

1. Cos'è SPID?

SPID (*Sistema Pubblico di Identità Digitale*) è la tua nuova identità digitale composta da credenziali (nome utente e password) che puoi richiedere dal giorno del tuo diciottesimo compleanno e che dovrai utilizzare tutte le volte che vorrai accedere a 18app.

Maggiori informazioni sul sito spid.gov.it

2. Perché devo avere delle credenziali SPID per poter accedere a 18app?

Perché dobbiamo essere sicuri che sei proprio tu a chiedere l'accesso in modo da permetterti di spendere in totale sicurezza il tuo bonus cultura. Le credenziali SPID che riceverai una volta fatta la richiesta sono uniche e potrai usarle soltanto tu.

3. Quali documenti mi servono per poter richiedere SPID?

Per richiedere e ottenere le tue credenziali SPID hai bisogno di: un documento di identità valido (carta di identità o passaporto) e del tuo codice fiscale. Ti servirà anche: un indirizzo e-mail e il numero di telefono del cellulare che usi normalmente (anche se non sei tu l'intestatario del contratto).

4. A chi mi devo rivolgere e cosa devo fare per ottenere SPID?

Per ottenere le tue credenziali SPID devi rivolgerti ad Aruba, Infocert, Poste Italiane, Register, Sielte e Tim.

Questi soggetti (che vengono chiamati Identity Provider) ti offrono diverse modalità per richiedere e ottenere SPID. Puoi scegliere quella più adatta alle tue esigenze. Tutte le informazioni su dove e come chiedere le tue credenziali sul sito spid.gov.it/richiedi-spid.

Prima di cominciare a richiedere le tue credenziali SPID ricordati che hai bisogno di questi documenti. [Quali documenti mi servono per poter richiedere SPID?](#)

5. SPID è gratuito?

Sì, puoi richiedere gratuitamente le tue credenziali SPID a uno dei soggetti abilitati (Aruba, Infocert, Poste, Register, Sielte e TIM).

Alcuni di essi, oltre alla modalità di erogazione gratuita, offrono anche modalità di registrazione a pagamento. [A chi mi devo rivolgere e cosa devo fare per ottenere SPID?](#)

6. Esistono anche altre modalità per ottenere SPID?

Sì, esiste anche un'altra modalità che prevede l'utilizzo di carta d'identità elettronica (CIE) o carta nazionale dei servizi (CNS) preventivamente abilitate per l'utilizzo dei servizi on line e di un lettore di smart card da collegare al tuo computer.

Se ne sei in possesso, puoi completare la procedura online con Infocert, Poste Italiane, Sielte, Register e Tim. Maggiori informazioni su spid.gov.it/richiedi-spid.

7. Ci sono differenze tra i soggetti a cui posso decidere di richiedere SPID?

Le credenziali SPID rilasciate da Aruba, Infocert, Poste, Register, Sielte e Tim sono uguali. Puoi scegliere liberamente il soggetto che ti permette di completare la procedura di registrazione in maniera per te più semplice. Ad esempio verifica qual è l'ufficio per il completamento della registrazione più vicino a casa tua così potrai risparmiare tempo.

8. Posso richiedere SPID se sono nel diciottesimo anno di età ma non ho ancora compiuto i 18 anni?

No, per richiedere SPID devi aver compiuto 18 anni, solo dal giorno del tuo diciottesimo compleanno potrai richiedere le tue credenziali SPID. Non perdere tempo, comincia a informarti su cosa devi fare e a chi ti devi rivolgere per ottenere le tue credenziali SPID! [A chi mi devo rivolgere e cosa devo fare per ottenere SPID?](#)

9. Come vengono trattati i dati che fornisco per richiedere SPID?

I dati personali che comunicherai a Aruba, Infocert, Poste, Register, Sielte o Tim per richiedere SPID, non verranno utilizzati a scopo commerciale.

