



## **MANUALE 5a ODESSA**

-

## **IDENTIFICAZIONE SPID/CIE**

*(ad uso interno personale Confeserfidi)*

## 1. IDENTIFICAZIONE A DISTANZA

Il processo di identificazione a distanza viene avviato da Odesa – Portfolio - Pannello Legami Societari in corrispondenza di ogni singolo legame societario (se parliamo di una società), cliccando il tasto 

Anagrafica	Dec.	Azioni	% Quote	Legame principale	Data inizio	Data fine	Titolare effettivo	Legale rappresentante	Firmatario	Esposizione	Rischio	Esp. banca
006100130197000 - BRESSANINI RENZO BRSRNZ67M18C388F SPID		 	0.00	TITOLARE EFFETTIVO	01/01/2008		✓	✗	✗	0.00	0.00	0.00
006100000200470 - VEZZARO FABIO VZZFBA89D14L840N		 	70.00	SO-SOCIO	02/03/2006		✗	✗	✗	0.00	0.00	0.00
006100000200470 - VEZZARO FABIO VZZFBA89D14L840N		 	70.00	LEGALE RAPPRESENTANTE	02/03/2006		✗	✓	✓	0.00	0.00	0.00
006100130197100 - SILVESTRI MARCELLA SLVMCL30M53E893H		 	0.00	AM-AMMINISTRATORE	29/03/2023		✗	✗	✓	0.00	0.00	0.00
006100130197100 - SILVESTRI MARCELLA SLVMCL30M53E893H		 	30.00	AM-AMMINISTRATORE	08/02/2016		✗	✗	✗	0.00	0.00	0.00
006100130197100 - SILVESTRI MARCELLA SLVMCL30M53E893H		 	30.00	SO-SOCIO	02/03/2006		✗	✗	✗	0.00	0.00	0.00
006100130197100 - SILVESTRI MARCELLA SLVMCL30M53E893H		 	0.00	TITOLARE EFFETTIVO	30/09/2015		✓	✗	✗	0.00	0.00	0.00

se invece ci riferiamo ad una Ditta Individuale o ad un Privato, l'identificazione sarà possibile effettuarla anche direttamente dal Pannello Anagrafica

**Cliente** 006100130197000 - BRESSANINI RENZO

**Anagrafica** | Reperibilità | Privacy | Legami societari | Questionari | Pregiudizievoli | Pratiche associate | Esposizioni | Esposizioni esterne

Referenti banca | Centrale rischi | Andamentale | Rating | Preventivi | Documenti | Commissioni | Immobili | Note | Email inviate

Financial forecast studio

**Dati generali**

Natura giuridica: PRIVATO  
 Codice fiscale: BRSRNZ67M18C388F IT  
 Cognome: BRESSANINI  
 Luogo di nascita: JESOLO (VE)  
 Stato anagrafico: Bonis  
 Data accensione: 01/03/2006

Partita Iva:  
 Nome: RENZO  
 Data di nascita: 18/08/1967  
 Codice CI: 0000000000000  
 Data estinzione:

Gestore  
 Filiale di appartenenza: 007 - FILIALE DI JESOLO  
 Agente:  
 Associazione di appartenenza:

Stato socio  
 Numero socio:  
 Data ammissione:  
 Quote socio:  
 Data recesso:

**Blocco anagrafica**

Anagrafica bloccata: No  
 Data sblocco:  
 Utente sblocco:

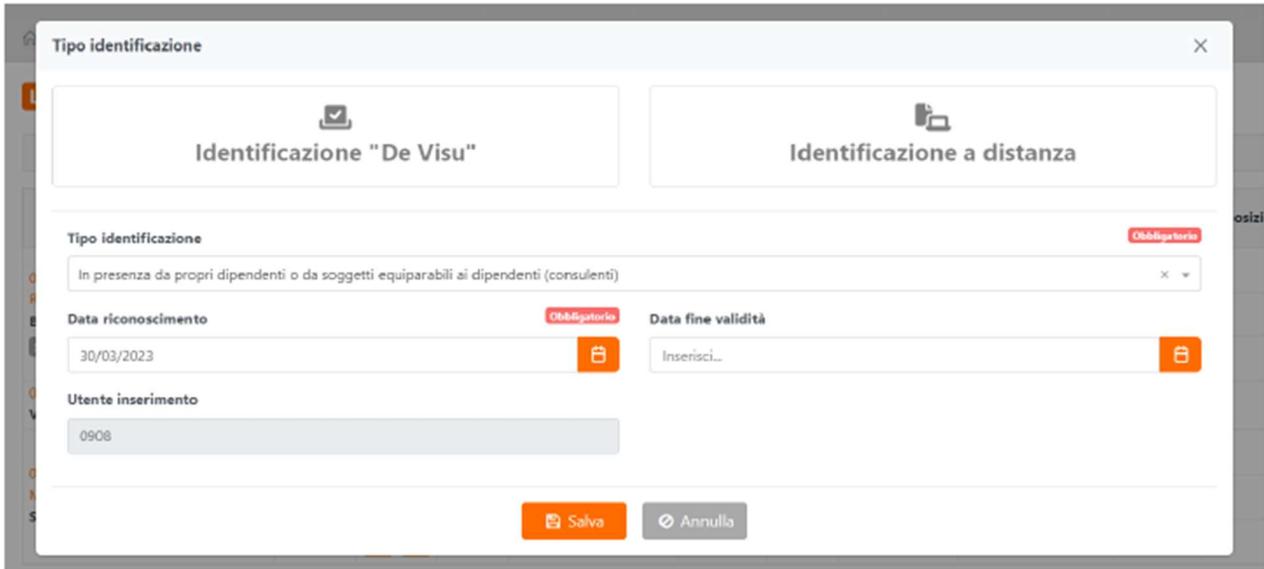
**Rischio anagrafico**

Grado: Z - Z - In bonis  
 Codice AML:  
 Data inserimento:

**Rating assegnato**

Provider:  
 Rating:  
 Data inserimento:  
 Data validità:

Verrà visualizzata la seguente videata.



