

## Domande Ricorrenti - Posta Elettronica Certificata (PEC)

### 1. Cosa dice il decreto?

Di seguito il dettaglio del decreto:

*"Tra le misure per la riduzione dei costi amministrativi a carico delle imprese sono state introdotte importanti modifiche al Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82/2005) e al Regolamento per l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (D.P.R. n.68/2005)."*

Ecco cosa prevede l'art. 16 ai commi 6 e seguenti:

*"6. Le imprese costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese. Entro tre anni dalla data di entrata in vigore della presente legge tutte le imprese, già costituite in forma societaria alla medesima data di entrata in vigore, comunicano al registro delle imprese l'indirizzo di posta elettronica certificata. L'iscrizione dell'indirizzo di posta elettronica certificata nel registro delle imprese e le sue successive eventuali variazioni sono esenti dall'imposta di bollo e dai diritti di segreteria."*

*"7. I professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato comunicano ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge. Gli ordini e i collegi pubblicano in un elenco consultabile in via telematica i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata."*

### 2. Che cos'è la PEC?

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica (che utilizza i protocolli standard della posta elettronica tradizionale) nel quale al mittente viene fornita, in formato elettronico, la prova legale dell'invio e della consegna di documenti informatici.

### 3. A cosa serve?

Alla trasmissione di messaggi, che possono contenere qualsiasi tipologia di informazione ed allegato, di cui si vuole avere la certezza della consegna. La PEC è nata per sostituire, attraverso i moderni mezzi di comunicazione, la **Raccomandata postale con ricevuta di ritorno**, o raccomandata AR. Così come avviene per la raccomandata AR, al mittente viene inviata una ricevuta che attesta la consegna al destinatario del proprio messaggio.

### 4. In che modo si ha la certezza della consegna del messaggio di PEC?

Nel momento in cui l'utente invia il messaggio, riceve, da parte del proprio Gestore di PEC, una ricevuta di accettazione con relativa attestazione temporale (data e ora). Tale ricevuta costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene nella casella del destinatario, il suo gestore di PEC invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna, con l'indicazione della data e dell'ora, a prescindere dalla visualizzazione del messaggio da parte del destinatario.

## 5. Cosa sono i gestori di posta elettronica certificata?

I **gestori di PEC** sono aziende o enti autorizzati a rivendere/fornire caselle e domini di posta elettronica certificata.

Per diventare gestori di PEC ed essere inseriti nell'**Indice Pubblico dei Gestori (IGPEC)** è necessario:

- mettere in opera un sistema di PEC rispondente ai requisiti tecnici, logistici ed organizzativi previsti dalla normativa
- predisporre uno staff ed una struttura tecnico/amministrativa per l'erogazione del servizio
- avere 1.000.000 euro di capitale sociale I.V. (solo per le aziende private)
- essere in possesso di certificazione di qualità ISO 9001 (\*)
- stipulare una polizza assicurativa per la copertura dei danni di esercizio (solo per aziende private)

Le domande di accreditamento devono essere indirizzate al **CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione)** al quale spetta il ruolo di vigilanza e controllo sull'operato dei gestori.

ELMAS Software S.p.A. ha attivato il dominio @postacerta.net che si appoggia al Gestore Namirial S.p.A.

## 6. La PEC ha valore legale?

Si. Ha lo stesso valore legale della tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento garantendo, quindi, l'opponibilità a terzi dell'avvenuta consegna (valore legale sancito con il DPR n.68 dell'11 febbraio 2005).

## 7. Chi può utilizzarla?

Chiunque sia Titolare di una Casella di Posta Elettronica Certificata (Privati, Aziende, Pubblica Amministrazione, ecc.).

## 8. Cosa dice il decreto?

Di seguito il dettaglio del decreto:

*"Tra le misure per la riduzione dei costi amministrativi a carico delle imprese sono state introdotte importanti modifiche al Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82/2005) e al Regolamento per l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (D.P.R. n.68/2005)."*

Ecco cosa prevede l'art. 16 ai commi 6 e seguenti:

*"6. Le imprese costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese. Entro tre anni dalla data di entrata in vigore della presente legge tutte le imprese, già costituite in forma societaria alla medesima data di entrata in vigore, comunicano al registro delle imprese l'indirizzo di posta elettronica certificata. L'iscrizione dell'indirizzo di posta elettronica certificata nel registro delle imprese e le sue successive eventuali variazioni sono esenti dall'imposta di bollo e dai diritti di segreteria."*

*"7. I professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato comunicano ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge. Gli ordini e i collegi pubblicano in un elenco consultabile in via telematica i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata."*

### **9. Si possono inviare messaggi PEC tra utenti che utilizzano differenti Gestori di PEC?**

Si, la normativa impone a tutti i gestori di PEC di garantire la piena interoperabilità dei servizi offerti.

