



COMUNE DI **GUSPINI**

SERVIZIO SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

INNOVAZIONE TECNOLOGICA – SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI,
E-GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO

AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013

ALLEGATO 05 – POSTA ELETTRONICA (PEO/PEC)





SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

INDICE

1. Oggetto.....	3
2. Posta elettronica (PEO).....	3
2.1. Conservazione PEO dell'Amministrazione.....	3
3. Posta Elettronica Certificata (PEC).....	4
3.1. Posta elettronica certificata – modalità di interazione.....	4
3.2. Conservazione PEC dell'Amministrazione.....	4
4. Interoperabilità.....	4
4.1. Casella di pec istituzionale e caselle di pec di servizio.....	5
5. Utilizzo della PEO e della PEC.....	6
6. Comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica.....	7
6.1. Premessa.....	7
6.2. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni.....	7
6.3. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e società, imprese e professionisti.....	8
6.4. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e privati.....	8
7. Sistema pubblico di identità digitale (SPID).....	8
7.1. Presentazione di istanze e dichiarazioni alle pubbliche amministrazioni per via telematica.....	9
7.2. Strumenti utilizzabili per le comunicazioni telematiche.....	9
7.3. Allegati alle comunicazioni telematiche.....	10
7.4. Contrassegno elettronico (glifo/timbro digitale).....	10
7.5. Non ripudio del messaggio.....	11
8. Tabelle di Riepilogo.....	12
8.1. Messaggi in ingresso.....	13
8.1.1. Possibili casi di trattamento di messaggi in ingresso ricevuti dalla casella istituzionale o da altre caselle PEC collegate al protocollo.....	13
8.1.2. Possibili casi di trattamento di messaggi in ingresso ricevuti da caselle di utenti non istituzionali e non collegate al protocollo.....	18



1. OGGETTO

Attraverso il presente disciplinare si dettano regole per l'utilizzo della posta elettronica da parte del personale dipendente e dei collaboratori in conformità a quanto stabilito dal vademecum per i dipendenti sull'uso corretto degli strumenti informatici ai sensi del D. Lgs. 196/03.

2. POSTA ELETTRONICA (PEO)

Le caselle di posta elettronica registrate al dominio "comune.guspini.vs.it" vengono gestite dal Servizio Sistemi Informativi.

Ad ogni dipendente comunale è assegnata una casella di posta elettronica identificata nella parte sinistra del simbolo "@" con nome.cognome, mentre le caselle assegnate agli amministratori, riportano il "ruolo" che gli contraddistingue es. "consigliere.nomecognome" ecc.

Vengono poi assegnate caselle di posta elettronica di tipo generale identificate con il tema trattato dall'ufficio a cui sono collegate (es. personale, bilancio, sport ecc.). Queste caselle legate a determinati uffici/servizi hanno attivato una funzionalità che si occupa di reinoltrare alle caselle degli utenti degli uffici correlati i messaggi che vengono inoltrati alle caselle di tipo generale.

Le caselle di posta elettronica sono attivate dal Servizio Sistema Informativo, su richiesta di un responsabile di settore e allo stesso modo vengono disattivate su segnalazione da parte di responsabile di settore che segnali la cessazione dal servizio di un utente o per qualunque altro motivata ragione.

Le caselle di posta elettronica sono concesse in uso e possono essere temporaneamente sospese, di norma con preavviso, quando viene rilevato un uso non corretto, per motivi tecnici o per altre ragioni dall'Amministratore di Sistema, anche su specifica richiesta del Segretario Comunale.

L'uso della posta elettronica da parte del dipendente deve essere esclusivamente per ricevere o inviare atti inerenti la propria attività lavorativa all'interno dell'Amministrazione, o a soggetti esterni.

La posta elettronica è altresì utilizzata per lo scambio di comunicazioni inerenti il rapporto di lavoro, in alternativa al sistema di comunicazione interna gestito dal Gestionale di Protocollo.

Il servizio di posta elettronica viene erogato da un soggetto terzo il quale adotta tutte le misure per garantire il più elevato grado di certezza e tutela della privacy nello scambio delle email e l'Amministratore di Sistema verifica che tali misure vengano adottate.

2.1. CONSERVAZIONE PEO DELL'AMMINISTRAZIONE

I messaggi sono contenuti nella casella di posta dell'utente, il quale ha il compito di gestirne il contenuto, provvedendo ad eliminare o archiviare i messaggi non più necessari.