L'identificazione a Distanza viene eseguita tramite il riconoscimento via SPID o CIE del soggetto. Cliccando il tasto



il sistema provvederà ad inviare all'indirizzo e-mail del legame (o in alternativa alla PEC in caso di mancanza dell'indirizzo e-mail) il link per accedere al portale Namirial ed eseguire l'identificazione a distanza.

In caso di mancanza dell'indirizzo e-mail o dell'indirizzo PEC il processo non potrà essere avviato.

Nella mail verrà inviato il link alla quale collegarsi per procedere con l'identificazione

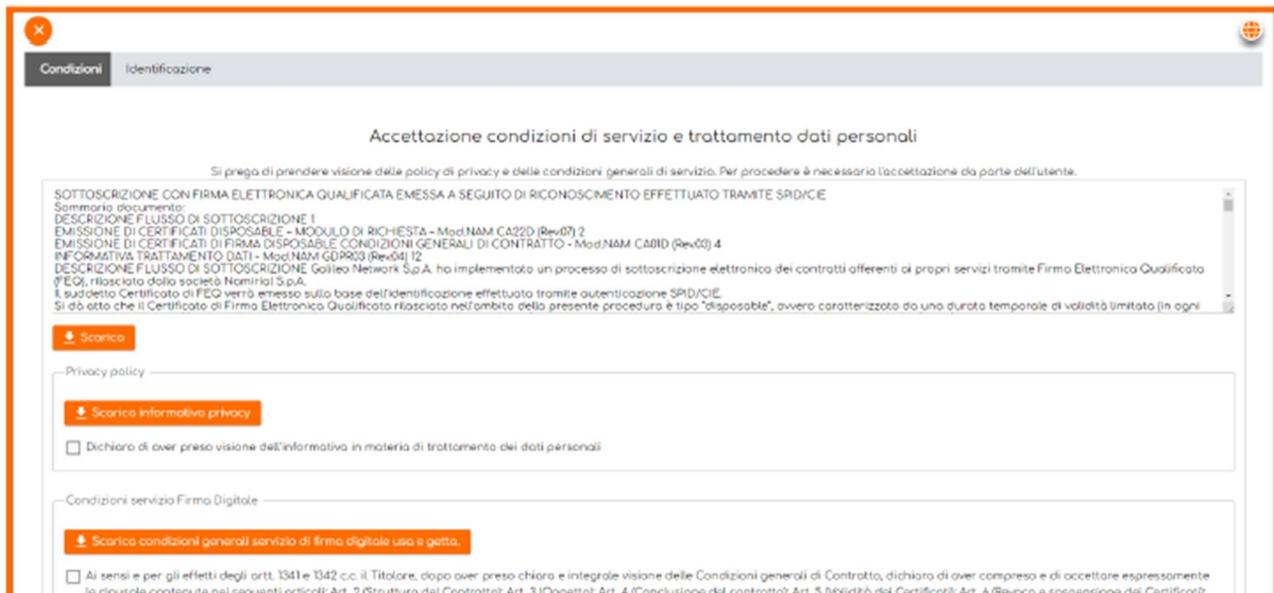


Gentile cliente

le inviamo il link per avviare la sessione di identificazione remota SPID / CIE.

<https://test.eidanywhere.com/wizard/userSelfRegistration?voucher=xihxc-2023UWI0329nGQ>

Una volta cliccando l'indirizzo si verrà rimandati alla pagina web di Namirial per iniziare le fasi d'identificazione.



**Condizioni Identificazione**

### Accettazione condizioni di servizio e trattamento dati personali

Si prega di prendere visione delle policy di privacy e delle condizioni generali di servizio. Per procedere è necessario l'accettazione da parte dell'utente.

**SOTTOSCRIZIONE CON FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA EMESSA A SEGUITO DI RICONOSCIMENTO EFFETTUATO TRAMITE SPID/CIE**  
 Sommario documento:  
 DESCRIZIONE FLUSSO DI SOTTOSCRIZIONE I  
 EMISSIONE DI CERTIFICATI DISPOSABILE - MODULO DI RICHIESTA - Mod.NAM CA22D (Rev.07) 3  
 EMISSIONE DI CERTIFICATI DI FIRMA DISPOSABILE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO - Mod.NAM CA01D (Rev.05) 4  
 INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI - Mod.NAM GDP903 (Rev.04) 12  
 DESCRIZIONE FLUSSO DI SOTTOSCRIZIONE Galileo Network S.p.A. ha implementato un processo di sottoscrizione elettronica dei contratti afferenti ai propri servizi tramite Firma Elettronica Qualificata (FEQ), rilasciato dalla società Namirial S.p.A.  
 Il suddetto Certificato di FEQ verrà emesso sulla base dell'identificazione effettuata tramite autenticazione SPID/CIE.  
 Si dà atto che il Certificato di Firma Elettronica Qualificata rilasciato nell'ambito della presente procedura è tipo "disposable", ovvero caratterizzato da una durata temporale di validità limitata (in ogni caso non eccedente i 30 giorni decorrenti dalla relativa emissione) ed il cui utilizzo è limitato applicativamente alla sottoscrizione dei documenti cui la firma è apposta.

