

REGIONE LAZIO

Manuale operativo per la gestione della TS-CNS

Versione n°5 di Dicembre 2016

Sommario

1. Siglario e definizioni	3
2. Introduzione	4
2.1 Cos'è la TS-CNS.....	4
2.2 A cosa serve la TS-CNS	4
2.3 Come si usa la TS-CNS.....	5
3. Attivazione della TS-CNS.....	6
3.1 Identificazione e registrazione del Titolare della TS-CNS	6
3.2 Attivazione fisica della TS-CNS e consegna del PIN/CIP/PUK.....	7
3.3 Attivazione della TS-CNS per conto terzi	8
3.4 Archiviazione modulistica.....	9
4. RESET CODICI TS-CNS	10
4.1 Reset codici TS-CNS per delega	10
5. Blocco e sblocco TS - CNS.....	12
5.1 Blocco per errata digitazione	12
6. Sospensione e Riattivazione della TS - CNS	12
6.1 Sospensione temporanea della TS-CNS.....	12
6.2 Riattivazione della TS-CNS.....	13
6. Revoca della TS - CNS	15
5.2 Revoca della TS - CNS.....	15
5.3 Revoca per delega.....	16

1. Siglario e definizioni

CNS - Carta Nazionale dei Servizi	La tessera, rilasciata dalla Pubblica Amministrazione, che garantisce l'accesso sicuro ai servizi online attraverso un microprocessore in grado di registrare in modo protetto le informazioni personali.
PIN - Personal Identification Number	Codice numerico associato alla TS-CNS, conosciuto e utilizzato solo dal Titolare per accedere ai servizi in rete. Il codice può essere modificato dal Titolare. L'utilizzo improprio comporta il blocco della TS-CNS.
PUK - PIN Unblocking Key	Codice numerico associato alla TS-CNS, utilizzato dal Titolare per riattivare le funzionalità della TS-CNS, in seguito al blocco della stessa per errata digitazione del PIN o per furto/smarrimento della stessa. Il codice non è modificabile e in caso di smarrimento può essere richiesto alla Pubblica Amministrazione.
Codice Utente	E' un codice che identifica l'utente; il codice è contenuto all'interno della busta cieca consegnata all'atto dell'attivazione della TS-CNS o all'interno dell'email/sms. Il codice serve ad identificare l'utente per operazioni a distanza (es. telefono) sulla carta (revoca, sospensione, ecc).
Richiedente	È il soggetto fisico che richiede alla Pubblica Amministrazione l'abilitazione della TS - CNS.
Titolare	E il soggetto a cui viene rilasciata e attivata la TS - CNS.
Lettore di Smartcard	Dispositivo elettronico, collegato ad un Personal Computer, in grado di leggere le informazioni presenti nel microchip della TS-CNS.
Certification Authority	Ente che presta servizi di certificazione delle informazioni necessarie per l'autenticazione o per la verifica delle firme elettroniche. Si tratta di enti abilitati a prestare servizi di certificazione.
Certificato di Autenticazione	Insieme di dati elettronici firmati dalla Certification Authority con la chiave privata di certificazione, che garantisce la corrispondenza tra il nome del soggetto certificato e la sua chiave pubblica.
PTA - Punto Territoriale di Attivazione	E' il centro sul territorio presso cui il Cittadino può recarsi per l'attivazione della propria TS-CNS. Presso lo sportello potranno anche essere effettuate le altre operazioni sulla TS-CNS: sospensione, revoca, riattivazione, reset PIN.

2. Introduzione

2.1 Cos'è la TS-CNS

La TS-CNS è la Tessera Sanitaria con funzione di Carta Nazionale dei Servizi rilasciata dall'Agenzia delle Entrate; ha una validità di **6 anni**, è dotata di un microprocessore che contiene i dati anagrafici del Titolare ed un Certificato di Autenticazione necessario per l'identificazione del proprietario all'interno dei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione.

