

Firma con IO — Aggiornamento autenticazione L3

In vigore dal 21 maggio 2026

Cosa cambia

Dal **21 maggio 2026**, per apporre una **Firma Elettronica Qualificata (FEQ)** con l'app IO è richiesto il **livello di sicurezza 3 (L3)**.

Il livello 3 richiede l'utilizzo fisico della **CIE**, attraverso un dispositivo con **NFC**, più l'inserimento del **PIN a 8 cifre**.

Riferimenti utili

- [assistenza.ioapp.it > Cosa sono i livelli di sicurezza](https://assistenza.ioapp.it/Cosa-sono-i-livelli-di-sicurezza)

Perché questo cambiamento

Adeguamento tecnico obbligatorio al **Regolamento (UE) n. 2014/910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014**, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, (c.d. “Regolamento eIDAS”), come modificato dal **Regolamento (UE) 2024/1183 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 aprile 2024** (c.d. “Regolamento eIDAS2”), con specifico riferimento agli articoli 24 e 51.

Al fine di garantire una maggiore tutela del cittadino firmatario, in conformità al suddetto Regolamento, per l'apposizione della firma elettronica qualificata (FEQ) è richiesto un livello di autenticazione “elevato” (in Italia, il c.d. “L3”): l'autenticazione con tale modalità richiede l'utilizzo combinato di un elemento fisico posseduto dall'utente (smartcard, come la Carta di Identità Elettronica) abbinato ad un elemento conosciuto soltanto dall'utente stesso (PIN).

Per l'ente aderente

Nessuna azione richiesta. L'accordo di adesione al servizio rimane invariato. Non sono necessarie modifiche tecniche né aggiornamenti all'integrazione esistente.

La notifica agli utenti finali è gestita direttamente da PagoPA tramite l'app IO.

Cosa serve all'utente per firmare

CIE fisica

La Carta di Identità Elettronica può essere richiesta presso qualsiasi Comune; può essere richiesta presso il Comune di residenza o domicilio (o Consolato per chi risiede all'estero) a partire da centottanta giorni prima della scadenza della propria carta d'identità o in seguito a smarrimento, furto o deterioramento. La CIE diverrà obbligatoria in Italia, in sostituzione delle carte di identità cartacee, a partire dal 3 agosto 2026.

La carta fisica è indispensabile per la firma qualificata.

Riferimenti utili

- Per maggiori informazioni sulle modalità di richiesta e rinnovo, è possibile consultare la pagina <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/richiedi/rilascio-e-rinnovo-in-italia/>
- Per richiedere la CIE o prenotare un appuntamento: prenotazionicie.interno.gov.it
- Info CIE: cartaidentita.interno.gov.it

PIN della CIE (8 cifre)

Il PIN è comunicato in due metà:

- **Prime 4 cifre:** sulla ricevuta cartacea rilasciata allo sportello al momento della richiesta della CIE.
- **Ultime 4 cifre:** nella busta con cui è arrivata la CIE a casa.

È un codice personale memorizzato solo sulla CIE. Se viene cambiato, può essere recuperato solo tramite il PUK.

Riferimenti utili:

- [assistenza.ioapp.it › Ho dimenticato il PIN della CIE](https://assistenza.ioapp.it/it/ho-dimenticato-il-pin-della-cie)

Smartphone con NFC

iPhone 7 o successivi (iOS 15.1+) oppure Android con NFC.
Il chip di lettura è sul retro in alto per iPhone; varia per Android.

Se la lettura non parte: superficie stabile, cover rimossa, spostare la CIE sul retro del telefono fino a sentire una vibrazione, poi tenerla ferma fino a “*Lettura completata*”.

Riferimenti utili:

- [assistenza.ioapp.it › Cosa fare se ricevi un messaggio da Firma con IO](https://assistenza.ioapp.it/it/cosa-fare-se-ricevi-un-messaggio-da-firma-con-io)
- [assistenza.ioapp.it › Leggere la CIE](https://assistenza.ioapp.it/it/leggere-la-cie)
- [assistenza.ioapp.it › Accedere con CIE,](https://assistenza.ioapp.it/it/accedere-con-cie)

Come funziona il nuovo flusso di firma

Passo 1 — Avvia la firma

L'utente apre il messaggio nell'app IO e avvia il processo di firma qualificata.