**Privacy policy**

Scarica informativo privacy

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa in materia di trattamento dei dati personali

**Condizioni servizio Firma Digitale**

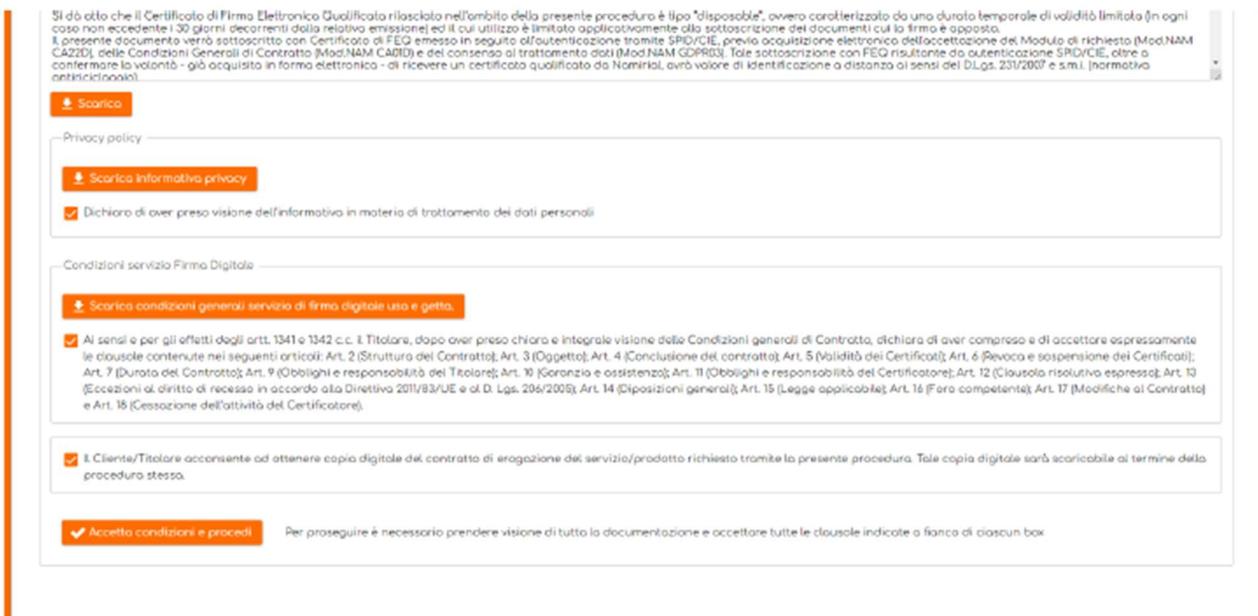
Scarica condizioni generali servizio di firma digitale usa e getta.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Titolare, dopo aver preso chiaro e integrale visione delle Condizioni generali di Contratto, dichiara di aver compreso e di accettare espressamente le clausole contenute nei seguenti articoli: Art. 2 (Struttura del Contratto); Art. 3 (Oggetto); Art. 4 (Conclusione del contratto); Art. 5 (Validità dei Certificati); Art. 6 (Revoca e sospensione dei Certificati); Art. 7 (Durata del Contratto); Art. 9 (Obblighi e responsabilità del Titolare); Art. 10 (Garanzia e assistenza); Art. 11 (Obblighi e responsabilità del Certificatore); Art. 12 (Clausola risolutiva espressa); Art. 13 (Eccezioni al diritto di recesso in accordo alla Direttiva 2011/83/UE e al D. Lgs. 206/2005); Art. 14 (Disposizioni generali); Art. 15 (Legge applicabile); Art. 16 (Foro competente); Art. 17 (Modifiche al Contratto) e Art. 18 (Cessazione dell'attività del Certificatore).

Il Cliente/Titolare acconsente ad ottenere copia digitale del contratto di erogazione del servizio/prodotto richiesto tramite la presente procedura. Tale copia digitale sarà scaricabile al termine della procedura stessa.

Accetta condizioni e procedi Per proseguire è necessario prendere visione di tutto la documentazione e accettare tutte le clausole indicate a fianco di ciascun box

Scorrendo la pagina troveremo i check-box per indicare i consensi Privacy da sottoscrivere per procedere con l'identificazione



Si dà atto che il Certificato di Firma Elettronica Qualificata rilasciato nell'ambito della presente procedura è tipo "disposable", ovvero caratterizzato da una durata temporale di validità limitata (in ogni caso non eccedente i 30 giorni decorrenti dalla relativa emissione) ed il cui utilizzo è limitato applicativamente alla sottoscrizione dei documenti cui la firma è apposta.

**Privacy policy**

Scarica informativo privacy

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa in materia di trattamento dei dati personali

**Condizioni servizio Firma Digitale**

Scarica condizioni generali servizio di firma digitale usa e getta.

