

Di seguito sono riportate le risposte relative a quesiti pervenuti circa i seguenti aspetti del servizio:

- *caratteristiche generali;*
- *funzionamento;*
- *attivazione;*
- *gestori;*
- *Indice PA.*

1. Introduzione

Che cos'è?

PEC è l'acronimo di Posta Elettronica Certificata. E' un sistema di "trasporto" di documenti informatici che presenta delle forti similitudini con il servizio di posta elettronica "tradizionale", cui però sono state aggiunte delle caratteristiche tali da fornire agli utenti la certezza, a valore legale, dell'invio e della consegna (o meno) dei messaggi e-mail al destinatario.

A che cosa serve la PEC?

La PEC può essere utilizzata per la trasmissione di tutti i tipi di informazioni e documenti in formato elettronico; consente di certificare l'invio, l'integrità e l'avvenuta consegna del messaggio scambiato tra il Gestore di PEC del mittente e quello del destinatario; ha lo stesso valore legale della tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento (garantendo, quindi, l'opponibilità a terzi dell'avvenuta consegna).

Che differenza c'è tra la raccomandata con ricevuta di ritorno ed il servizio di PEC (dal punto di vista legale, economico, di tempo e praticità del servizio)?

Il servizio di PEC consente di effettuare l'invio di documenti informatici avendo la garanzia di "certificazione" dell'invio e dell'avvenuta (o mancata) consegna. Il servizio ha, pertanto, tutti i requisiti della raccomandata con A/R cui si aggiungono notevoli vantaggi sia in termini di tempo che di costi. In particolare, nella PEC si riscontra:

- semplicità ed economicità di trasmissione, inoltro e riproduzione;
- semplicità ed economicità di archiviazione e ricerca;
- facilità di invio multiplo, cioè a più destinatari contemporaneamente, con costi estremamente più bassi rispetto a quelli dei mezzi tradizionali;
- velocità della comunicazione ed inoltre non è necessaria la presenza del destinatario per completare la consegna;
- possibilità di consultazione ed uso anche da postazioni diverse da quella del proprio ufficio o abitazione (basta un qualsiasi PC connesso ad Internet e un normale browser web), ed in qualunque momento grazie alla persistenza del messaggio nella casella di posta elettronica;

- che, diversamente dalla raccomandata, nella ricevuta di avvenuta consegna sono presenti anche i contenuti del messaggio originale.

Dove è possibile trovare la normativa di riferimento della PEC?

La normativa è interamente presente e scaricabile dall'apposita sezione del sito del CNIPA.

2. Funzionamento del servizio di PEC

Le modalità di utilizzo della PEC sono diverse da quelle di una normale posta elettronica?

Le modalità di accesso sono sostanzialmente le stesse. Si può accedere alla propria casella di PEC, infatti, sia attraverso un client di posta elettronica che attraverso un browser Internet. Nel primo caso, prima di poter utilizzare la propria casella sarà necessario configurare il proprio client con i parametri forniti dal Gestore di PEC scelto.

Quali caratteristiche ha in più la PEC rispetto all'e-mail tradizionale?

La PEC, per quanto in apparenza simile al servizio di posta elettronica "tradizionale", offre un servizio più completo e sicuro, prevedendo:

- livelli minimi di qualità del servizio e di sicurezza stabiliti dalla legge;
- certificazione dell'invio e della consegna del messaggio;
- l'opponibilità a terzi delle evidenze relative alle operazioni di invio e ricezione di un messaggio.

In quali casi è preferibile inviare messaggi di PEC?

La casella di PEC è indicata soprattutto per effettuare comunicazioni "ufficiali" per le quali il mittente vuole avere delle evidenze con valore legale dell'invio e della consegna del messaggio. Ciò non toglie che, volendo, la casella possa essere utilizzata per qualsiasi comunicazione anche nel caso in cui non sia indispensabile la certificazione dell'invio e della consegna.

In che modo si ha la certezza della consegna di un 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. 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 di data ed orario, a prescindere dalla visualizzazione del messaggio da parte del destinatario.

La PEC certifica la lettura del messaggio da parte del destinatario?

No, la certificazione è relativa ai soli eventi di invio del messaggio e di consegna dello stesso nella casella di PEC del destinatario.

La PEC è in grado di garantire l'identità della casella mittente?

Sì, in quanto è assicurata l'inalterabilità dell'indirizzo associato alla casella dalla quale si effettua l'invio del messaggio.