La carta si presenta in questo formato:



2.2 A cosa serve la TS-CNS

Gli utilizzi della TS-CNS possono essere molteplici. Di seguito i principali:

- Codice Fiscale (CF) emesso dall'Agenzia delle Entrate;
- Tessera Sanitaria (TS) per il riconoscimento degli assistiti all'atto dell'accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale;

- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), garantendo l'assistenza sanitaria durante i periodi di soggiorno temporaneo nei Paesi dell'Unione Europea;
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS), strumento di accesso ai servizi in rete delle Pubbliche Amministrazioni;
- Eventuali altri servizi in fase di attuazione il cui elenco è disponibile all'indirizzo: <http://cns.regione.lazio.it>

2.3 Come si usa la TS-CNS

All'atto della ricezione della TS-CNS (che viene inviata per posta ordinaria dall'Agenzia delle Entrate) è necessario recarsi presso uno dei centri di territoriali per l'attivazione (l'elenco completo è consultabile all'indirizzo: <http://cns.regione.lazio.it>). Il sistema di attivazione e i centri di assistenza sul territorio (PTA - "Punti Territoriali di Attivazione") verranno descritti nel prosieguo.

Quando la carta viene attivata presso lo sportello l'utente riceve un PIN ("*Personal Identification Number*" - codice numerico), un CIP ("*Codice Identificativo Personale*" - codice alfanumerico) e, nel caso di attivazione mediante email/sms, anche il PUK ("*Personal Unblocking Key*" - codice di sblocco numerico). Non è prevista la fornitura al Cittadino del lettore di smartcard per cui si dovrà provvedere autonomamente.

L'utilizzo del lettore con la TS-CNS e il PIN consentirà all'utente di accedere all'apposita sezione del Portale della Regione Lazio riservata ai titolari di TS-CNS per l'utilizzo dei servizi online.

NB: Il Titolare è tenuto alla conservazione e cura della TS-CNS e delle credenziali personali fornite all'atto dell'attivazione della tessera.

3. Attivazione della TS-CNS

Per procedere all'attivazione della TS-CNS il richiedente deve presentarsi munito della carta stessa, di un proprio documento valido e non scaduto, come:

- Carta d'identità
- Passaporto
- Patente di guida

Ed inoltre deve consegnare all'operatore di sportello:

- il modulo di attivazione della Tessera Sanitaria (ATTIVAZIONE TS-CNS);

NB: il documento presentato per l'attivazione della TS-CNS DEVE ESSERE valido e non scaduto altrimenti non sarà possibile procedere all'attivazione della tessera.

Qualora il titolare fosse in possesso di una precedente TS-CNS, al momento dell'attivazione della nuova carta deve presentarsi munito della TS-CNS scaduta per consentirne il ritiro e la distruzione.

A breve sarà disponibile sul portale della Regione Lazio una procedura informatica di auto attivazione per evitare di recarsi allo sportello e procedere all'attivazione in autonomia.

NB: l'autoattivazione sarà possibile unicamente per l'attivazione di una TS-CNS a partire da una TS-CNS già attiva. Non sarà possibile effettuare l'autoattivazione di una TS-CNS a partire da una TS (senza chip)

3.1 Identificazione e registrazione del Titolare della TS-CNS

Il primo passo per l'attivazione della TS-CNS consiste nella identificazione del Titolare da parte dell'operatore di sportello del PTA (Punto Territoriale di Attivazione). Il processo consiste nel verificare la validità del documento di identità del Titolare, procedere con il confronto visivo della fotografia e verificare la corrispondenza dei dati anagrafici presenti nel documento d'identità con i dati presenti nella maschera.