Il gestore terzo delle caselle di posta elettronica avrà cura di conservare i log che contengono le informazioni relative ai messaggi in entrata e in uscita.



3. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Il comune di Guspini ha una casella di posta elettronica certificata istituita dall'Area Organizzativa Omogena (AOO) abilitata alla protocollazione dei messaggi ricevuti. Come previsto dalla norma tale indirizzo è riportato nell'indice delle amministrazioni pubbliche. L'indirizzo è protocollo@pec.comune.guspini.vs.it;

3.1. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA – MODALITÀ DI INTERAZIONE

L'uso della posta elettronica certificata può essere schematizzato nelle seguenti modalità:

- Semplice scambio di messaggi e relativi allegati tra cittadino e un ufficio del Comune di Guspini. Con questa modalità un cittadino è messo in condizione di inviare tramite posta elettronica certificata ciò che presenterebbe altrimenti ad uno sportello (come ad esempio un modulo compilato e firmato), con la garanzia che il relativo procedimento verrà avviato come accadrebbe se avesse consegnato materialmente il documento. L'impiegato che riceve la domanda o la documentazione si occuperà di inserire manualmente le informazioni nel sistema di protocollo informatico.
- Scambio di messaggi e di allegati strutturati in XML tra soggetti pubblici o privati e il sistema di protocollo del Comune di Guspini mediante un apposito applicativo. Questa modalità, attualmente non attiva, è relativa a servizi erogati tramite il portale che dovrebbe consentire di poter inviare documenti strutturati come moduli compilati gestiti in maniera più o meno automatica dal Gestionale di Protocollo;
- Scambio di messaggi di posta elettronica certificata e di allegati XML tra sistemi di protocollo informatico.

3.2. CONSERVAZIONE PEC DELL'AMMINISTRAZIONE

I messaggi di posta elettronica certificata sono archiviati presso il gestore del servizio, nonché associati integralmente alla registrazione di protocollo a cui si riferiscono, e sono sottoposti al sistema di conservazione sostitutiva adottata dall'Ente.

4. INTEROPERABILITÀ

Viene definita come il trattamento automatico, da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i processi amministrativi consequenti.

La Posta Elettronica Certificata basata su SMTP/MIME è lo strumento con cui effettuare la trasmissione telematica dei documenti tra pubbliche amministrazioni, fino a che non saranno attivate soluzioni cooperazione applicativa (SPC). Il comune di Guspini è registrato presso l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee (<http://www.indicepa.it>)

La posta elettronica può essere utilizzata in maniera duplice, come mero strumento di trasmissione o diventare essa stessa documento informatico. Nel primo caso è l'allegato ad avere valore di documento se in possesso dei requisiti richiesti per la protocollazione.



Lo scambio di documenti in formato elettronico tra pubbliche amministrazioni deve avvenire utilizzando la casella di posta elettronica certificata dell'AOO di destinazione ed ad ogni scambio deve corrispondere una registrazione di protocollo, la quale può riguardare sia il corpo del messaggio sia gli eventuali allegati del messaggio.

L'amministrazione ricevente protocollerà il messaggio ricevuto, e per farlo utilizzerà le informazioni contenute nella segnatura informatica associata al messaggio che vengono inserite automaticamente in una “body part” del messaggio. Le informazioni che devono essere inserite nella segnatura di protocollo sono quelle indicate dalle regole tecniche vigenti in materia.

Ad ogni messaggio di posta elettronica certificata sia in ingresso che in uscita dalle amministrazioni è associata un'altra tipologia di messaggi generati automaticamente dal sistema di posta elettronica certificata, e vengono definiti messaggi di ritorno, utilizzano lo stesso standard MIME e scambiati tramite protocollo SMTP, e il cui scopo è quello di comunicare eventi ed informazioni relativi allo stato della trasmissione dei messaggi. I messaggi di ritorno sono dei seguenti tipi:

- **messaggi di conferma di ricezione.** Questi comunicano la conferma dell'avvenuta protocollazione in ingresso da parte della AOO ricevente. Questa tipologia di messaggio si differenzia da altre forme di ricevute di conferma generate dal sistema telematico di posta elettronica in quanto comunica l'effettiva protocollazione del messaggio e conseguentemente la sua effettiva presa in carico da parte dell'Amministrazione ricevente e non il semplice messaggio che segnala il recapito del messaggio nella casella del destinatario;
- **messaggi di notifica di eccezione.** Con questi messaggi si notificano anomalie nel messaggio ricevuto.
- **messaggi di aggiornamento di conferma.** Comunicano aggiornamenti relativi a messaggi protocollati in precedenza;
- **messaggi di annullamento di protocollazione.** Questa tipologia di messaggi comunicano l'annullamento della protocollazione di un messaggio ricevuto precedentemente.