### **10. Posso spedire messaggi PEC a caselle tradizionali?**

Con una casella PEC e' possibile spedire un messaggio ad una casella email tradizionale (non PEC) anche se, in tal caso, il mittente non riceve , com'è ovvio, la ricevuta di avvenuta consegna.

Il mittente riceve tuttavia una **ricevuta di accettazione** che può essere utilizzata come **attestazione dell'avvenuto invio** in un ben definito istante temporale.

### **11. Posso ricevere mail tradizionali (non PEC)?**

La posta certificata è stata creata per scambiare messaggi tra caselle PEC.

Per questo motivo e allo scopo di eliminare il problema dello spamming sulle caselle PEC è stato deciso di non far arrivare a destinazione mail tradizionali dirette a caselle di posta certificata. L'utente gigapec ha tuttavia la possibilità di redirigere le mail tradizionali in ingresso verso altre caselle di posta elettronica tradizionali da lui scelte. Per effettuare questa scelta è necessario impostare il servizio di **Inoltro** dall'interfaccia di gestione della propria casella

### **12. Come si attiva una casella di PEC?**

Per l'attivazione di una casella di posta elettronica certificata si devono seguire i seguenti passi:

#### **Richiesta di attivazione**

Compilare il form di registrazione (richiesta di attivazione) riportando i propri dati anagrafici (che dipendono dal fatto che il cliente sia un privato, un'azienda o un ente):

- Nome
- Cognome
- Ragione Sociale
- Indirizzo
- Città
- CAP
- Nazione
- Codice fiscale o partita IVA
- email valida

Il cliente deve inoltre dare il proprio consenso affinché il Gestore possa entrare in possesso e gestire i suoi dati personali

#### **Pagamento**

Il cliente effettua il pagamento di quanto ordinato secondo le modalità concordate (RID, Bonifico Bancario)

#### **Invio conferma di attivazione ed informazioni aggiuntive**

Il cliente, dopo aver firmato e compilato le condizioni di fornitura, le invia ai riferimenti specificati insieme alla fotocopia di un documento di identità valido e alla ricevuta di pagamento (in caso di pagamento tramite bonifico bancario). I documenti possono essere anticipati via fax o via email per poi essere inviati in originale via raccomandata con ricevuta di ritorno.

## **Attivazione**

Il gestore, dopo aver verificato la correttezza delle informazioni inviate dal cliente, attiva la casella ed i domini richiesti.

## **Messaggio di benvenuto**

Il gestore invia al cliente una email di benvenuto nella quale vengono forniti tutti i dettagli del servizio erogato. In particolare vengono inviati i parametri di accesso al sistema: login, password server smtp, server pop, indirizzo web mail, etc.

## **13. Come si accede al servizio?**

La casella di PEC non è altro che una casella di posta che può essere utilizzata sia attraverso i più diffusi client di posta (Thunderbird, Eudora, Outlook Express, Outlook, etc.), che attraverso un sistema di webmail. All'attivazione della casella PEC, il gestore invia al cliente una email di benvenuto nella quale vengono forniti tutti i dettagli del servizio erogato ed, in particolare, i parametri di accesso al sistema: login, password, server smtp, server pop, indirizzo web mail, etc. Le istruzioni per la configurazione di un client di posta e per l'utilizzazione della webmail sono presenti nel sito nella sezione "Documentazione".

La ELMAS Software S.p.A. propone un prodotto IWPEC nato dal software per la gestione documentale (ISOWORK) dedicato esclusivamente all'invio, ricezione e archiviazione dell'email. IWPEC infatti consente di archiviare le mail in uno spazio di memoria come se fosse un qualsiasi documento elettronico (pdf, doc, xls etc...).

## **14. Ci sono delle differenze tra l'utilizzo della casella attraverso web mail, tramite un client o con lo strumento IWPEC?**

Il vantaggio del Webmail è che permette di accedere alla propria casella di posta da qualsiasi computer e non richiede configurazioni. Webmail però, al contrario dei client, non permette di scaricare i messaggi nel proprio computer, ma solo di cancellarli per liberare spazio. I client di posta sono strumenti più completi, ma richiedono una configurazione iniziale.

IWPEC consente di archiviare le mail in uno spazio di memoria come se fosse un qualsiasi documento elettronico (pdf, doc, xls etc...).

IWPEC non gestisce come un mailer (web o client) le mail inviate e quelle ricevute. La distinzione è solo formale tra documenti in ingresso e in uscita. Questo consente di creare un legame fisico tra la mail inviata e le ricevute di accettazione e consegna che si traduce in una visualizzazione a video come sotto riportata.