Una volta verificata l'identità del Titolare e la corrispondenza dei dati, l'operatore procede alla registrazione dei dati del documento:

- Numero del documento
- Tipologia del documento
- Data di rilascio del documento
- Data di scadenza del documento
- Ente che ha rilasciato il documento

3.2 Attivazione fisica della TS-CNS e consegna del PIN/CIP/PUK

Dopo aver correttamente identificato l'utente proprietario della TS-CNS, l'operatore di sportello procede all'attivazione della carta. Sono possibili tre modalità:

Attivazione mediante email

L'attivazione mediante email prevede che il Cittadino comunichi il proprio indirizzo email (valido e funzionante) all'operatore di sportello. Quest'ultimo, ottenuta dal Cittadino la TS-CNS da attivare, provvederà ad eseguire l'attivazione della tessera. Se l'attivazione va a buon fine l'operatore stamperà su carta le seguenti informazioni:

- Metà codice PIN
- Metà codice PUK
- Metà Codice Utente

La restante parte delle informazioni verranno inviate al Cittadino all'indirizzo di posta elettronica indicato all'operatore di sportello.

Al termine delle operazioni, se tutto è andato a buon fine, l'operatore consegna: documento di identità, TS-CNS, stampa codici (metà PIN/metà PUK/metà Codice Utente) al Cittadino.

Attivazione mediante SMS (in fase di attivazione)

L'attivazione mediante SMS prevede che il Cittadino comunichi il proprio numero di cellulare (valido e funzionante) all'operatore di sportello. Quest'ultimo, ottenuta dal Cittadino la TS-CNS da attivare, provvederà ad eseguire l'attivazione della tessera. Se l'attivazione va a buon fine l'operatore stamperà su carta le seguenti informazioni:

- Metà codice PIN
- Metà codice PUK
- Metà Codice Utente

La restante parte delle informazioni verranno inviate al Cittadino per SMS al numero di telefono indicato all'operatore di sportello.

Al termine delle operazioni, se tutto è andato a buon fine, l'operatore consegna: documento di identità, TS-CNS, stampa codici (metà PIN/metà PUK/metà Codice Utente) al Cittadino.

Attivazione mediante busta cieca

Tale procedura prevede l'utilizzo di una busta cieca prestampata contenente il *PIN/CIP (Codice Utente)* che verrà assegnato alla carta dall'operatore all'atto dell'attivazione.

La busta cieca non viene in nessun caso aperta dall'operatore; questa presenta un codice esterno che identifica in maniera univoca la busta e quindi il relativo codice *PIN/CIP (Codice Utente)* riportato internamente. L'associazione *PIN/Codice Utente* non è nota ad alcun attore all'interno della procedura descritta, solo il Sistema Informatico che gestisce le carte possiede tale informazione e nessuno (né l'utente, né l'operatore) può riuscire a recuperare il PIN/Codice Utente all'interno della busta se non aprendola.

Al termine delle operazioni, se tutto è andato a buon fine, l'operatore consegna: documento di identità, TS-CNS, busta cieca al Cittadino.

3.3 Attivazione della TS-CNS per conto terzi

ATTIVAZIONE PER IL FIGLIO MINORE

Il genitore, con patria potestà deve presentarsi allo sportello munito di:

- un documento di identità valido: (carta d'identità, passaporto, patente di guida);
- la tessera TS-CNS del figlio minore;
- un documento che attesta il proprio status di genitore (documento valido del minore, stato di famiglia o una autocertificazione).

ATTIVAZIONE PER PERSONA SOGGETTA A TUTELA

Il Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno deve presentarsi allo sportello munito di:

- un suo documento di identità valido: (carta d'identità, passaporto, patente di guida);
- la tessera TS-CNS del soggetto tutelato, amministrato ecc.;
- un documento che attesti il proprio status (di tutore, curatore, amministratore, ecc.);
- la fotocopia del documento di identità del soggetto tutelato;
- il modulo di attivazione sottoscritto dal Tutore (ATTIVAZIONE TS-CNS);

ATTIVAZIONE DA PARTE DI PERSONA DELEGATA DAL TITOLARE

La persona delegata deve presentarsi allo sportello munito di:

- un documento di identità valido del delegato: (carta d'identità, passaporto, patente di guida);
- la fotocopia del documento di identità del delegante;
- la tessera TS-CNS ricevuta dal delegante;
- il modulo di attivazione sottoscritto dal titolare della Tessera Sanitaria (ATTIVAZIONE TS-CNS);
- il modulo di delega sottoscritto dal titolare della Tessera Sanitaria (DELEGA TS-CNS)
- documentazione (certificato medico o analogo documentazione) che certifica l'impossibilità del delegante a presentarsi personalmente.