I messaggi di ritorno elettronici vengono associati automaticamente alla registrazione di protocollo cui sono riferiti e pertanto essi non vanno protocollati, ma semplicemente inseriti nel fascicolo a cui il documento protocollato appartiene.

Allo stato attuale il comune di Guspini non aderisce a progetti di interoperabilità.

4.1. CASELLA DI PEC ISTITUZIONALE E CASELLE DI PEC DI SERVIZIO

Il Comune di Guspini ha scelto di creare una casella di posta elettronica istituzionale coincidente con la casella di posta elettronica certificata, e nelle specifico protocollo@pec.comune.guspini.vs.it, regolarmente iscritta all'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) e integrata nel Gestionale di Protocollo adottato.

Questa casella è l'indirizzo elettronico principale dell'Ente e deve essere utilizzato in abbinamento alle modalità previste per la posta elettronica certificata per conseguire lo scopo di dare valore giuridico alle comunicazioni inviate e ricevute.



Tale casella deve essere disponibile a chiunque e pertanto la sua esistenza è resa pubblica oltre che all'IPA, sul sito web dell'Ente, indicata nelle comunicazione inviate all'esterno, inserita nella carta intestata e indicata nel manuale di gestione del servizio archivistico.

È facoltà dell'Ente dotare ciascun servizio di una casella di posta elettronica certificata, la quale deve essere collegata al registro di protocollo, al fine di consentire lo scambio di documenti informatici, firmati digitalmente e non, e indirizzati sia internamente all'Ente che all'esterno.

L'integrazione funzionale all'interno del Gestionale di Protocollo, oltre a rendere disponibili in maniera automatizzata le funzionalità di protocollo, ha lo scopo di evitare che queste caselle di posta certificata vengano utilizzate in maniera equivalente alle caselle di posta elettronica ordinaria, evitando di farvi transitare quindi messaggi non istituzionali.

Le caselle di posta elettronica certificata, sia istituzionale che di servizio possono ricevere esclusivamente posta elettronica certificata, mentre i messaggi provenienti da caselle di posta elettronica ordinaria vengono scartati.

A tal fine è opportuno attivare un indirizzo generale di posta elettronica ordinaria per la ricezione di tale tipologia di posta.

I messaggi ricevuti su entrambe le tipologie di posta elettronica possono avere allegati documenti firmati digitalmente oppure semplici file (come ad esempio scansioni per immagine di documenti cartacei). Il sistema consente la verifica della firma per i singoli allegati.

5. UTILIZZO DELLA PEO E DELLA PEC

La posta elettronica ordinaria (PEO) viene utilizzata normalmente per la trasmissione di tutte le comunicazioni interne e per le comunicazioni verso enti pubblici o soggetti privati, che non abbiano rilevanza giuridica e che non appartengono a procedimenti amministrativi.

La posta elettronica sia ordinaria (PEO) che certificata (PEC) viene utilizzata per tutte le comunicazioni, firmate digitalmente e soggette a protocollazione. Di norma si utilizza la PEC istituzionale o di settore tutte le comunicazioni esterne firmate digitalmente e soggette a protocollazione. Alle comunicazioni tramite PEO/PEC è possibile allegare altri documenti digitali o documenti formati come copie per immagine di documenti cartacei.

I messaggi ricevuti su PEC istituzionale o sulle PEO, vengono protocollati contestualmente alla verifica della validità della firma, anche se la verifica della firma non è valida. Con questa operazione si consente al sistema di protocollazione di apporre al documento una evidenza informatica, in considerazione del valore giuridico-probatorio attribuito al registro di protocollo se lo stesso rispetta i requisiti di legge, opponibile a terzi. La verifica della firma è normalmente effettuata dal sistema di gestione informatica dei documenti in uso, ma possono essere utilizzati anche ulteriori strumenti messi a disposizione.