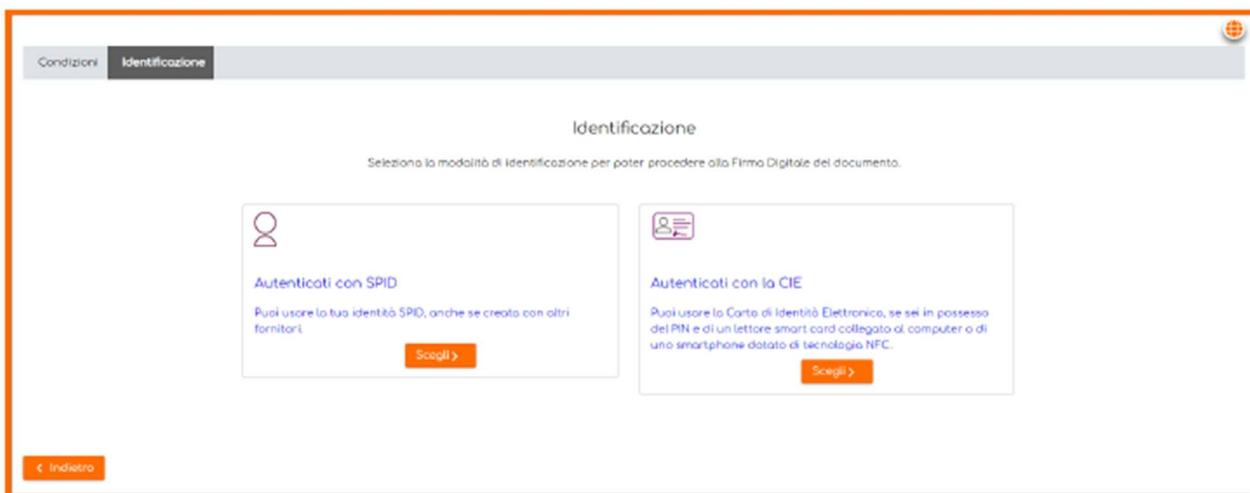
Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Titolare, dopo aver preso chiaro e integrale visione delle Condizioni generali di Contratto, dichiara di aver compreso e di accettare espressamente le clausole contenute nei seguenti articoli: Art. 2 (Struttura del Contratto); Art. 3 (Oggetto); Art. 4 (Conclusione del contratto); Art. 5 (Validità dei Certificati); Art. 6 (Revoca e sospensione dei Certificati); Art. 7 (Durata del Contratto); Art. 9 (Obblighi e responsabilità del Titolare); Art. 10 (Garanzia e assistenza); Art. 11 (Obblighi e responsabilità del Certificatore); Art. 12 (Clausola risolutiva espressa); Art. 13 (Eccezioni al diritto di recesso in accordo alla Direttiva 2011/83/UE e al D. Lgs. 206/2005); Art. 14 (Disposizioni generali); Art. 15 (Legge applicabile); Art. 16 (Foro competente); Art. 17 (Modifiche al Contratto) e Art. 18 (Cessazione dell'attività del Certificatore).

Il Cliente/Titolare acconsente ad ottenere copia digitale del contratto di erogazione del servizio/prodotto richiesto tramite la presente procedura. Tale copia digitale sarà scaricabile al termine della procedura stessa.

Accetta condizioni e procedi Per proseguire è necessario prendere visione di tutto la documentazione e accettare tutte le clausole indicate a fianco di ciascun box

✓ Accetta condizioni e procedi

Dopo aver accettato le condizioni con il tasto **Accetta condizioni e procedi** il sistema rimanderà alla videata per procedere con l'identificazione tramite SPID oppure tramite CIE.



The screenshot shows a web interface for identification. At the top, there are two tabs: "Condizioni" and "Identificazione", with "Identificazione" being the active tab. Below the tabs, the title "Identificazione" is centered, followed by the instruction "Seleziona la modalità di identificazione per poter procedere alla Firma Digitale del documento." There are two main options presented in boxes:

- Autenticati con SPID:** Includes an icon of a person and the text "Puoi usare la tua identità SPID, anche se creata con altri fornitori." Below this is an orange button labeled "Scegli >".
- Autenticati con la CIE:** Includes an icon of a card and the text "Puoi usare la Carta di Identità Elettronica, se sei in possesso del PIN e di un lettore smart card collegato al computer o di uno smartphone dotato di tecnologia NFC." Below this is an orange button labeled "Scegli >".

In the bottom left corner of the interface, there is an orange button labeled "Indietro" with a left-pointing arrow.

## 2. IDENTIFICAZIONE TRAMITE SPID

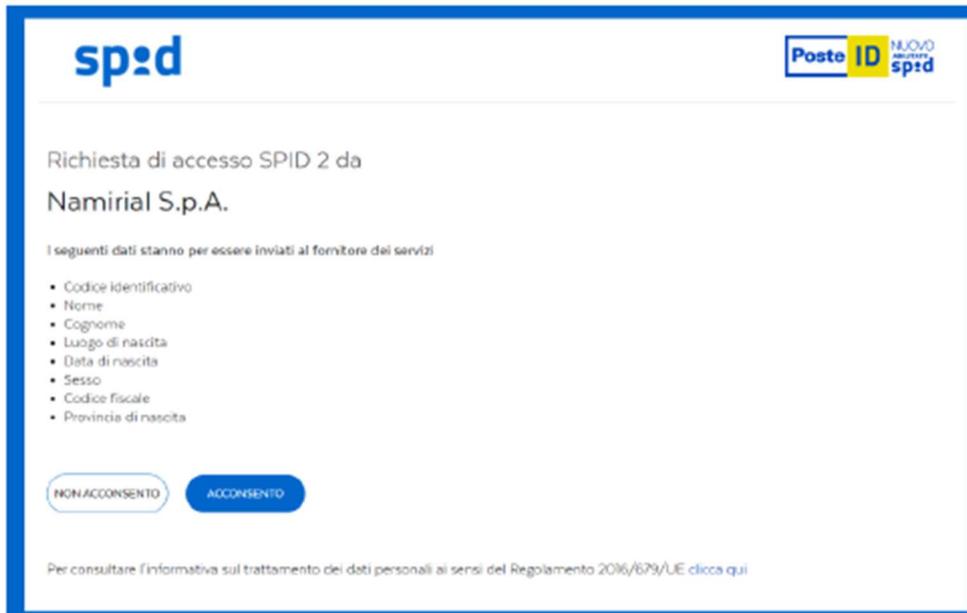
Selezionando l'identificazione tramite SPID si verrà rimandati alla seguente videata