La PEC è in grado di garantire l'associazione fra il titolare del servizio e la relativa casella di posta elettronica certificata?

Sì, in quanto il soggetto che intende richiedere un servizio di PEC deve presentare al Gestore, oltre alla richiesta di attivazione del servizio, anche un documento che attesti la sua identità diventando quindi titolare del servizio.

La PEC consente di individuare in modo certo la provenienza del messaggio?

Sì, dal momento che è garantita l'inalterabilità dell'indirizzo associato alla casella dalla quale si effettua l'invio del messaggio; inoltre, proprio questa particolarità del servizio PEC, risulta essere un valido deterrente contro il fenomeno dello SPAM.

Da una casella di PEC è possibile inviare un messaggio certificato a chiunque abbia una casella di posta elettronica?

Sì, ma nel solo caso in cui il destinatario sia dotato di una casella di Posta Elettronica Certificata, sia l'invio che la ricezione di un messaggio di PEC hanno valore legale.

E' possibile inviare messaggi di Posta Elettronica Certificata tra utenti che utilizzano Gestori di PEC differenti?

Sì, la normativa impone ai differenti gestori di PEC di garantire la piena interoperabilità dei servizi offerti.

Il destinatario di un messaggio di Posta Elettronica Certificata può negare di averlo ricevuto?

Nel caso in cui il messaggio sia stato effettivamente consegnato, il destinatario non può negare l'avvenuta ricezione, dal momento che la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio, firmata ed inviata al mittente dal Gestore di PEC scelto dal destinatario, riporta la data e l'ora in cui il messaggio è stato consegnato nella casella di PEC del destinatario, certificandone l'avvenuta consegna.

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

In tal caso occorre rivolgersi al proprio Gestore di PEC il quale, per legge, è obbligato a "registrare" e archiviare (vedi "Che cosa è il Log file?") tutte le operazioni relative alle trasmissioni effettuate per trenta mesi.

Per quanto tempo presso il server del gestore rimane traccia di tutte le operazioni relative alle trasmissioni effettuate?

La Norma impone ai Gestori di PEC di tenere traccia di tutte le trasmissioni effettuate per un periodo di trenta mesi, in un apposito archivio informatico (Vedi "Che cosa è il log file?").

Che cosa è il Log file?

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.

Quali sono gli aspetti concernenti la sicurezza e la privacy dei dati personali dei titolari di caselle PEC?

La Norma impone ai Gestori di PEC di applicare tutte le procedure atte a garantire la sicurezza e la privacy dei dati personali. Analogo livello di sicurezza è garantito anche per le informazioni archiviate nel Log delle trasmissioni.

Quali sono i livelli di sicurezza garantiti per il servizio?

La normativa di riferimento fissa i livelli minimi di sicurezza che devono essere garantiti dal Gestore ai propri utenti. In particolare, il Gestore è tenuto ad informare il mittente, bloccandone la trasmissione, della eventuale presenza di virus nelle e-mail inviate/ricevute.

3. Attivazione del servizio di PEC

Come si richiede il servizio di PEC?

Ci si deve rivolgere ad uno dei Gestori iscritti nell'indice tenuto dal CNIPA.

Da chi è offerto il servizio di PEC?

Possono offrire il servizio di Posta Elettronica Certificata solamente le aziende e le Pubbliche Amministrazioni che, presentata la domanda di accreditamento al CNIPA, superino l'istruttoria dimostrando di essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa di riferimento. Tali soggetti, divenuti Gestori di PEC, vengono iscritti in un apposito elenco pubblico tenuto dal CNIPA.

Come si può attivare la casella di PEC?

Per prima cosa è necessario che l'utente scelga (in funzione delle proprie esigenze/preferenze) il Gestore di PEC con cui vuole attivare la propria casella. Per attivare la casella di Posta Elettronica Certificata è necessario seguire le istruzioni contenute nel sito o nel manuale operativo del Gestore scelto.

Quali servizi possono essere richiesti ai Gestori di PEC?

Domini di PEC, singole caselle, servizi ulteriori non regolamentati.

Cosa si ottiene dopo aver sottoscritto un contratto con un Gestore di PEC?

Servizi di gestione di caselle di posta, ricevute opponibili, accesso a log in caso di smarrimento di una ricevuta o contestazioni, livelli minimi di servizio garantiti dalla norma.