Le modalità operative di rilascio PIN/Codice Utente e PUK sono le medesime rispetto a quelle descritte nel caso del Titolare della TS-CNS..

NB: Il delegato deve presentarsi allo sportello di attivazione munito di un proprio documento di identità in corso di validità per il riconoscimento personale e della documentazione prevista nei punti precedenti altrimenti non sarà possibile procedere all'attivazione della TS-CNS

3.4 Archiviazione modulistica

Una volta concluse tutte le operazioni l'operatore procede all'archiviazione della modulistica consegnata dal Titolare o dal facente funzione, secondo le modalità indicate.

4. RESET CODICI TS-CNS

Il Titolare deve conservare con cura la documentazione rilasciata dagli operatori di sportello durante l'attivazione della TS-CNS. Qualora l'utente dovesse smarrire tale documentazione, il Titolare potrà recarsi presso i PTA (Punti Territoriali di Attivazione) per richiederne di nuove.

In caso di smarrimento del PIN è possibile utilizzare il PUK per procedere in autonomia al reset del PIN della carta senza quindi la necessità di recarsi allo sportello.

In caso di smarrimento del CIP o del PUK ma conoscendo il PIN è possibile accedere al Portale della TS-CNS della Regione Lazio (<http://cns.regione.lazio.it>) ed accedere mediante carta alla sezione "Recupera il CIP/PUK della tua TS-CNS".

Se si è smarrito il PIN e non si conosce il PUK allora è necessario recarsi presso uno sportello e procedere alla richiesta di "Reset PIN" (molto simile alla procedura di attivazione). Presentandosi allo sportello un documento di identità e dopo aver compilato in tutte le sue parti l'apposito modulo (RESET PIN TS-CNS), l'operatore provvede ad effettuare il reset del pin e del cip utilizzando il metodo richiesto (Email, Sms, Busta cieca) dal Titolare ed indicato nel modulo.

La procedura di reset comporta la modifica del PIN della carta; viene inoltre assegnato un nuovo codice utente CIP. Il vecchio codice CIP e il vecchio PIN non saranno più validi al termine delle operazioni descritte.

4.1 Reset codici TS-CNS per delega

Nel caso in cui il Titolare della carta sia per qualche motivo impossibilitato a recarsi presso il Centro di Competenza per procedere alla richiesta di reset dei codici di attivazione, l'operazione può avvenire attraverso delega.

Il soggetto delegante deve :

- sottoscrivere il modulo "DELEGA TS-CNS" reperibile presso nella sezione informativa del Portale della TS-CNS della Regione Lazio;
- sottoscrivere il modulo "RESET PIN TS-CNS" in doppia copia reperibile presso nella sezione informativa del Portale della Regione Lazio;
- allegare la fotocopia del proprio documento di identità;
- allegare il certificato medico o analoga documentazione o la certificazione attestante l'impossibilità del delegante a presentarsi personalmente;
- consegnare la propria TS-CNS al soggetto delegato.

Le modalità operative di duplicato PIN/PUK/CIP sono le stesse descritte nei paragrafi precedenti.



REGIONE
LAZIO

Il delegato deve presentarsi allo sportello di attivazione munito di un proprio documento di identità in corso di validità per il riconoscimento personale e della documentazione prevista.

5 Blocco e sblocco TS - CNS

5.1 Blocco per errata digitazione

Se per tre volte viene utilizzato un codice PIN errato la carta si blocca. Per poter essere sbloccata è necessario l'utilizzo del PUK. Quest'ultimo viene consegnato in fase di attivazione al Cittadino nel caso di attivazione email o sms. Nel caso di attivazione mediante busta cieca il PUK può essere reperito all'indirizzo <http://www.cns.regione.lazio.it> nella sezione "Recupera il tuo PUK". Qualora il Titolare non abbia a disposizione il codice PUK dovrà recarsi presso un Centro di Competenza per procedere con la procedura di "RESET PIN TS-CNS" secondo le modalità descritte nel presente documento.