Passo 2 — Verifica del livello di sessione

L'app verifica se la sessione è già autenticata in L3.

- **Sessione già in L3:** la firma viene avviata direttamente, senza ulteriori passaggi.
- **Sessione non in L3:** viene richiesta l'autenticazione CIE (passi 3 e 4).

Passo 3 — Inserimento PIN (solo se sessione non in L3)

L'utente inserisce le 8 cifre del PIN della CIE. Il PIN si blocca dopo 3 tentativi errati consecutivi.

Passo 4 — Tap CIE (NFC) (solo se sessione non in L3)

L'utente avvicina la CIE fisica al retro del telefono. iPhone: chip in alto sul retro. Android: chip varia — spostare la carta fino a sentire una vibrazione, poi tenerla ferma.

Passo 5 - Flusso di firma

L'utente consulta i documenti da firmare, appone le firme utili/necessarie, prende visione ed accetta i T&C e le clausole del QTSP ed invia la richiesta di firma

Passo 6 — Firma completata

La firma qualificata viene apposta sul documento e l'utente riceve il messaggio su app IO con la documentazione firmata in allegato (pdf)

FAQ — PIN, PUK e gestione CIE

1. Non trovo il PIN della mia CIE

Il PIN è in due metà: le prime 4 cifre sono sulla ricevuta cartacea ricevuta allo sportello. Le ultime 4 cifre sono nella busta con cui è arrivata la CIE a casa. È necessario unire entrambe le metà.

Riferimenti utili: assistenza.ioapp.it › [Ho dimenticato il PIN della CIE](#)

2. Ho dimenticato il PIN — come lo recupero?

Apri l'app CielD → Gestione Carta → Sblocca carta → inserisci il PUK → imposta il nuovo PIN.

Senza l'app CielD: recati in qualsiasi Comune e chiedi la ristampa.

⚠ **Attenzione:** sbagliare il PUK per più di 10 volte blocca la CIE in modo irreversibile per i servizi digitali. Servirà richiedere una nuova CIE.

Riferimenti utili: assistenza.ioapp.it › [Ho dimenticato il PIN della CIE](#)

3. Il PIN è bloccato (3 tentativi errati)

Apri l'app CielD → Gestione Carta → Sblocca carta → inserisci il PUK → imposta il nuovo PIN. Il PUK si trova sugli stessi documenti del PIN (ricevuta + busta di consegna).

⚠ **Attenzione:** 10 inserimenti errati del PUK bloccano la CIE irreversibilmente per i servizi online.

Riferimenti utili: assistenza.ioapp.it › [Sbloccare la CIE](#)

4. Non trovo o ho dimenticato il PUK

Se hai fornito email o cellulare alla richiesta CIE: apri CielD → Recupero PUK → avvicina la CIE → inserisci il numero di serie (in alto a destra sulla carta) → inserisci email o cellulare → ricevi il PUK entro 48 ore.

Se non hai fornito contatti: recati in qualsiasi Comune per la ristampa.

Riferimenti utili: assistenza.ioapp.it › [Ho dimenticato il PUK della CIE](#)

5. Voglio cambiare il PIN (lo ricordo ma voglio aggiornarlo)

Apri l'app CielD → Gestione Carta → Cambia PIN → inserisci il PIN attuale → inserisci il nuovo PIN.

Riferimenti utili: assistenza.ioapp.it › [Voglio cambiare il PIN della CIE](#)

Riferimenti e assistenza

Centro Assistenza app IO

- assistenza.ioapp.it

Assistenza CIE — Ministero dell'Interno

- cartaidentita.interno.gov.it/assistenza
- Telefono: **06 4298 5699**
- Email: cie.cittadini@interno.it (specificare: recapito, anomalia riscontrata, tipo di dispositivo)
- cartaidentita.interno.gov.it/info-utili