Dove sarà necessario selezionare presso quale Provider è stata registrata l'utenza SPID

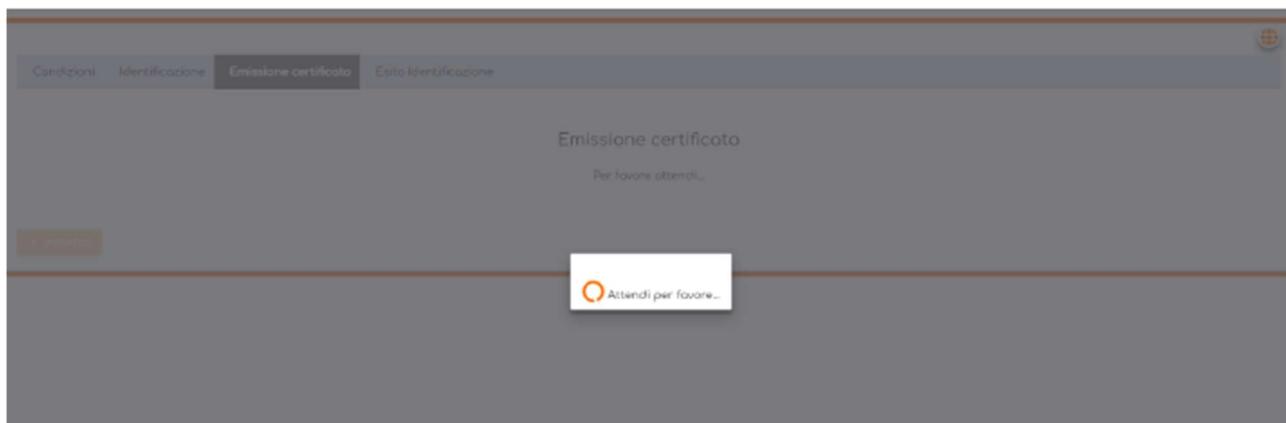


Dopo aver effettuato l'accesso il sistema avviserà l'utente che il processo provvederà a comunicare a Namirial una serie di dati personali.



The screenshot shows a web page titled "Richiesta di accesso SPID 2 da Namirial S.p.A.". It features the SPID logo and the Poste ID logo. The page lists the following data to be shared: Codice identificativo, Nome, Cognome, Luogo di nascita, Data di nascita, Sesso, Codice fiscale, and Provincia di nascita. There are two buttons: "NON ACCONSENTO" and "ACCONSENTO". A link at the bottom says "Per consultare l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento 2016/679/UE clicca qui".

Acconsentendo al trattamento dei dati personali si verrà rimandati dal portale Namirial per la conclusione del processo. Il processo prevede l'emissione di un certificato digitale per la firma del modulo di identificazione a distanza

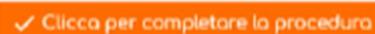


Successivamente all'emissione del certificato si avrà l'esito dell'identificazione



Il documento firmato digitalmente può essere scaricato prima di completare l'operazione di conclusione procedura cliccando il tasto indicato dalla freccia.

Una copia di tale documento verrà inviata via mail alla persona identificata e verrà anche archiviato automaticamente sul Documentale all'interno dei documenti della società.



Per completare il processo sarà necessario cliccare sul tasto



## Processo Completato

Attività avviata da 9900  
per Parsifal: Confeserfidi (CORLIC)  
2023-03-30T18:23:12.114492+02:00[Europe/Rome]  
[notification #21690]

L'evidenza della metodologia di riconoscimento effettuata verrà indicata in corrispondenza del legame sociale

Legami diretti												
Ricerca												
Anagrafica	Doc.	Azioni	% Quota	Legame principale	Data inizio	Data fine	Titolare effettivo	Legale rappresentante	Firmatario	Esposizione	Rischio	Esp. banca
006100130197000 - BRESSANINI RENZO BR5RNZ67M18C388F		 	0,00	TITOLARE EFFETTIVO	01/01/2008		✓	✗	✗	0,00	0,00	0,00
		 	70,00	SO-SOCIO	02/03/2006		✗	✗	✗	0,00	0,00	0,00
		 	70,00	LEGALE RAPPRESENTANTE	02/03/2006		✗	✓	✓	0,00	0,00	0,00
006100000200470 - VEZZARO FABIO VZZFBA89D14L840N		 	0,00	AM-AMMINISTRATORE	29/03/2023		✗	✗	✓	0,00	0,00	0,00
		 	30,00	AM-AMMINISTRATORE	08/02/2016		✗	✗	✗	0,00	0,00	0,00
006100130197100 - SILVESTRI MARCELLA SLVMCL30M55E893H		 	30,00	SO-SOCIO	02/03/2006		✗	✗	✗	0,00	0,00	0,00
		 	0,00	TITOLARE EFFETTIVO	30/09/2015		✓	✗	✗	0,00	0,00	0,00
Legami indiretti												
Anagrafica			% Quota	Legame principale	Titolare effettivo	Legale rappresentante	Firmatario	Cancellone	Rischio	Exp. banca		

In aggiunta verrà archiviato il documento che certifica l'avvenuta identificazione.