## **15. Cosa si deve fare in caso di smarrimento delle credenziali di accesso al sistema?**

In caso di smarrimento delle credenziali di accesso al sistema il titolare di una casella di PEC potrà richiederle nuovamente al gestore. Per far questo deve inviare una richiesta via fax o raccomandata A/R nella quale devono essere riportate le seguenti informazioni:

- Nome e cognome o Ragione Sociale
- Indirizzo (Via, Città, CAP, Nazione)
- Codice fiscale o partita IVA
- E-mail valida (per eventuali comunicazioni)

Inoltre deve essere inviata una fotocopia di un documento di identità valido.

Il personale del servizio di help desk di Namirial S.p.A., una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica o con mezzi alternativi.

### **16. Se si smarrisce una ricevuta a chi ci si deve rivolgere per ottenerne una copia valida a fini legali?**

Occorre rivolgersi al proprio Gestore di PEC il quale, per legge, è obbligato a registrare ed archiviare tutte le operazioni relative alle trasmissioni effettuate per 30 mesi.

La richiesta può essere effettuata inviando via posta certificata le seguenti informazioni:

- nome e cognome del titolare
- indirizzo PEC del mittente
- indirizzo PEC del destinatario
- data di riferimento del messaggio da ricercare
- oggetto del messaggio da ricercare (opzionale)
- identificativo del messaggio (opzionale)

La casella di posta certificata utilizzata dal gestore per la raccolta delle richieste dei log da parte degli utenti, verrà comunicata agli utenti stessi all'interno del messaggio di benvenuto inviato a seguito dell'attivazione.

Nel caso in cui il titolare sia impossibilitato ad effettuare la richiesta via PEC, può farlo via fax o raccomandata A/R inviando, oltre alle suddette informazioni, anche una fotocopia di un documento di identità valido.

Il personale del servizio di help desk di Namirial S.p.A., una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica certificata o con mezzi alternativi.

### **17. Si può richiedere la cancellazione di una casella PEC?**

Il titolare può richiedere al proprio gestore la cancellazione della propria casella di PEC. Per far questo deve inviare una richiesta via fax o raccomandata A/R nella quale devono essere riportate le seguenti informazioni:

- Nome e cognome o Ragione Sociale
- Indirizzo (Via, Città, CAP, Nazione)
- Codice fiscale o partita IVA
- email valida (per eventuali comunicazioni)

Inoltre deve inviare una fotocopia di un documento di identità valido.

La richiesta di cancellazione può essere fatta solamente dal titolare della casella.

Il gestore effettua una serie di controlli dopodiché provvede alla cancellazione.

Al termine dell'operazione conferma via email l'avvenuta eliminazione.

### **18. E' presente un servizio di assistenza a cui rivolgersi in caso di necessità relative all'utilizzo del servizio?**

Namirial S.p.A. ha predisposto uno specifico canale di comunicazione (help desk) con l'utenza finale, per quanto concerne la gestione di problematiche relative al servizio di posta elettronica certificata. L' help desk è costituito da uno staff di persone individuate e preposte all'assistenza clienti per il servizio di posta elettronica certificata e risponde al numero di selezione automatica, durante l'orario di ufficio dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì. Le richieste di assistenza possono essere inviate 24 ore su 24, tramite posta elettronica all'indirizzo [callcenter@sicurezza postale.it](mailto:callcenter@sicurezza postale.it) o attraverso apposite pagine web presenti sul sito [www.sicurezza postale.it](http://www.sicurezza postale.it). In quest'ultimo caso

l'utente ha la possibilità di inviare una segnalazione generica oppure di effettuare una domanda diretta ad uno specifico operatore.

Le richieste effettuate tramite posta elettronica o attraverso il portale, se pervenute fuori dall'orario lavorativo o nei giorni festivi, sono prese in carico a partire dal primo giorno lavorativo successivo.

Il cliente del servizio ha la possibilità di ottenere informazioni generali sulla posta elettronica certificata (come funziona, possibili usi del canale, validità legale dei messaggi di PEC, etc) e dettagli specifici sul servizio erogato quali, ad esempio:

- come configurare il client di posta
- come accedere e come utilizzare la webmail
- come ottenere nuovamente le credenziali di accesso in seguito al loro smarrimento
- come ottenere un estratto dei file di log
- quali sono le garanzie di sicurezza del servizio
- come vengono trattati i dati personali

Il cliente potrà segnalare eventuali problemi riscontrati durante l'invio e la ricezione dei messaggi sia attraverso i client di posta che attraverso la webmail. Tutte le segnalazioni vengono gestite attraverso un sistema di trouble ticketing che segnala via email ogni aggiornamento fino alla risoluzione definitiva.