Come dichiarano le imprese la volontà di utilizzare la PEC?

Le imprese, nei rapporti tra loro intercorrenti, possono dichiarare la esplicita volontà di accettare l'invio di Posta Elettronica Certificata mediante indicazione nell'atto di iscrizione al registro delle imprese.

4. I gestori di PEC

Come si diventa Gestori di PEC?

Presentando domanda di iscrizione nell'apposito elenco pubblico al CNIPA.

Quali sono i requisiti richiesti per operare come Gestore di PEC?

Società con capitale almeno di 1 milione di euro, ovvero Pubbliche Amministrazioni (con alcune limitazioni). Inoltre, il candidato Gestore viene valutato dal CNIPA rispetto a: requisiti di onorabilità, adeguatezza del personale, processi di sicurezza, esperienza nell'erogazione di servizi analoghi, ridondanza e servizi di emergenza.

Quali obblighi assumono i Gestori di PEC?

Rispettare i requisiti, le prescrizioni tecniche e i livelli di servizio minimi. Inoltre, devono dotarsi della certificazione ISO per il processo PEC, di una polizza assicurativa e inoltre devono consentire l'attività di vigilanza da parte di incaricati del CNIPA.

Cosa fa il CNIPA prima di accettare una domanda di iscrizione all'elenco dei Gestori di PEC?

Effettua la verifica dei requisiti oggettivi e soggettivi, sulla base di quanto richiesto dalla norma; in caso positivo il nuovo Gestore viene iscritto nell'elenco pubblico e messo in condizione di erogare il servizio.

Chi sono i gestori di PEC e come sapere chi sono?

L'elenco pubblico dei Gestori di Posta Elettronica Certificata riporta la lista esaustiva dei gestori abilitati ad offrire il servizio.

Come si può valutare l'offerta dei diversi Gestori?

Posto che il servizio offerto dai gestori deve rispettare numerosi requisiti di base che sono stabiliti dalla normativa e controllati dal CNIPA all'atto dell'iscrizione nell'elenco pubblico dei Gestori, ciascun operatore abilitato può personalizzare e valorizzare la propria offerta ed è libero di fissare le proprie strategie commerciali e di prezzo. Attraverso Internet è possibile visitare i siti dei diversi Gestori di PEC e confrontare le caratteristiche del servizio ed i prezzi, scegliendo poi in funzione delle proprie esigenze. Tutti i Gestori di PEC sono tenuti a pubblicare sui loro siti il manuale operativo del servizio che descrive tutte le principali caratteristiche tecniche del servizio offerto.

Chi effettua la vigilanza a regime?

Il CNIPA: con controlli periodici, anche su segnalazione, attraverso l'emissione di delibere e atti di indirizzo, con incontri periodici e attraverso l'acquisizione di informazioni.

Quali sono i livelli minimi di qualità del servizio garantiti dai Gestori del servizio di PEC?

La normativa di riferimento impone ai gestori il rispetto di requisiti di minimi di qualità e continuità del servizio.

5. L'indice PA

Esistono registri o elenchi pubblicamente consultabili delle caselle di PEC?

Per le PA esiste un servizio denominato "Indice delle Pubbliche Amministrazioni" (IPA) consultabile on line all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it/>, mentre per i privati la pubblicazione è possibile solo in caso di consenso esplicito.

6. Altri quesiti sulla PEC

Aprondo un messaggio di posta certificata, ricevo dal client di posta, o dal browser, un avviso con il quale viene evidenziato che il certificato utilizzato dal Gestore di Posta Elettronica Certificata per sottoscrivere un messaggio, una ricevuta od un avviso, è scaduto (ad es. "l'ID digitale è scaduto"). Che vuol dire?

Tale avviso indica che il messaggio è stato firmato dal Gestore con un certificato che, al momento dell'apertura del messaggio medesimo, risulta scaduto.

Ciò non significa, di per sé, che la sottoscrizione da parte del Gestore di PEC debba considerarsi, ai sensi dell'art. 21, comma 3, del d. lgs. n. 82 del 2005, equivalente a mancata sottoscrizione.

Per verificare che il certificato utilizzato dal Gestore fosse valido nel momento del suo utilizzo (condizione per rendere opponibili a terzi la data e l'ora di trasmissione e di ricezione del messaggio), è necessario controllare che la scadenza del certificato sia posteriore al riferimento temporale apposto sul messaggio in esame.