### 3. IDENTIFICAZIONE TRAMITE CIE

Selezionando l'identificazione tramite CIE si verrà rimandati alla seguente videata



L'identificazione potrà essere effettuata la scelta di utilizzare lo Smartphone con l'App CIE oppure utilizzare il PC con lettore di carte

Usando ad esempio lo smartphone si verrà rimandati alla videata successiva dove verrà richiesto l'inserimento del numero della carta di identità



Dopo aver indicato il numero di carta nel campo si potrà procedere con il relativo tasto. La videata successiva proporrà di effettuare diversi passaggi.

### Completa l'autenticazione con CielD

#### FASE 1 - Apri la app CielD e scansiona il QR code



Apri l'applicazione CielD sul tuo smartphone e utilizza l'apposita funzione di scansione del codice QR. Completa poi l'autenticazione seguendo le indicazioni fornite dall'applicazione per generare il codice di sicurezza OTP.

Per tutelare la sicurezza della tua identità digitale il codice OTP è valido solo per una volta e per un periodo di 30 secondi.

#### FASE 2 - Inserisci il codice OTP



Inserisci il codice OTP mostrato dall'applicazione CielD.

codice OTP

1. Aprire l'applicazione installata sullo Smartphone CielD ed usare il tasto "Entra con QR Code". Verrà attivata la fotocamera per scannerizzare il QR code indicato.
2. Nell'applicazione verrà richiesto di indicare le ultime 4 cifre del PIN associato alla Carta di Identità Elettronica
3. Dopo aver indicato il codice corretto bisognerà lasciare a contatto la carta di identità con il retro dello Smartphone per permettere al dispositivo di leggere la carta di identità con la tecnologia NFC.
4. Conclusa questa fase verrà restituito il PIN da indicare

Concluse queste fasi si verrà rimandati alla videata dove il sistema comunica all'utente che si stanno condividendo dei dati per-sonali a Namirial per l'identificazione

I seguenti dati stanno per essere inviati a:

Namirial

Nome

Cognome

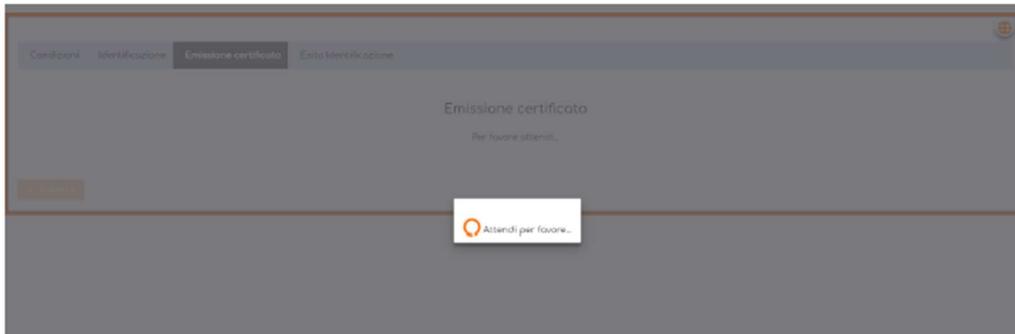
Data di Nascita

Codice Fiscale

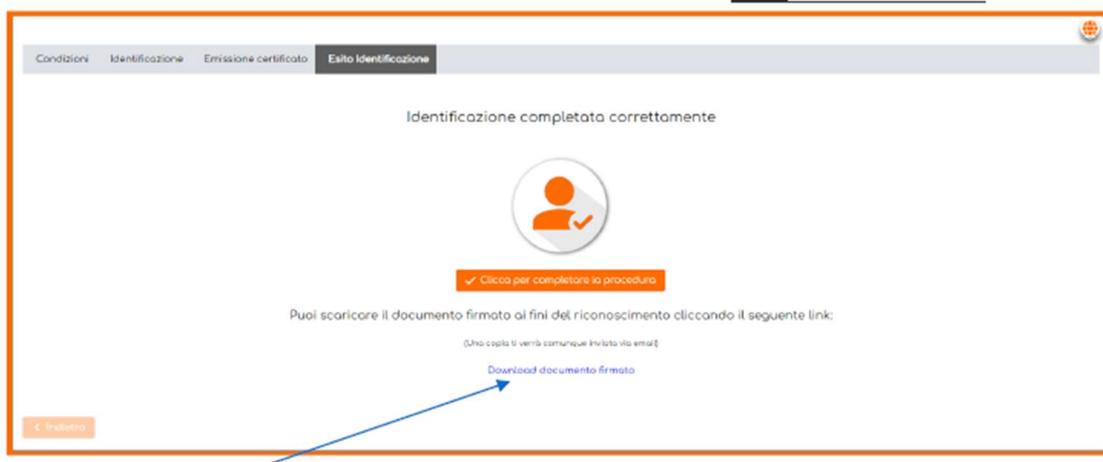
Prosegui

Annulla

Acconsentendo al trattamento dei dati personali si verrà rimandati dal portale Namirial per la conclusione del processo. Il processo prevede l'emissione di un certificato digitale per la firma del modulo di identificazione a distanza



Successivamente all'emissione del certificato si avrà l'esito dell'identificazione



Il documento firmato digitalmente può essere scaricato prima di completare l'operazione di conclusione procedura cliccando il tasto indicato dalla freccia.

Una copia di tale documento verrà inviato via mail alla persona identificata e verrà anche archiviato automaticamente sul Documentale all'interno dei documenti della società.



