma web di inserimento delle domande. Microsoft ha interrotto il supporto all'applicativo da anni, poiché ha spostato lo sviluppo verso il nuovo browser Edge, disponibile sulle nuove versioni dei sistemi operativi Microsoft Windows.



Attenzione! Al call center sono arrivate segnalazioni di utenti relative all'uso di browser Firefox incorporati in alcuni tipi di soluzioni CNS autoavvianti. In quei casi l'apparato presenta nei PC un menu dal quale si può avviare direttamente Firefox configurato per l'uso con firma digitale e CNS. I browser Firefox incorporati nella chiavetta sono tuttavia risultati non aggiornati e risalenti fino a 6 anni fa, presentando notevoli problemi di compatibilità con la piattaforma web (per esempio impossibilità di inviare una istanza di domanda). Il browser integrato nella CNS non è aggiornabile, quindi in casi del genere si suggerisce di farsi rilasciare una SPID (tramite posteID, per esempio, si può ottenere una SPID direttamente da casa in meno di mezz'ora utilizzando la firma digitale come riconoscimento) e utilizzarla al posto della CNS con un browser aggiornato e compatibile con la piattaforma. Se l'utente volesse per forza utilizzare la CNS, si suggerisce di contattare l'assistenza del fornitore della CNS per installare i certificati su un altro browser.

Ho commesso errori di compilazione, posso modificare l'istanza già inviata?

La domanda è modificabile soltanto quando risulta in bozza.

Aprendo l'istanza di domanda inserita nel sistema, in cima alla stessa sarà presente un riquadro che indica lo stato della domanda: se lo stato fosse diverso da *Bozza*, l'istanza dovrà essere revocata o ritirata ed eventualmente presentata nuovamente con dati corretti.

Una volta lette le informative sulla privacy e selezionato il tasto di invio, l'istanza di domanda non potrà più essere modificata, poiché sarà immutabilmente acquisita a protocollo e inviata nella coda di lavorazione per il completamento del procedimento amministrativo.

Sarà tuttavia possibile ritirare la domanda o rinunciare alla stessa, come meglio spiegato qui di seguito.

Ritiro

Aperto un'istanza di domanda già inviata, nel caso in cui il procedimento amministrativo non sia stato completato, apparirà in fondo alla pagina un pulsante **RITIRA**, utilizzabile per annullare l'istanza.

Una finestra di richiesta di conferma avviserà l'utente che presentando richiesta di ritiro perderà la priorità in coda. Questo tuttavia permetterà di inserire una nuova istanza di domanda utilizzando gli stessi dati CF/P.IVA.

Occorrerà qualche minuto per completare l'iter di annullamento automatico e acquisizione a protocollo della richiesta.

Compilazione di una nuova bozza recuperando i dati precedenti

Successivamente al ritiro, in alto in cima alla pagina dell'istanza lo stato passerà a *Ritirata* e in fondo alla domanda ritirata apparirà un nuovo pulsante **CREA NUOVA DOMANDA IN BOZZA**.

Selezionando tale pulsante saranno recuperati i dati dell'istanza precedente per ridurre il lavoro di compilazione. Questo riutilizzo sarà fattibile solo nel caso in cui tra gli errori alla base del ritiro non fosse nella scelta della compilazione per conto terzi (delega) o della tipologia di beneficiari. In quest'ultimo caso, sarà necessario ripartire da zero.

Rinuncia

Nel caso in cui il procedimento amministrativo sia già giunto alla formalizzazione del provvedimento dirigenziale di accettazione dell'istanza di domanda l'operazione per ritornare sui propri passi si chiama **rinuncia**.

A parte la differente dicitura e il fatto che il pulsante riporterà la parola **RINUNCIA**, l'operazione sarà del tutto analoga al **ritiro** descritto poco sopra.

Malfunzionamenti vari

Non vedo il pulsante di invio della pratica, vedo solo *annulla*

Questo può avere molte possibili cause, per le quali si possono effettuare diversi tentativi, ordinati per probabilità di soluzione.

- **Cambiare browser**

La soluzione più efficace e comune è semplicemente cambiare browser e provare con l'altro (la maggior parte dei computer ne installa almeno due: Edge e uno tra Firefox e Chrome).

- **Riavviare completamente il browser**

Chiudere e riavviare il browser effettua diverse operazioni di "pulizia di casa" nella memoria del programma (volatile e fissa), inoltre molti browser (tra cui Chrome e Firefox) potrebbero approfittare per aggiornarsi automaticamente, il che è un vantaggio.

Chiudere dunque **tutte le finestre** del browser (non solo quella in uso), facendosi aiutare se incerti sul da farsi da utenti più esperti, e quando si sarà certi di aver chiuso completamente il programma, riaprirlo e riprovare.

Questo tentativo può essere svolto con ciascun browser (Edge, Chrome, Firefox).

- **Fare le pulizie di casa: cancellazione della cache del browser**

I browser salvano in memoria molti dati, per molti motivi. Cronologia di navigazione, tracce di sessioni per non richiedere continuamente password e altro per tentare di migliorare la navigazione. I dati salvati dalla navigazione costituiscono un contenitore che si chiama **cache**. I dati non aggiornati o incoerenti nella cache hanno molte probabilità di errori, pertanto è consigliabile cancellarli e riprovare.

Le pagine con le indicazioni per svuotare la cache per ciascun browser sono riportate di seguito:

[Istruzioni per Mozilla Firefox](#)

[Istruzioni per Microsoft Edge](#)

[Istruzioni per Google Chrome](#)

- **Verificare che i browser siano aggiornati, ed eventualmente effettuare l'aggiornamento**

[Istruzioni per aggiornare Mozilla Firefox](#)

[Istruzioni per aggiornare Microsoft Edge](#)

[Istruzioni per aggiornare Google Chrome](#)

- **Ho provato tutto, ma il pulsante di invio non appare ancora**

Avete effettuato l'accesso tramite CNS/firma digitale della camera di commercio?

Per evitare i problemi di configurazione tipici delle soluzioni CNS basate su smartcard, alcuni kit CNS della camera di commercio contengono versioni non aggiornate del browser Firefox già

configurate per l'uso della CNS, ma non completamente compatibili con tutti i portali recenti, inclusa la piattaforma web di presentazione delle domande. Alcuni browser di utenti che hanno contattato il call center risalivano a 6 anni fa e il browser integrato nella CNS non è aggiornabile. **In casi del genere si suggerisce di farsi rilasciare una SPID (tramite posteID, per esempio, si può ottenere una SPID direttamente da casa in meno di mezz'ora utilizzando la firma digitale come riconoscimento) e utilizzarla al posto della CNS con un browser aggiornato (vedere punto precedente) e compatibile con la piattaforma. Se l'utente volesse per forza utilizzare la CNS, si suggerisce di contattare l'assistenza del fornitore della CNS per installare i certificati su un altro browser (si veda anche “*Quali sono i browser compatibili?*”).**

Per maggiori informazioni su SPID, CNS e sull'accesso [è disponibile una pagina informativa](#), contenente le indicazioni per avere assistenza.

Gli utenti in questa situazione, dopo aver seguito questa indicazione hanno portato a termine l'invio della domanda senza ulteriori difficoltà.