Gli Identity Provider non possono utilizzare i dati personali dell'utente né cederli a terze parti senza autorizzazione da parte dell'utente stesso. Al momento della registrazione dovranno essere esplicitamente distinti i dati necessari all'ottenimento dell'identità digitale SPID dalle ulteriori informazioni - non obbligatorie - che il gestore di identità potrà eventualmente richiedere. L'Agenzia per l'Italia Digitale vigila sul rispetto delle norme in collaborazione con il Garante per la Privacy, sia per ciò che concerne l'attività degli Identity Provider, sia per quanto riguarda i servizi messi a disposizione da pubbliche amministrazioni e privati.

Con SPID la tua privacy è totalmente garantita.

10. Ho perso le mie credenziali SPID, cosa devo fare per farcele rimandare?

Non ti preoccupare, è sempre possibile recuperare le tue credenziali.

- Se hai richiesto SPID a Aruba, segui la procedura di recupero qui: <http://guide.pec.it/spid/recupero-dati/procedure-di-recupero-dati-smarriti.aspx>
- Se hai richiesto SPID a Infocert segui la procedura di recupero qui: <https://my.infocert.it/selfcare/#/recoveryPin>
- Se hai richiesto SPID a Poste Italiane segui la procedura di recupero qui: <https://posteid.poste.it/recuperocredenziali.shtml>
- Se hai richiesto SPID a Register segui la procedura di recupero qui: (username dimenticata) <https://spid.register.it/selfcare/recovery/username>

(password dimenticata) <https://spid.register.it/selfcare/recovery/password>

- Se hai richiesto SPID a Sielte segui la procedura di recupero qui:
(username dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotUsername>
(password dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotPassword>
- Se hai richiesto SPID a Tim segui la procedura di recupero qui:
(username dimenticata)
<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenUserid>
(password dimenticata)
<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenPassword>

11. Cosa posso fare con SPID oltre ad accedere a “18app”?

Puoi usare tue credenziali SPID anche per accedere ai servizi online del tuo comune, della tua regione o - per esempio - della tua università.

12. Posso annullare la richiesta dell’identità ad un Identity Provider e sceglierne un altro?

Sì, in ogni momento è possibile annullare la procedura di registrazione avviata con ciascun gestore d’identità senza alcun tipo di obbligo o conseguenza. Per avere indicazioni specifiche sulla procedura da seguire puoi contattare i singoli gestori di identità. In ogni caso, puoi richiedere la tua identità digitale a un altro operatore anche senza aspettare l’annullamento della registrazione precedente.

13. Esistono modalità di registrazione e ottenimento SPID per le persone con disabilità?

Il processo di erogazione delle credenziali SPID per persone fisiche soggette a tutela o amministrazione di sostegno è previsto da Poste Italiane.

L’identità digitale PosteID, per i nati nel 1999, può essere richiesta da un tutore o amministratore di sostegno (dotato di un’identità digitale PosteID attiva), che cura e rappresenta legalmente una persona non autonoma. L’Identità Digitale potrà essere utilizzata per richiedere il “Bonus Cultura”.

14. In questa lista di “domande frequenti” non ho trovato la risposta al mio quesito

Se hai già cominciato la procedura di richiesta delle credenziali SPID e hai un problema specifico con Aruba, Infocert, Poste, Register, Sielte o Tim puoi rivolgerti ai call center dell’identity provider che hai scelto. Qui trovi i numeri: www.spid.gov.it/serve-aiuto.

Per domande generiche o assistenza sulle modalità di ottenimento di SPID puoi contattare il numero 06.82888.736, dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 16 (il costo della telefonata è definita in base al piano tariffario applicato dal tuo gestore telefonico). Oppure puoi scrivere all’assistenza tramite email su <https://helpdesk.spid.gov.it/>, otterrai una risposta entro 48 ore.

15. Quali sono le modalità di richiesta di spid per i ragazzi con disabilità accompagnati/assistiti da un amministratore di sostegno legalmente riconosciuto?

Per permettere a tutti i ragazzi di usufruire del bonus cultura, Poste Italiane ha previsto una modalità di registrazione ed erogazione dell'Identità digitale SPID per le persone con disabilità soggette a tutela o amministrazione di sostegno.

