

ISTRUZIONI FUNZIONAMENTO DISPOSITIVO DI FIRMA DIGITALE rev1 del 11/05/26

AGGIORNAMENTO DISPOSITIVO DI FIRMA DIGITALE 05/2026 (11/05/2026)

SI PREGA DI LEGGERE E SEGUIRE CON ATTENZIONE LE SEGUENTI ISTRUZIONI!

1. Da “Impostazioni → App → App e funzionalità” verificare che non vi siano sistemi di firma digitale obsoleti. (Es: DikeUtil, Dike, ecc. ecc.) Nel caso siano presenti, eseguirne la disinstallazione.

2. Download di GoSign desktop, dal seguente link:

<https://www.firma.infocert.it/installazione/> → Applicazione per Windows, MacOS o Linux.

3. Installazione di GoSign Desktop; N.B. il programma richiede la registrazione, è necessario seguire la procedura guidata (registrati gratuitamente -> aggiungi al carrello -> crea un account Infocert) oppure accedere con le credenziali di un account/una pec INFOCERT.

4. Download di:

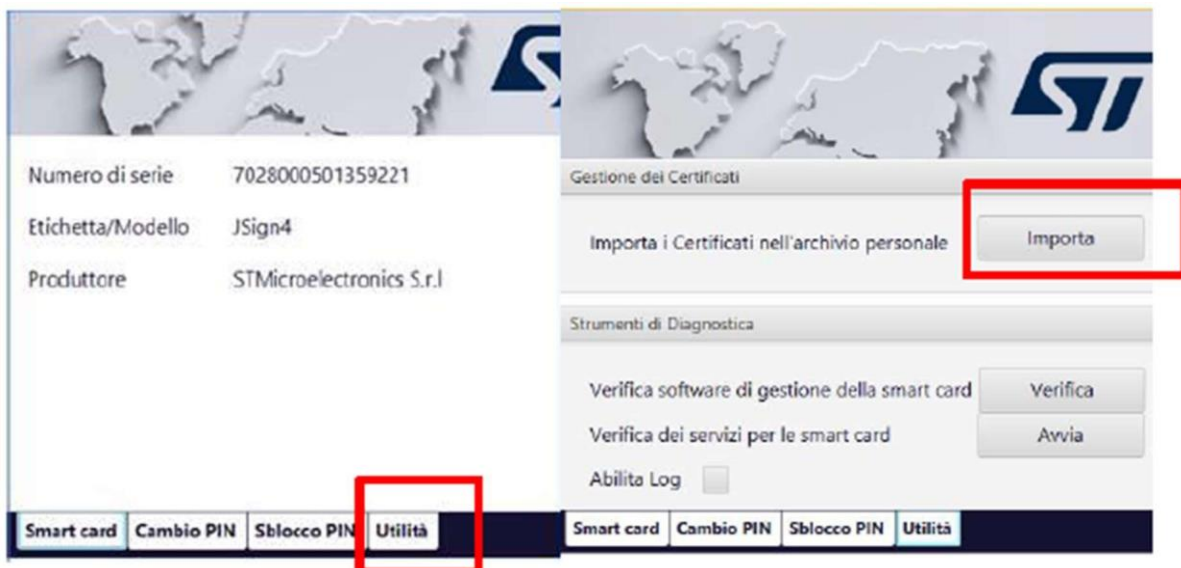
- Bit4 → https://www.firma.infocert.it/software/bit4id_xpki_1.4.10.598.zip (decompressione su desktop ed “esegui come amministratore”);

- Safe dive 6.0.7 → <https://www.infocert.it/firma-infocert-it/driver-installazione>

5. Pulizia della cache della postazione e riavvio della medesima;

6. Aprire dall'icona desktop il programma SafeDive;

7. Menu in basso “Utilità” e click sul bottone “Importa” della riga “Certificati”;



8. Prova di accesso con tutti i browser ai siti desiderati, dove sia necessaria l'autenticazione CNS.

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)

1. Il mio SPID non funziona, cosa posso fare?

Verifica username e password. Se il problema persiste, considera anche questi casi:

- Il documento di identità associato potrebbe essere scaduto
- Il tuo SPID potrebbe essere scaduto , sospeso o revocato

In questi casi, accedi al portale Selfcare InfoCert per aggiornare i dati o rinnovare il servizio.