### **19. Cos'è il Trouble ticketing?**

Attraverso il sistema di trouble ticketing, Namirial S.p.A. tiene traccia di tutte le segnalazioni effettuate dai propri clienti. Il sistema si basa su un'applicazione web-based attraverso la quale il personale Help Desk è in grado di:

- creare un nuovo ticket a seguito di una segnalazione da parte del cliente
- seguire la "vita" del ticket nel corso degli aggiornamenti e cambi di stato fino alla risoluzione finale
- aggiornare il ticket annotando gli interventi fatti e le comunicazioni con il cliente
- attingere ad una knowledge base contenente le guide ai servizi, le domande più frequenti (F.A.Q.), i casi più significativi
- ricercare i ticket in base ad una serie di informazioni quali la data di creazione, la categoria, l'identificativo dell'operatore che segue la segnalazione, etc.

Tutte le modifiche di stato vengono notificate all'utente che ha effettuato la segnalazione attraverso un messaggio di posta elettronica.

### **20. C'è un limite al numero di messaggi che posso ricevere nella mia casella?**

Perché quando la casella è piena, e quindi non c'è più spazio nel disco, i messaggi in arrivo vengono rifiutati e persi. La casella di posta deve essere quindi liberata da una parte dei messaggi che contiene. Se si utilizza un client che non mantiene i messaggi sul server è sufficiente leggere i nuovi messaggi in arrivo. Nel caso in cui si utilizzi un client che mantiene i messaggi sul server si deve provvedere a scaricare sul proprio computer (o a cancellare) una parte dei messaggi residenti su server.

Utilizzando Webmail è possibile la sola cancellazione dei messaggi.

### **21. Ho già un dominio di posta elettronica @mariorossi.it. Posso attivare @pec.mariorossi.it?**

In questo caso si tratta di un dominio di secondo livello. E' possibile attivare ma per obblighi di sicurezza imposti dal CNIPA anche il dominio di primo livello deve essere

migrato sui server del provider PEC. Si può ovviare attivando @pec-mariorossi.it, oppure @pecmariorossi.it; in questo caso la gestione dei domini di posta rimane separata.

## **22. Come si fa a scaricare i messaggi dalla propria casella?**

Per scaricare i messaggi e quindi liberare spazio nel disco bisogna aprire il client di posta utilizzato e dalla barra degli strumenti cliccare sulla voce "**strumenti**" e successivamente su "**account**".

Nella finestra "**Account**" selezionare "**proprietà**" e di seguito "**impostazioni avanzate**". In quest'ultima finestra nella sezione recapiti si dovrà disattivare la voce "*conserva una copia dei messaggi sul server*". Per confermare la scelta cliccare su "**applica**" e "**ok**".

Se l'opzione è già disattivata, per liberare lo spazio della casella è sufficiente leggere i messaggi.

## **23. Come posso contestare un destinatario che asserisce di non aver ricevuto una e-mail inviata alla sua casella PEC?**

Con la posta certificata posso opporgli la ricevuta di consegna. Questa ricevuta attesta, con firma del provider scelto dal destinatario, la data e l'ora in cui il messaggio gli è stato consegnato nella casella.

Se il destinatario non era in copia conoscenza "CC" la stessa ricevuta attesta anche tutto il contenuto del messaggio che è stato recapitato.

## **24. Che cosa è il Log?**

Il Log file è un registro informatico all'interno del quale vengono memorizzate tutte le operazioni relative alle trasmissioni effettuate (invio, ricezione, etc.) utile per la ricostruzione delle ricevute, nel caso di eventuale smarrimento delle stesse.

## **25. Si possono inviare messaggi utilizzando il campo "CCN" e/o "BCC" che nascondono l'indirizzo del destinatario in un invio multiplo?**

In base al manuale sulle "Regole tecniche del servizio di trasmissione di documenti informatici mediante posta elettronica certificata" rispettivamente ai capitoli 6.1 e 6.3.1 si stabilisce che: Ai fini della determinazione dei dati di certificazione fanno fede, per il sistema, gli elementi utilizzati per l'effettivo instradamento del messaggio verso i destinatari (campi "To" e "Cc"). I dati di indirizzamento presenti nel campo "Ccn" o "Bcc" non sono considerati validi dal sistema in quanto nascondono l'indirizzo del destinatario. Qualora il messaggio non superi i controlli (nel caso venga utilizzato il campo "Ccn" o "Bcc"), il punto di accesso non dovrà accettare il messaggio all'interno del sistema di posta certificata emettendo il relativo avviso di non accettazione.