Sono da protocollare le seguenti tipologie di messaggi e documenti ricevuti nella PEC:

- i messaggi provenienti da PEC e firmati digitalmente con firma valida al momento della protocollazione;



- i messaggi provenienti da PEC e non firmati digitalmente o aventi firma valida al momento della protocollazione;
- i messaggi da caselle di posta elettronica ordinaria e firmati digitalmente con firma valida al momento della protocollazione o con certificati di firma scaduti;
- i messaggi provenienti da caselle di posta elettronica ordinaria il cui contenuto è un messaggio generato da sistemi di protocollazione;
- i messaggi provenienti da caselle PEC e il cui contenuto è un messaggio generato da sistemi di protocollazione;

Nel caso in cui i documenti non provengano da PEC e non siano dotati di firma digitale, e sia necessario attribuire agli stessi la stessa efficacia probatoria, si procederà comunque alla loro protocollazione, e lo si assegnerà all’Ufficio Organizzativo di Riferimento (UOR) / Ufficio Utente (UU) di competenza.

I messaggi di posta elettronica, devono contenere un messaggio di avvertimento ai destinatari nel quale viene dichiarata la natura non personale dei messaggi stessi, e specificando quando le risposte potranno essere conosciute nell’ambito delle strutture organizzative dell’Ente e indicando le disposizioni del presente Manuale di Gestione da pubblicarsi sul sito Internet dell’Ente.

6. COMUNICAZIONI CON LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E LO SCAMBIO DI DOCUMENTI PER VIA TELEMATICA

6.1. PREMESSA

Le indicazioni seguenti sono tese a disciplinare le comunicazioni telematiche tra amministrazioni (anche quelle rivolte all’interno delle stesse) e le comunicazioni telematiche nei rapporti tra la pubblica amministrazione e interlocutori non istituzionali (cittadini, imprese, società ecc.).

6.2. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Per l’interscambio documentale le pubbliche amministrazioni devono utilizzare la posta elettronica istituzionale o certificata (che normalmente coincide), oppure il canale della cooperazione applicativa (interoperabilità). L’inoservanza di tale disposizione, sancita dal CAD, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, fatta salva anche l’eventuale responsabilità per danno erariale. L’art. 57-bis (ora abrogato) del CAD, ha istituito l’indice degli indirizzi della pubblica amministrazione (www.indicepa.gov.it) al fine di assicurare la pubblicità degli indirizzi elettronici delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici. In tale indice sono indicati gli indirizzi di posta elettronica certificata da utilizzare per le comunicazioni e lo scambio di informazioni nonché per l’invio di documenti a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi ed i privati. (vedasi art. 45).



6.3. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E SOCIETÀ, IMPRESE E PROFESSIONISTI.

L'inoltro di documenti a società, imprese individuali e professionisti iscritti agli albi o elenchi, in quanto obbligati per legge a dotarsi di posta elettronica certificata, deve avvenire esclusivamente tramite posta elettronica certificata.

L'art. 16 comma 9 del DL n. 185/2008 sancisce che le comunicazioni tra le pubbliche amministrazioni e le imprese ed i professionisti, che abbiano provveduto a comunicare il proprio indirizzo PEC nella domanda di iscrizione ai registri delle imprese o ai rispettivi ordini o collegi e confluire nell'indice nazionale delle imprese e dei professionisti (INI_PEC) presso il Ministero dello Sviluppo Economico, possono essere inviate tramite PEC senza che il destinatario debba dichiararne la disponibilità ad accettarne l'utilizzo. (vedasi artt. 5-bis e 6-bis del CAD, DPCM 22 luglio 2011, art. 16 DL 185/2008)

6.4. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E PRIVATI.

Su espressa richiesta di cittadini o soggetti privati (diversi dalle società, imprese individuali e professionisti aventi obbligo di legge al possesso di casella di posta elettronica certificata), le pubbliche amministrazioni debbono utilizzare esclusivamente la propria caselle di posta certificata per la trasmissione di documenti o provvedimenti di competenza e trasmetterli:

- alla casella PEC, nel caso i destinatari abbiano preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata ed eleggendo quindi domicilio digitale;
- alle caselle di posta elettronica ordinaria, quando i destinatari non siano dotati di posta elettronica certificata. Questo canale di comunicazione non può essere utilizzato quando le comunicazioni o gli atti debbano avere prova certa della loro ricezione da parte del destinatario. In questo caso le pubbliche amministrazioni dovranno utilizzare altre modalità di comunicazione di tipo tradizionale che garantiscono la certezza dell'avvenuta ricezione (es. raccomandata A.R., consegna diretta ecc.).