2. Ho dimenticato la password dello SPID, come la recupero?

Usa la funzione "Password dimenticata" nella pagina di accesso e segui la procedura guidata. Riceverai il link sulla mail di iscrizione e un OTP sul telefono al momento del cambio password.

3. Non ricevo il codice OTP, cosa devo fare?

Controlla:

- Connessione del telefono
- Numero associato corretto
- L'orario del telefono deve essere impostato su "automatico"
- Verificare copertura di rete (riavviare il telefono in modo da riconnettersi alla rete operatore)

4. Il mio SPID è bloccato, come posso sbloccarlo?

Dopo troppi tentativi errati, l'account viene bloccato temporaneamente. Puoi:

- Attendere lo sblocco automatico
- Oppure procedere tramite Selfcare , reimpostando le credenziali.

5. Il mio SPID è scaduto, cosa devo fare?

Devi effettuare in autonomia il rinnovo tramite Selfcare InfoCert, seguendo la procedura di acquisto. In alternativa, previo appuntamento, puoi recarti presso il nostro ufficio.

6. Il documento associato allo SPID è scaduto, cosa succede?

Lo SPID smette di funzionare. Devi aggiornare il documento accedendo al Selfcare InfoCert e caricandone uno valido a colori, fronte retro.

7. Perché ricevo il messaggio di errore durante il cambio password?

- inserimento indirizzo mail errato
- inserimento OPT errato o scaduto
- inserimento di nuova password identica ad una delle 5 precedenti
- inserimento di nuova password che contiene una parte dell'indirizzo mail.

8. Perché non riesco ad accedere all'App My Infocert?

Le più frequenti cause di mancato accesso all'app sono imputabili a:

- Dimenticato le credenziali (*userID* e *password*) del servizio di riferimento (es. *SPID InfoCert ID*).
- Dimenticato il "Codice di Sblocco" dell'App. In tal caso, è necessario disinstallare l'app e reinstallarla.
- Sistema Operativo dello Smartphone obsoleto.
- Data e Ora non impostate correttamente (**Ops... c'è stato un problema**).

8. La firma digitale non funziona, cosa posso controllare?

Verifica:

- Se il dispositivo viene letto correttamente (porte usb)
- Driver installati (indicati nel modulo "Istruzioni funzionamento dispositivo di firma digitale")
- Se il certificato è ancora valido o è scaduto

9. Posso usare qualsiasi software per firmare?

No. Ogni firma digitale deve essere utilizzata con il software fornito dall'ente che l'ha emessa. Usare software diversi può causare errori di firma o mancato riconoscimento del dispositivo. **(Infocert utilizza GoSign)**

10. Ho dimenticato il PIN della firma digitale, come recuperarlo?

Usa il codice PUK per reimpostarlo. Senza PUK, serve una nuova emissione del dispositivo.

11. Il certificato di firma è scaduto, cosa devo fare?

Contattarci per prendere appuntamento per nuova emissione.

12. Il dispositivo di firma non viene riconosciuto dal computer

Prova a:

- Cambiare porta USB
- Reinstallare i driver
- Usare un altro PC

13. Non riesco a firmare un documento, perché?

Possibili cause:

- Certificato scaduto
- GoSign Desktop non aggiornato
- Formato file non compatibile

14. Come verifico una firma digitale?

Usa il software di Infocert GoSign Desktop per verificare la presenza dei certificati e la data di scadenza, nella sezione Firme e Certificati dopo aver inserito la firma digitale.

PEC (Posta Elettronica Certificata)

15. Non riesco ad accedere alla PEC, cosa posso fare?

Controlla credenziali e prova a reimpostare la password.

16. La casella PEC è piena, come risolvo?

Puoi eliminare messaggi/spostarli nell'archivio di sicurezza. Se spazio disco e archivio di sicurezza sono pieni, può acquistare spazio aggiuntivo.

17. La PEC è scaduta o sospesa, cosa devo fare?

Devi rinnovare il servizio contattandoci via mail o telefonicamente.

18. Posso usare la PEC da smartphone?

Sì, scaricando l'app Legalmail ed effettuando l'accesso con le credenziali in suo possesso.