L'identità digitale SPID dei ragazzi nati nel 1999, può essere richiesta da un tutore o amministratore di sostegno che rappresenta legalmente una persona non autonoma.

Per portare a compimento la procedura di richiesta e ottenimento delle credenziali SPID, il tutore o accompagnatore deve:

- avere, a sua volta, richiesto ed ottenuto l'identità digitale PosteID.
- fornire la documentazione necessaria ad attestare la sua qualifica di tutore o accompagnatore del soggetto tutelato.

Il soggetto richiedente troverà all'interno della propria area personale l'apposito link "Richiesta Identità Digitale per soggetto rappresentato".

Il tutore ha inoltre l'obbligo di revocare l'identità SPID del soggetto tutelato al venir meno delle condizioni che hanno reso possibile la sua attivazione.

1. Cos'è il Bonus Cultura?

E' un'iniziativa a cura del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e della Presidenza del Consiglio dei Ministri dedicata a promuovere la cultura.

Il programma, destinato a chi compie 18 anni nel 2017, permette di ottenere 500€ da spendere in cinema, musica e concerti, eventi culturali, libri, musei, monumenti e parchi, teatro e danza, corsi di musica, di teatro o di lingua straniera.

I ragazzi hanno tempo fino al 30 giugno 2018 per registrarsi al Bonus Cultura e fino al 31 dicembre 2018 per spendere il Bonus.

2. Cos'è 18app?

18app è un'applicazione web che permette di gestire il Bonus Cultura di 500€ riservato a tutti i cittadini residenti in Italia (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2017.

E' realizzata per:

- consentire agli esercenti di registrarsi al servizio ed offrire la vendita dei beni previsti dalla normativa ai diciottenni;
- consentire ai diciottenni di generare i buoni per l'acquisto dei beni offerti dagli esercenti registrati al servizio.

3. Chi può beneficiare del Bonus Cultura di 500€?

Tutti i cittadini residenti nel territorio nazionale (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2017.

4. Come mi registro a 18app?

Se sei nato nel 1999, puoi registrarti entro il 30 giugno 2018.

Entra nella homepage www.18app.italia.it, usa le tue credenziali SPID per effettuare il primo accesso a 18app: riceverai una mail di conferma dal tuo IdP (Identity Provider).

A questo punto, dovrai completare la procedura di registrazione a 18app, fino all'ultimo passaggio dell'accettazione della normativa, e successivamente potrai visualizzare il tuo portafoglio e spendere il Bonus Cultura.

5. Non riesco a trovare 18app all'interno degli app store, come mai?

18app è un'applicazione web e pertanto consultabile all'indirizzo www.18app.italia.it. Per il momento non c'è ancora una app scaricabile sui marketplace.

6. Se non ho uno smartphone posso iscrivermi comunque a 18app utilizzando un computer, magari di una biblioteca pubblica?

Sì, è possibile iscriversi tramite qualsiasi computer o tablet collegati a internet.

7. Ho dimenticato le mie credenziali di accesso, come posso fare?

Il recupero delle credenziali è previsto, ecco dove puoi effettuarlo [vedi “Sistema Pubblico di Identità Digitale ” domanda n° 11].

8. C'è un altro modo per consultare 18app che non sia andare su internet con il mio cellulare?

Sì, purché tu abbia un PC o un tablet connesso ad internet.

9. Per spendere i buoni nei negozi online mi viene chiesto di effettuare una registrazione e indicare un metodo di pagamento valido per procedere/un documento d'identità/altro, come mai?

Le procedure di registrazione nei negozi online non dipendono da 18app, sono a discrezione degli esercenti che partecipano all'iniziativa.