In ogni caso, i cittadini e soggetti privati, dovranno indirizzare le proprie istanze, dichiarazioni e documenti all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'amministrazione.

7. SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE (SPID)

È un sistema, previsto per legge, che consiste in una infrastruttura nazionale di identificazione dei cittadini italiani che consenta l'accesso a servizi online della pubblica amministrazione e dei privati. Trattasi di un sistema aperto di soggetti pubblici e privati che, previo devono accreditamento all'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), e gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.

Con l'istituzione del sistema SPID, le pubbliche amministrazioni devono consentire l'accesso online ai propri servizi esclusivamente mediante le carte di autenticazione già previste dalla normativa (es. Carta d'identità elettronica o Carta regionale dei servizi) e tramite il sistema SPID.



Le imprese che adottino, per autenticare i propri utenti, il sistema SPID, sono esonerate da un obbligo generale di sorveglianza delle attività sui propri siti.

Con SPID è introdotta una innovazione nell'accesso ai servizi in rete: l'uso delle informazioni necessarie e sufficienti per il servizio. Un esempio è un servizio di chat dedicato ai minori, l'unica informazione necessaria al gestore del servizio è l'età del soggetto che accede.

7.1. PRESENTAZIONE DI ISTANZE E DICHIARAZIONI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI PER VIA TELEMATICA

Di seguito vengono elencate le fattispecie nelle quali le istanze e/o le dichiarazioni presentate per via telematica alla pubblica amministrazione e ai gestori pubblici di servizi sono valide:

- quando sono sottoscritte con firma digitale o con firma elettronica qualificata;
- quando l'autore dell'istanza o della dichiarazione le trasmette utilizzando la propria casella di posta elettronica certificata, posto che le credenziali di accesso alla stessa siano state rilasciate previa identificazione del titolare;
- quando sono trasmesse per via telematica previa scansione di copia dell'istanza/dichiarazione sottoscritta dall'interessato e accompagnate da copia del documento d'identità del sottoscrittore;
- quando l'autore è identificato dal sistema informatico mediante l'uso di carta d'identità elettronica, carta nazionale dei servizi, SPID.

7.2. STRUMENTI UTILIZZABILI PER LE COMUNICAZIONI TELEMATICHE

Di seguito sono elencati gli strumenti che la pubblica amministrazione e i propri interlocutori hanno a disposizione per lo scambio di documenti, presentazione istanze e dichiarazioni ecc.:

- casella di posta elettronica ordinaria (e-mail);
- casella di posta elettronica certificata (PEC);
- casella di posta elettronica certificata (PEC-ID), essa è la casella PEC rilasciata al titolare, previa identificazione dello stesso effettuata come previsto dalle regole tecniche di cui all'art. 65, comma 1, lett. C-bis del CAD e delle relative regole tecniche emanate attraverso il DPCM 27 settembre 2012. Questa consente al titolare di presentare validamente istanze e dichiarazioni alla pubblica amministrazione senza necessità di sottoscrizione delle medesime né di allegare il proprio documento di identità. L'indirizzo di una casella PEC-ID è assegnato in maniera esclusiva al titolare. Allo stato attuale tale tipologia di PEC non è presente sul mercato.
- interoperabilità tra pubbliche amministrazioni;
- servizi di autenticazione federata;

Per quanto il mezzo da prediligere per le comunicazioni tra le pubbliche amministrazioni tra le stesse e il privato sia senza dubbio il mezzo telematico, non bisogna dimenticare che in ogni caso il CAD dispone



comunque che le amministrazioni garantiscono comunque la ricezione di comunicazioni pervenute attraverso i mezzi di spedizione tradizionali, e la trasmissione della relativa risposta, utilizzando lo stesso mezzo.

7.3. ALLEGATI ALLE COMUNICAZIONI TELEMATICHE

L'allegato 2 del DPCM 3 dicembre 2013 definisce quali siano gli formati (e le relative estensioni) dei file che possono essere allegati alle comunicazioni inviate alle pubbliche amministrazioni, in quanto gli stessi vengono riconosciuti idonei alla conservazione a lungo termine e sono PDF/A (.pdf), .tiff, .tif, .jpeg, .jpg, .docx, .xlsx, .pptx, ods, odp, odg, odb, .xml, .txt, e .eml.

Viene inoltre ammesso il formato html, per quanto attiene il corpo del messaggio della posta elettronica.