Per completare il processo sarà necessario cliccare sul tasto



**Processo Completato**

Atto di invio da SPID  
per Partito: Costa Nord (CONAC)  
2023-03-30T18:23:12.114492+02:00[Europe/Rome]  
[notificazion #7698]

#### 4. COMPLIANCE NAMIRIAL

Il Team Compliance Namirial svolge un ruolo fondamentale all'interno dell'organizzazione in qualità di Qualified Trusted Service Provider (QTSP). Trattandosi di una funzione interna all'organico Namirial, non è esplicitamente menzionata nella documentazione ufficiale, ma riveste un ruolo centrale nel garantire la conformità normativa e la prevenzione delle frodi nell'ambito dei servizi di identità digitale offerti.

Il Team Compliance Namirial opera come funzione di garanzia e controllo dell'intero processo di emissione di identità digitali SPID e certificati di firma digitale. In particolare, si occupa di:

- Supervisionare la rete di Registration Authority: garantendo il rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza.
- Monitorare le modalità di emissione: verificando la corretta applicazione delle policy di sicurezza e la conformità ai requisiti normativi.
- Gestire le richieste di verifica: collaborando con utenti e autorità giudiziarie per la verifica dell'identità digitale e la prevenzione di attività fraudolente.
- Attuare misure di prevenzione: implementando strategie e protocolli per contrastare le frodi e garantire la sicurezza del sistema SPID.

Inoltre, il Team Compliance Namirial si fa carico di valutare e gestire eventuali criticità che possono intervenire nei processi di rilascio, intervenendo prontamente per garantire la sicurezza e l'affidabilità del sistema.

Si precisa ulteriormente come il Team Compliance Namirial adotti misure rigorose per la prevenzione delle frodi nell'ambito del rilascio di identità digitali SPID e certificati di firma digitale. A tal fine, sono state implementate politiche di sicurezza che prevedono la non accettazione di numeri di cellulare associati a operatori telefonici che, a seguito di analisi e verifiche interne, hanno dimostrato un livello di controllo insufficiente in fase di onboarding. Questa scelta, condivisa con AgID e il Garante per la Protezione dei Dati Personali, è volta a garantire la massima tutela del sistema e a prevenire possibili utilizzi illeciti dei servizi di identità digitale. Pur comprendendo eventuali disagi causati da questa restrizione, riteniamo che la sicurezza degli utenti e l'integrità del sistema SPID siano prioritarie.

L'elenco che ad oggi risultano essere valutati come prefissi non attendibili sono:

"3508" - "3509" - "3510" - "3511" - "3512" - "3760" - "3761" - "3762" - "3733" - "3783" - "3784"

Nel caso in cui venisse utilizzato un numero di telefono con uno dei prefissi sopra indicati per effettuare un processo di autenticazione a distanza, il processo di Namirial restituirà un messaggio di blocco tale per cui il processo di autenticazione verrà bloccato-

## 5. FAQ E POSSIBILI ERRORI

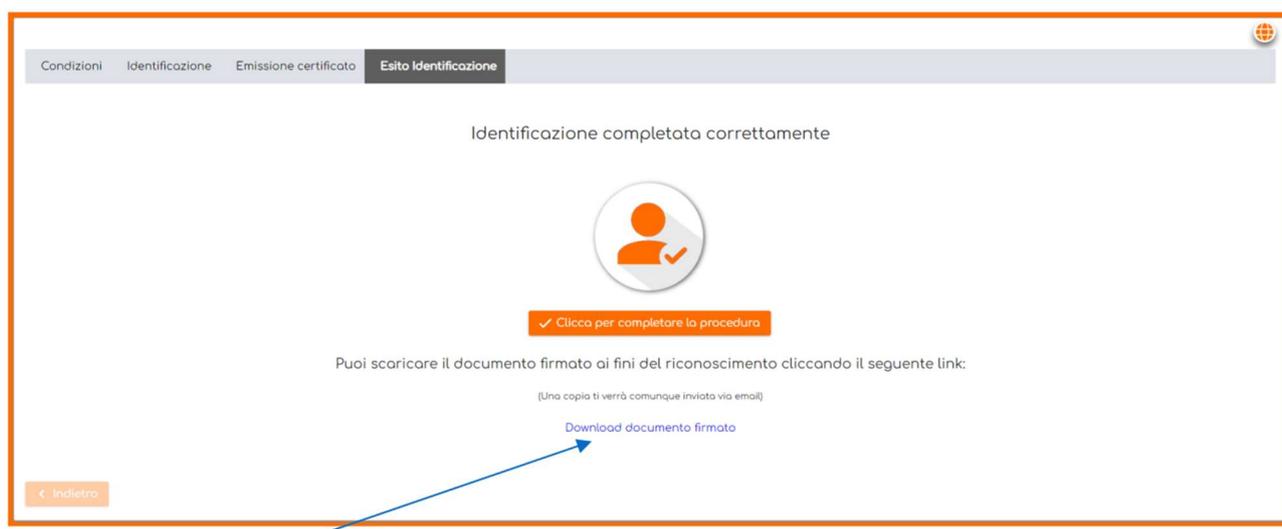
### Domanda: A che punto è l'identificazione?

**Risposta:** Odessa -> AUDIT -> Riconoscimento a Distanza

Se il riconoscimento è ancora *in corso*., ciò può essere dovuto a due possibili motivi:

- o il cliente non ha avviato la procedura
- oppure la procedura non è stata completata correttamente.