1. Cosa posso acquistare attraverso 18app con il Bonus Cultura?

Se sei nato nel 1999, puoi acquistare (entro dicembre 2018) beni per un totale di 500€, esclusivamente riconducibili ai seguenti ambiti:

- a. Cinema (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- b. Concerti (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- c. Eventi culturali (biglietto d'ingresso a festival, fiere culturali, circhi)
- d. Libri (audiolibro, ebook, libro)
- e. Musei, monumenti e parchi (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- f. Teatro e danza (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- g. Musica registrata (cd, dvd musicali, dischi in vinile, musica on line)
- h. Corsi di musica, di teatro o di lingua straniera

Se sei nato nel 1998, puoi acquistare (entro dicembre 2017) beni per un totale di 500€, esclusivamente riconducibili ai seguenti ambiti:

- a. Cinema (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- b. Concerti (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- c. Eventi culturali (biglietto d'ingresso a festival, fiere culturali, circhi)
- d. Libri (audiolibro, ebook, libro)
- e. Musei, monumenti e parchi (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- f. Teatro e danza (abbonamento card/biglietto d'ingresso)

2. Posso acquistare CD o DVD con 18app?

Sì, ma solo se sei nato nel 1999. E' possibile acquistare solo dvd musicali, sono esclusi i dvd cinematografici.

3. Quanto tempo ho per spendere il mio Bonus Cultura?

Se sei nato nel 1999 il Bonus Cultura è spendibile fino al 31 dicembre 2018.

Se sei nato nel 1998 hai tempo fino al 31 dicembre 2017.

4. Il Bonus Cultura è spendibile per qualsiasi bene all'interno del negozio (anche virtuale) che ha aderito all'iniziativa?

No, il Bonus Cultura è spendibile solo per i beni riportati sopra [vedi "beni acquistabili" domanda n° 1].

5. Ci sono dei limiti di spesa per ogni singolo acquisto?

No, ma è possibile comprare solo un'unità di ciascun bene. Ad esempio, non potrai acquistare più biglietti per un concerto oppure più copie dello stesso libro.

6. Il Bonus Cultura è spendibile per acquistare carnet o abbonamenti?

Sì, a patto che sia un singolo abbonamento.

7. Le spese di spedizione per i beni acquistati nei negozi online sono comprese nel bonus cultura?

Dipende dagli esercenti, pertanto dovrai tenerne conto in fase di generazione del buono.

1. Come viene generato un buono?

Per generare il buono dovrai scegliere la tipologia di esercente (fisico o online), l'ambito ed il tipo di bene da acquistare ed indicare l'importo totale del tuo buono con il quale potrai acquistare il bene. Vediamo come:

- a) **Scegli il prodotto che vuoi acquistare:** (vedi faq "Cosa posso acquistare attraverso 18app con il Bonus Cultura?") e verifica che l'esercente sia registrato a 18app (sezione del burger menu "Dove spendere i buoni").
- b) **Accedi a 18app:** Effettua l'accesso a 18app immettendo le tue credenziali di identità digitale (SPID), consulta il menù a tendina in alto a sinistra e seleziona la voce "CREA NUOVO BUONO"
- c) **Scegli se compiere l'acquisto presso un esercente fisico oppure online e** successivamente seleziona l'ambito ed il tipo di bene da acquistare.
- d) **Genera il buono del valore economico pari al bene da acquistare:** inserisci, nel riquadro, l'importo e seleziona la voce "CREA BUONO". Se il buono è stato generato correttamente riceverai immediata comunicazione. Nota bene: se hai scelto di generare un buono per visitare Musei, Monumenti o Parchi non potrai annullare subito il buono, ma dovrai attendere qualche giorno.
- e) **Spendi il buono presso l'esercente fisico o online individuato:** Il buono così generato riporterà una serie d'informazioni e sarà pronto per essere speso. Puoi salvarlo come PDF oppure come immagine sui tuoi dispositivi o stamparlo. Se non avevi consultato in precedenza i luoghi fisici o online in cui spenderlo seleziona la voce "DOVE SPENDERE I BUONI" dal menu. Ti ricordiamo che in caso di errore puoi ancora selezionare la voce "ANNULLA BUONO" e ripetere l'operazione (tranne che per la categoria Musei, Monumenti e Parchi)

2. Come gestisco i buoni?

Gli importi dei buoni verranno scalati dal tuo "portafoglio" esclusivamente al momento della validazione da parte dell'esercente (sia fisico che online).