Quando prevista la firma digitale deve essere apposta esclusivamente su file nei formati ammessi sopraindicati. Il file firmato digitalmente può presentarsi con l'estensione .p7m quando si utilizza la tecnologia CAdES.

7.4. CONTRASSEGNO ELETTRONICO (GLIFO/TIMBRO DIGITALE)

L'AgID con propria circolare n. 62 del 30 aprile 2013 riferendosi a quanto disposto dal CAD all'art. 23-ter comma 5, definisce le modalità tecniche per la generazione, apposizione e verifica del contrassegno riportato elettronicamente in formato stampabile sulla copia analogica di un documento amministrativo originale.

Il contrassegno può contenere un documento amministrativo, un suo estratto, una sua copia, un suo duplicato o i suoi elementi identificativi e costituisce uno strumento con il quale è possibile effettuare la verifica della corrispondenza della copia analogica al documento amministrativo informatico sia che esso sia contenuto nel contrassegno o che sia conservato presso l'amministrazione che lo ha prodotto, la quale lo deve conservare almeno per il tempo disponibile per la verifica o fino al termine della validità giuridica dello stesso.

L'AgID provvede a rendere disponibili sul proprio sito le soluzioni software necessari per la verifica della corrispondenza tra copia analogica e documento digitale informativo e gli stessi sono accessibili liberamente e gratuitamente.

La copia analogica del documento informatico munito di contrassegno, sostituisce a tutti gli effetti di legge la copia analogica sottoscritta con firma autografa e per tale motivo non può essere richiesta all'amministrazione la produzione di altra tipologia di copia analogica.

Un esempio tipico dell'utilizzo di tale tecnologia è quello in cui un cittadino effettua una richiesta di stampa per via telematica di una certificazione il quale ne deve far uso nei suoi rapporti con altro soggetto privato.

L'uso del contrassegno insieme a quanto già previsto con il Dlgs 12 febbraio 1993 n. 39 con il quale si disponeva che gli atti amministrativi prodotti con sistemi informatici o telematici che siano nel pieno controllo dell'amministrazione, possono essere accompagnati, per la loro validità, dall'indicazione a stampa della fonte e del nominativo del soggetto responsabile, nonché dell'eventuale dicitura che specifica che il documento



informatico a cui la copia analogica si riferisce è stato prodotto ed è conservato dall'amministrazione secondo le regole tecniche previste dal CAD.

A tal proposito l'art. 3-bis ai commi 4-bis, 4-ter e 4-quater del CAD, indica che nel caso in cui il cittadino non disponga di un domicilio digitale, le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni al cittadino come documenti amministrativi informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata, da conservare nei propri archivi e inviare al cittadino, con mezzi di trasmissione ordinari (posta ordinaria o raccomandata A.R.), le copie analogiche di tali documenti amministrativi informatici sottoscritte con firma autografa sostituita a mezzo stampa.

Queste copie analogiche devono contenere una specifica dicitura che i documenti amministrativi informatici originali sono stati predisposti e conservati presso l'amministrazione.

Queste modalità sono in linea con le condizioni previste per le copie analogiche su cui viene apposto un contrassegno elettronico ai sensi dell'art. 23, comma 2-bis del CAD, escluso i casi in cui il documento amministrativo informatico originale sia una certificazione, rilasciata dall'amministrazione, da utilizzarsi nei rapporti tra privati.

(Ulteriori approfondimenti sono rilevabili nella circolare AgID n. 62 del 30 aprile 2013)

7.5. NON RIPUDIO DEL MESSAGGIO

Una delle caratteristiche della posta elettronica certificata (PEC) è il non ripudio del messaggio, infatti relativamente al valore giuridico della trasmissione l'art. 45 comma 2 del CAD recita:

“Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.”

Considerato il flusso che determina la trasmissione del messaggio e cioè:

- Il mittente invia un messaggio al proprio gestore
- Il gestore certifica la trasmissione con l'invio di una ricevuta
- Il gestore invia il messaggio al gestore del destinatario
- Il gestore del destinatario certifica la trasmissione rilasciando una ricevuta
- Il gestore del destinatario mette a disposizione nella casella di posta elettronica del destinatario il messaggio.

È palese che in nessun modo il destinatario può intervenire per interrompere o annullare lo scambio di certificati tra i due gestori. E per tale motivo in nessun modo la pubblica amministrazione può ripudiare o rifiutare tale comunicazione.