6 Sospensione e Riattivazione della TS - CNS

In tutti i casi in cui si voglia impedire l'utilizzo della TS-CNS (possibile furto, presunto smarrimento, ecc), è possibile, a scopo precauzionale, bloccare temporaneamente la carta e con essa la possibilità di accesso ai sistemi informatici.

Questo tipo di operazione è reversibile nel senso che l'utilizzo della carta viene inibito tramite l'operazione di SOSPENSIONE ma può essere riabilitato tramite l'operazione inversa (RIATTIVAZIONE). Quindi se ad esempio la carta viene ritrovata, è possibile riattivarla e riprendere l'utilizzo. Oppure, se ci si accorge di aver irrimediabilmente perso la tessera è possibile procedere alla REVOCA (descritta nel prosieguo).

6.1 Sospensione temporanea della TS-CNS

NB: A seguito della sospensione la carta non potrà più essere utilizzata per l'accesso ai sistemi informativi della PA fino a che non verrà riattivata.

La sospensione della TS-CNS può essere effettuata con le seguenti modalità:

Sospensione su iniziativa del Titolare tramite sportello

Il Titolare deve presentare la richiesta di Sospensione presso uno dei Centri di Competenza se si è verificato almeno una delle situazioni riportate sopra.

Il Titolare deve compilare l'apposito modulo "SOSPENSIONE TS-CNS" e presentare un documento di identità valido all'operatore di sportello che provvederà alla SOSPENSIONE della TS-CNS.

Sospensione tramite sportello da parte del Delegato

Il Delegato deve presentare la richiesta di Sospensione presso uno dei Centri di Competenza se si è verificato almeno una delle situazioni riportate sopra.

Il Titolare deve compilare l'apposito modulo "SOSPENSIONE TS-CNS", "DELEGA TS-CNS" e una fotocopia del proprio documento di identità. Il Delegato deve presentarsi allo sportello munito di un documento di identità valido e dei documenti compilati e firmati dal titolare.

Sospensione su iniziativa del Titolare tramite Call Center

Per procedere alla sospensione della TS-CNS tramite Call Center il Titolare deve disporre delle seguenti informazioni che sono state rilasciate allo stesso al momento dell'Attivazione:

- numero della TS-CNS;
- Codice Utente;

L'operatore telefonico, effettuate le opportune verifiche, procede a sospendere la TS-CNS inoltrando richiesta alla C.A. competente che provvede all'iscrizione della carta all'interno della lista di carte temporaneamente sospese.

6.2 Riattivazione della TS-CNS

NB: A seguito della riattivazione la carta potrà essere nuovamente utilizzata per l'accesso ai sistemi informativi della PA mediante i codici PIN/PUK/CIP già noti all'utente.

La riattivazione di una TS-CNS può essere effettuata con le seguenti modalità:

Riattivazione su iniziativa del Titolare tramite sportello

Il Titolare deve presentare la richiesta di Sospensione presso uno dei Centri di Competenza se si è verificato almeno una delle situazioni riportate sopra.

Il Titolare deve compilare l'apposito modulo "RIATTIVAZIONE TS-CNS" e presentare un documento di identità valido all'operatore di sportello che provvederà alla RIATTIVAZIONE della TS-CNS.

Riattivazione tramite sportello da parte del Delegato

Il Delegato deve presentare la richiesta di Riattivazione presso uno dei Centri di Competenza se si è verificato almeno una delle situazioni riportate sopra.

Il Titolare deve compilare l'apposito modulo "RIATTIVAZIONE TS-CNS", "DELEGA TS-CNS" e una fotocopia del proprio documento di identità. Il Delegato deve presentarsi allo sportello munito di un documento di identità valido e dei documenti compilati e firmati dal titolare.