In qualunque momento puoi decidere di annullare un buono non ancora validato e crearne un altro, sempre nel limite dei 500 €, ad eccezione dei buoni generati per Musei, Monumenti e Parchi.

Nell'area autenticata dell'applicazione "18app" puoi sempre controllare lo stato del tuo Bonus Cultura verificando l'importo residuo a disposizione per ulteriori acquisti e l'elenco dei buoni prenotati e validati.

3. Come mai non posso annullare subito i buoni che ho generato per visitare Musei, Monumenti o Parchi?

I Musei, i Monumenti e i Parchi seguono un processo differente di validazione dei buoni, pertanto non è possibile l'annullamento immediato ma solo dopo alcuni giorni dalla creazione del buono.

4. Posso compiere un acquisto utilizzando in parte il Bonus Cultura e in parte denaro?

Certo! Puoi effettuare i tuoi acquisti generando un buono per il valore che desideri utilizzare e aggiungere la parte rimanente in contanti. È possibile però che non tutti gli esercenti accettino il pagamento "misto" (buono+contanti o carta di credito). In quel caso dovrai attenerti alle regole interne (o proprie) dell'esercente.

5. Cosa succede se il mio ultimo acquisto supera i 500€?

Potrai comunque usufruire del valore residuo del tuo Bonus Cultura, in modo tale da esaurirlo completamente e aggiungere in contanti (o con altro metodo di pagamento accettato dall'esercente) la parte rimanente per effettuare l'acquisto.

6. Come faccio se il negozio nel quale voglio acquistare un bene non si è registrato a 18App e non intende farlo?

L'esercente non è obbligato a registrarsi, pertanto non sarà possibile acquistare il bene desiderato in quel negozio.

7. Ho provato ad acquistare un libro o un biglietto presso un esercente che aderisce all'iniziativa, ma l'esercente non mi ha voluto vendere quello specifico bene: c'è un regolamento con cui posso farmi valere?

L'esercente registrato all'applicazione 18app ha accettato la normativa di riferimento e quindi non è ipotizzabile un rifiuto a vendere i beni che lui stesso ha indicato in fase di registrazione del servizio, a meno di indisponibilità del bene stesso, in questo caso vedi la domanda n. 13 qui di seguito.

8. Posso regalare parte del mio Bonus Cultura ad un amico?

No, il Bonus Cultura è nominativo e legato all'identità del beneficiario.

9. Se non usufruisco del Bonus Cultura cosa succede?

Al termine del periodo previsto dalla normativa (31 dicembre 2018) il portafoglio si azzererà automaticamente.

10. Gli acquisti possono essere fatti da miei parenti/amici? E se sì, devono rilasciare una delega all' esercente?

Gli acquisti non possono essere delegati ad altre persone e sono strettamente nominali.

11. Se volessi restituire il bene che ho acquistato, ad esempio un libro, posso riottenere la parte del Bonus Cultura spesa per quell'acquisto?

No, una volta che il buono viene validato dall' esercente, non può essere riaccreditato sul tuo Bonus Cultura personale. Occorre quindi verificare con l' esercente stesso l' eventuale modalità per il recupero della somma del bene già acquistato (es. cambio/buono di uguale importo) tenendo presente che è espressamente vietata la restituzione in denaro del valore speso per l' acquisto.

12. Se l'evento che ho prenotato viene annullato, posso riottenere la parte del Bonus Cultura spesa per l'acquisto?

No, l'importo del bene acquistato non può essere riaccreditato sul Bonus Cultura personale.

Occorre verificare con l' organizzatore dell' evento l' eventuale modalità per il recupero della somma del biglietto di ingresso (es. cambio/buono di uguale importo).

13. Se il bene da acquistare non è disponibile nel magazzino, cosa posso fare?

In caso di acquisto presso un esercizio commerciale, verificare con l' esercente quando poter tornare per la convalida del buono e la presa in carico del bene.

In caso di acquisto online, la convalida del buono verrà sbloccata dall' esercente solamente quanto il bene sarà disponibile nel proprio magazzino.