Sostanzialmente significa che nel caso in cui una persona riceve una comunicazione PEC da una Pubblica Amministrazione, quest'ultima non può rifiutarsi di accettare risposte alla comunicazione con lo stesso mezzo, tanto più che rispondendo all'indirizzo PEC della Pubblica Amministrazione viene regolarmente rilasciato il certificato di avvenuta consegna a destinazione e in nessun modo la pubblica amministrazione può ripudiare o rifiutare tale comunicazione. In regime di interoperabilità tra sistemi, i



messaggi pervenuti per errore alla AOO vengono respinti per non competenza da parte della UOP protocollo ed archivio, fornendo comunicazione al mittente dell'avvenuto ripudio e della motivazione per cui è avvenuto attraverso la funzionalità del Gestionale di Protocollo.

8. TABELLE DI RIEPILOGO

Mittente: Cittadini

Istanze, Documenti allegati:	Mezzo di spedizione e tipo di sottoscrizione
Scansione del documento cartaceo allegato al messaggio di trasmissione:	PEC con firma digitale
Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione	PEO o PEC con scansione del documento di identità del sottoscrittore solo nel caso di istanze o dichiarazioni sostitutive di notorietà
Documento Informatico allegato al messaggio di trasmissione oppure Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione	PEC
Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione oppure Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di PEO o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)	PEO o PEC con firma digitale

Mittente: Soggetti Privati (diversi dai cittadini), Imprese, Liberi Professionisti

Istanze, Documenti allegati:	Mezzo di spedizione e tipo di sottoscrizione
Scansione del documento cartaceo allegato al messaggio di trasmissione	PEC-ID (non ancora in commercio)
Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione	PEO o PEC con scansione del documento di identità del sottoscrittore solo nel caso di istanze o dichiarazioni dell'atto di notorietà
Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione oppure Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di PEO o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)	PEC-ID (non ancora in commercio) PEO o PEC con firma digitale

Mittente: Pubbliche Amministrazioni



Istanze, Documenti allegati:	Mezzo di spedizione e tipo di sottoscrizione
Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione	PEC o e-mail istituzionale (quest'ultima in genere coincide con la PEC)
Documento informatico e metadati di protocollazione allegati al messaggio di trasmissione oppure richiesta o comunicazione scritta direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione e metadati di protocollazione allegati (Nel caso di PEO o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione di firma digitale)	PEC o e-mail istituzionale con firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata

8.1. MESSAGGI IN INGRESSO

8.1.1. POSSIBILI CASI DI TRATTAMENTO DI MESSAGGI IN INGRESSO RICEVUTI DALLA CASELLA ISTITUZIONALE O DA ALTRE CASELLE PEC COLLEGATE AL PROTOCOLLO.

Tipologia documenti:

Messaggio con documento firmato con firma digitale o qualificata

Canale di trasmissione:

Posta elettronica Istituzionale (PEI), PEC, Comunicazioni online

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, sempre

Note:

Associare alla registrazione di protocollo tutti gli elementi del messaggio: Documento informatico e altri allegati del Corpo del messaggio, segnatura xml, daticert.xml

Validità giuridico/amministrativa

Valido

Validità probatoria:

Scrittura privata

Tipologia documenti:

Messaggio con documento firmato con firma avanzata scambiato tra PA

Canale di trasmissione:

Posta elettronica Istituzionale (PEI), PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Si, sempre

Note:

-

Validità giuridico/amministrativa

Valido (se il documento è prodotto da PA e l'atto ha rilevanza interna al procedimento amministrativo)

Validità probatoria:

Come scrittura privata se contiene atti di rilevanza interna al procedimento amministrativo, diversamente è liberamente valutabile.

Tipologia documenti:

Documento digitale firmato con firma avanzata da servizio online

Canale di trasmissione:

Comunicazioni online

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, sempre

Note:

-

Validità giuridico/amministrativa

Valido (per documenti che non siano istanze o dichiarazioni ai sensi dell'art. 65 del CAD)

Validità probatoria:

Come scrittura privata se conforma ai requisiti previsti dall'art. 21 comma 4 del CAD, e quindi garantiscono identificabilità dell'autore, integrità e immodificabilità.

Tipologia documenti:

Documento digitale firmato con firma avanzata da cittadino

Canale di trasmissione:

vari

Accettazione e registrazione di protocollo:

da valutare

Note:

-



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Liberamente valutabile.