Riattivazione su iniziativa del Titolare tramite Call Center

Per procedere alla riattivazione della TS-CNS tramite Call Center il Titolare deve disporre delle seguenti informazioni che sono state rilasciate allo stesso al momento dell'Attivazione:

- numero della TS-CNS;
- Codice Utente;

L'operatore telefonico, effettuate le opportune verifiche, procede a riattivare la TS-CNS inoltrando richiesta alla C.A. competente che provvede alla rimozione della carta dalla lista di carte temporaneamente sospese.

6 Revoca della TS - CNS

5.2 Revoca della TS - CNS

Nei seguenti casi è possibile procedere alla revoca della TS-CNS:

- Mancato recapito della TS-CNS;
- Variazione dei dati anagrafici del Titolare;
- Decesso del Titolare;
- Furto o smarrimento della TS-CNS;
- Violata segretezza del codice PIN/PUK;
- Qualunque evento che abbia compromesso il livello di affidabilità del codice PIN/PUK;
- Deterioramento della TS-CNS.

La revoca comporta l'impossibilità a tempo indeterminato dell'utilizzo della carta come Carta Nazionale dei Servizi (quindi per l'accesso ai sistemi informatici). La revoca può essere richiesta dal Titolare, di un delegato o può avvenire su iniziativa dell'Ente Emittitore (es. nel caso di trasferimento all'estero si procede alla revoca d'ufficio, ecc). La revoca è un'operazione permanente.

La richiesta di revoca viene effettuata con le seguenti modalità:

Revoca su iniziativa del Titolare tramite sportello

Il Titolare deve presentare la richiesta di revoca presso uno dei Centri di Competenza se si è verificato almeno una delle situazioni riportate sopra.

Il Titolare deve compilare l'apposito modulo "REVOCA TS-CNS" e presentare un documento di identità valido all'operatore di sportello che provvederà alla revoca della TS-CNS.

NB: A seguito della revoca la carta non potrà più essere utilizzata per l'accesso ai sistemi informativi della PA.

Revoca su iniziativa del Titolare tramite Call Center

Per procedere alla revoca della TS-CNS tramite Call Center il Titolare deve disporre delle seguenti informazioni che sono state rilasciate allo stesso al momento dell'Attivazione:

- numero della TS-CNS;
- Codice Utente;

L'operatore dello sportello effettuate le opportune verifiche inoltra la richiesta di revoca alla C.A. competente che provvede all'iscrizione della carta all'interno della lista di revoca.

Revoca su iniziativa dell'Ente Emittitore

Ogniqualevolta l'Ente Emittitore emetta per lo stesso Titolare una nuova TS-CNS, il sistema procede d'ufficio ad inoltrare la richiesta di revoca del certificato presente nella precedente TS-CNS.

Tuttavia nel caso di emissione per scadenza naturale la revoca del certificato della precedente TS-CNS (se attiva) avverrà automaticamente al momento dell'attivazione della nuova TS-CNS.

5.3 Revoca per delega

Nel caso in cui il Titolare della carta sia per qualche motivo impossibilitato a recarsi presso il Centro di Competenza per procedere alla richiesta di revoca della TS-CNS il soggetto delegante deve:

- sottoscrivere il "MODULO REVOCA" e il modulo "DELEGA TS-CNS" reperibile presso nella sezione informativa del Portale della Regione Lazio;
- allegare la fotocopia del proprio documento di identità;
- allegare il certificato medico o analogo documentazione clinica idonea o la certificazione attestante l'impossibilità del delegante, per motivi di salute, a presentarsi personalmente (ove previsto);
- consegnare, se disponibile, numero TS-CNS (indicato nel retro della tessera, composto da 20 cifre, inizio con "8") e Codice Utente al soggetto delegato.

Le modalità operative di duplicato revoca TS-CNS sono le stesse descritte nel paragrafo precedente.

Il delegato deve presentarsi allo sportello di attivazione munito di un proprio documento di identità per il riconoscimento personale e della documentazione prevista.