Talvolta, alcuni clienti non concludono la procedura evitando di premere su "Clicca per completare la procedura", come mostrato nell'immagine allegata di seguito ed indicato nel manuale [Identificazione-a-distanza-Allegato-Tecnico.pdf](#)



**Rimedio:** E' possibile considerare la procedura come completata nel caso in cui il cliente ci fornisca il documento di avvenuto riconoscimento (es: FEQ con SPID-CIE\_Galileo.pdf). Tale documento può essere scaricato dal portale Namirial non appena conclusa la procedura di riconoscimento.

### Domanda: il cliente mi dice di aver completato la procedura ma su Odessa non è presente il contrassegno spid/cie

**Risposta:** i clienti non concludono la procedura evitando di premere su "Clicca per completare la procedura"

**Rimedio:** E' possibile considerare la procedura come completata nel caso in cui il cliente ci fornisca il documento di avvenuto riconoscimento (es: FEQ con SPID-CIE\_Galileo.pdf). Tale documento può essere scaricato dal portale Namirial non appena conclusa la procedura di riconoscimento.



## SOTTOSCRIZIONE CON FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA EMESSA A SEGUITO DI RICONOSCIMENTO EFFETTUATO TRAMITE SPID/CIE

**Domanda: il cliente mi dice di non aver ricevuto la mail per avviare l'autenticazione**

**Risposta:** Nel caso in cui un cliente affermi di non aver ricevuto l'email contenente il link per il riconoscimento, è possibile recuperare il testo consultando la scheda "**Mail**" nel menu **Audit**. Effettuando una ricerca inserendo l'indirizzo email del destinatario o l'NDG, sarà possibile recuperare la mail inviata al cliente.

**Rimedio:** Invio del testo recuperato da Odessa tramite un'email inviata dal proprio client di posta

**Domanda: il cliente ha ricevuto la mail ma il link non è cliccabile**

**Risposta:** alcuni applicativi o sistemi antispam possono impedire di cliccare su un link, tagliandolo e rendendolo non cliccabile, è una misura precauzionale per ridurre il fenomeno del phishing.

**Rimedio:** è sufficiente copiare il link e incollarlo direttamente nella barra degli indirizzi del browser.

**Domanda: riquadro in rosso: Errore! Numerazione non ammessa n quanto rilasciata con un processo di identificazione non affidabile**

*ovvero*

**Domanda: riquadro in rosso: Errore! Numero di telefono +39xxxxxxxxxx presente nella watchlist dei numeri**

**Risposta:** L'elenco che ad oggi risultano essere valutati come prefissi non attendibili sono:

"3508" - "3509" - "3510" - "3511" - "3512" - "3760" - "3761" - "3762" - "3733" - "3783" - "3784"

Nel caso in cui venisse utilizzato un numero di telefono con uno dei prefissi sopra indicati per effettuare un processo di autenticazione a distanza, il processo di Namirial restituirà un messaggio di blocco tale per cui il processo di autenticazione verrà bloccato.

**Rimedio:** Il cliente dovrà inserire un numero telefonico differente dal precedente



**Domanda:** Quando il cliente accede al link ricevuto, la pagina visualizza il seguente errore: **Accesso Negato - il voucher è già stato consumato**

**Risposta:** L'errore indica che il link è stato già utilizzato per completare un processo di identificazione. Se il cliente non è in grado di fornire il documento di avvenuto riconoscimento sarà necessario avviare un nuovo flusso di identificazione.

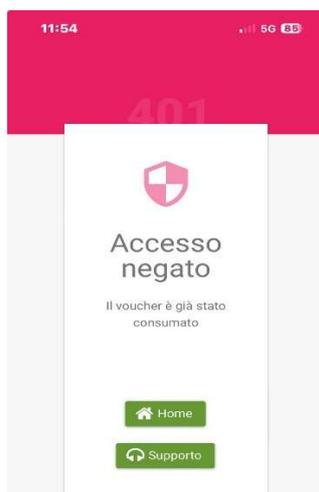
**Rimedio:** E' possibile considerare la procedura come completata nel caso in cui il cliente ci fornisca il documento di avvenuto riconoscimento altrimenti sarà necessario avviare un nuovo flusso di identificazione.



**Domanda:** Quando il cliente accede al link ricevuto, la pagina visualizza il seguente errore: **Accesso Negato - il voucher è scaduto**

**Risposta:** link scaduto a causa del superamento del tempo limite previsto per l'identificazione (30gg).

**Rimedio:** E' possibile considerare la procedura come completata nel caso in cui il cliente ci fornisca il documento di avvenuto riconoscimento altrimenti sarà necessario avviare un nuovo flusso di identificazione.



**Domanda: riquadro in rosso: Errore! Informazione di contatto non univoco**

**Risposta:** L'errore indica che il sistema non può accettare le informazioni di contatto (indirizzo email) in quanto sono già state utilizzate con un'altra identificazione sulla piattaforma Namirial.

**Rimedio:** Il cliente dovrà inserire un indirizzo mail differente dal precedente



**Domanda: riquadro in rosso: Errore! Il numero di telefono inserito risulta già associato ad altri**

**Risposta:** L'errore indica che il sistema non può accettare il numero di telefono in quanto già utilizzato con un'altra identificazione sulla piattaforma Namirial.

**Rimedio:** Il cliente dovrà inserire un numero telefonico differente dal precedente



**Domanda Non è possibile procedere - La sessione non è più valida**

**Risposta:** il problema può derivare dal browser e dalla sessione correlata (pagina in timeout, modalità in incognito attivata, cookie disattivati).

**Rimedio:** Si suggerisce di provare a utilizzare un altro browser oppure eseguire una pulizia dei file temporanei e dei cookie prima di accedere nuovamente.

<https://www.ionos.it/digitalguide/siti-web/creare-siti/eliminare-i-cookie/>