Tipologia documenti:

Messaggio con Documento non firmato o con firma elettronica inviato dal cittadino o imprese con messaggio semplice con contenuto amministrativo rilevante

Canale di trasmissione:

PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, sempre

Note:

Eventuale richiesta firma

Validità giuridico/amministrativa

Valido se regolarizzato. Necessaria la richiesta di regolarizzazione e acquisizione firma digitale fino al momento in cui si darà piena attuazione al comma c-bis dell'art. 65 del CAD

Validità probatoria:

Liberamente valutabile.

Tipologia documenti:

Messaggio con documento non firmato o con firma elettronica inviato da cittadini o imprese o messaggio semplice con contenuto amministrativo rilevante

Canale di trasmissione:

PEO

Accettazione e registrazione di protocollo:

Valutato dal responsabile del procedimento in accordo con il responsabile del protocollo

Note:

Al fine di evitare di dover decidere caso per caso si può ipotizzare di registrare tutte le email con contenuti rilevanti che pervengono a indirizzi istituzionali

Validità giuridico/amministrativa

Validità da valutare, potrebbe essere necessaria richiesta di regolarizzazione

Validità probatoria:



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Liberamente valutabile.

Tipologia documenti:

Messaggio con documento costituito da copia per immagine di documento firmato autografamente e allegati corredati da scansione da documento di riconoscimento

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, Sempre

Note:

-

Validità giuridico/amministrativa

Valido

Validità probatoria:

Valido

Tipologia documenti:

Documento allegato non leggibile dal sistema

Canale di trasmissione:

PEI, PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

No, da effettuare notifica errore

Note:

-

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Liberamente valutabile

Tipologia documenti:

Documento allegato non leggibile perché corrotto

Canale di trasmissione:



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

PEI, PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

No, da effettuare notifica errore

Note:

-
Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Non valido

Tipologia documenti:

Messaggio semplice riferito a bandi che richiedono compilazione di modulit

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

No, da inviare notifica errore

Note:

-
Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Liberamente valutabile

Tipologia documenti:

Messaggio per richiesta informale a carattere informativo

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, con inoltro interno all'unità competente ed eventuale registrazione di protocollo

Note:

-



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Liberamente valutabile

8.1.2. POSSIBILI CASI DI TRATTAMENTO DI MESSAGGI IN INGRESSO RICEVUTI DA CASELLE DI UTENTI NON ISTITUZIONALI E NON COLLEGATE AL PROTOCOLLO.

Tipologia documenti:

Messaggio con documento firmato con firma digitale o qualificata e contenuto amministrativo rilevante

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, la responsabilità è del ricevente

Note:

Occorre associare alla registrazione di protocollo tutti gli elementi del messaggio e cioè il documento informatico e gli allegati, il corpo del messaggio, segnatura.xml e daticert.xml

Validità giuridico/amministrativa

Valido

Validità probatoria:

Come scrittura privata

Tipologia documenti:

Messaggio con documento non firmato o con firma elettronica inviato da cittadini o imprese con messaggio semplice con contenuto amministrativo rilevante.

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Il responsabile del procedimento in accordo con il responsabile di protocollo valuterà l'accettazione

Note:

Potrebbe essere necessaria la richiesta di regolarizzazione come richiesta di firma digitale e invio a casella istituzionale

Validità giuridico/amministrativa



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Liberamente valutabile

Validità probatoria:

Liberamente valutabile

Tipologia documenti:

Documento firmato non leggibile perché corrotto

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

No, Inviare notifica errore

Note:

-

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Non valido

Tipologia documenti:

Messaggio semplice riferito a bandi che richiedono compilazione di moduli

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

No, inviare notifica errore

Note:

Il ricevente avrà cura di segnalare la corretta modalità di invio

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Non valido

Tipologia documenti:

Messaggio con richiesta informale a carattere informativo



SERVIZIO – SEGRETERIA, AFFARI GENERALI

SERVIZIO - SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI, E GOVERNMENT E COMUNICAZIONE

MANUALE DI GESTIONE. PROTOCOLLO, DOCUMENTI ED ARCHIVIO. AI SENSI DEL D.P.C.M. 3 DICEMBRE 2013 E SS.MM.II.

Canale di trasmissione:

PEO, PEC

Accettazione e registrazione di protocollo:

Si, senza registrazione di protocollo

Note:

Se il destinatario ne ha la competenza può procedere a dare risposta al mittente

Validità giuridico/amministrativa

Non valido

Validità probatoria:

Liberamente valutabile