14. Attivando la funzionalità di ricerca degli esercenti, il mio smartphone mi chiede l' autorizzazione all' uso dei servizi di localizzazione?

Il software chiede solo l' autorizzazione all' uso dei servizi di localizzazione. Si tratta di un comportamento standard dell' HTML per garantire la privacy dell' utente.

Alcuni browser memorizzano la scelta effettuata per una specifica pagina e nei successivi accessi riutilizzano la scelta memorizzata.

15. La mia posizione non riesce ad essere determinata. Ciò mi impedisce di generare buoni o di capire dove poterli spendere?

Assolutamente no, la generazione del buono è indipendente dalla localizzazione geografica della mia posizione. La ricerca degli esercenti può anche essere effettuata indicando uno specifico comune o esercente.

16. Cosa devo presentare alla cassa di un esercizio fisico per completare l'acquisto?

Puoi completare l' acquisto in diversi modi:

- stampando il buono e presentandolo alla cassa

- presentando alla cassa il tuo dispositivo (ad esempio smartphone o tablet) e visualizzando i dati identificativi del buono, corredati di codice alfanumerico di 8 cifre, QR code e barcode.

Così facendo permetterai all' esercente di validare il tuo buono attraverso l' inserimento su 18app, nella sezione dedicata agli esercenti, del suo codice identificativo e del codice identificativo del buono, così da completare l' acquisto.

17. Come posso spendere il buono nei siti di vendita online?

Puoi completare l' acquisto online indicando, durante il processo di acquisto nel sito di vendita (personalizzato per ogni esercente registrato a 18app), il codice del buono che hai generato e che vuoi spendere per l' acquisto.

18. Ho salvato come immagine/pdf sul cellulare il mio buono pensando di usare il QR code o il codice a barre, ma alla cassa non hanno il sistema per riconoscerlo: come posso completare l' acquisto?

E' possibile che alcuni esercenti non siano dotati di dispositivi per leggere il QR code o il codice a barre. In questo caso sarà sufficiente comunicare il codice identificativo del buono per completare l' acquisto.

19. A cosa serve il codice identificativo del buono? Può essere inserito manualmente nel sistema dall' esercente per validare il buono?

Certo! Il codice identificativo serve per permettere all' esercente di validare il buono manualmente. Potrai così completare il tuo acquisto.

20. Posso effettuare acquisti all' estero?

No, il Bonus Cultura è spendibile solo sul territorio italiano.

1. Non riesco a visualizzare l'applicazione?

Provedi ad aggiornare il tuo browser considerando che l'applicazione è fruibile:

Lato Desktop con

- Internet Explorer 9+
- Google Chrome (ultima versione)
- Firefox (ultima versione)
- Safari su Mac (ultima versione)

Lato Mobile

- Stock browsers on "Android Tablet/Smartphone" con Android 4+
- Safari on iPad/iPhone con iOS 8+

L'applicazione è ottimizzata per dispositivi Mobile (Smartphone), Tablet e Desktop (max 1280px).

1. Non riesco più ad accedere al sito, come posso fare?

Se hai dimenticato le tue credenziali di accesso segui le modalità indicate [vedi “registrazione 18app” domanda n° 6]. Se, effettuata la procedura di recupero delle credenziali, non riesci comunque ad effettuare l’accesso contatta i numeri riservati alla risoluzione di problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4].

2. 18app è lento nella generazione dei buoni, ci sono metodi alternativi?

No, non ci sono metodi alternativi. Puoi provare a riavviare il sistema o in alternativa a contattare i numeri riservati ai problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4].

3. 18app ha generato un buono, ma il sistema dell’ esercente non riesce a validarlo? Come possiamo risolvere?

Provare ad annullare e generare nuovamente il buono controllando insieme all’ esercente che tutte le informazioni siano state inserite correttamente. Se il problema non si risolve contattare uno dei numeri riservati ai problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4].

4. Esiste un numero telefonico da contattare per la risoluzione di problemi tecnici?

C’è il numero verde del MIBACT **800.991.199** attivo da lunedì a venerdì esclusi festivi - dalle ore 09.00 alle 17.30.