



## **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**

Manuale operativo

# **Manuale operativo Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Como**

## 1. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1 INTRODUZIONE

La PEC (acronimo di Posta Elettronica Certificata) è un sistema di posta elettronica nel quale al mittente viene fornita, in formato elettronico, la prova legale dell'invio e della consegna di documenti informatici. La PEC è nata per sostituire, attraverso i moderni mezzi di comunicazione, la Raccomandata postale con ricevuta di ritorno, o raccomandata A/R.

Così come avviene per la raccomandata AR, al mittente viene inviata una ricevuta che attesta la consegna al destinatario del proprio messaggio. I messaggi di PEC possono contenere qualsiasi tipologia di informazione ed allegato.

La PEC ha tutti i requisiti della raccomandata A/R con alcuni vantaggi aggiuntivi:

1. tempi di trasmissione brevissimi;
2. costi di invio/ricezione nulli. Si paga solo il canone annuo per l'attivazione del servizio;
3. opponibilità a terzi delle operazioni di invio e ricezione di un messaggio;
4. certificazione dell'invio e della consegna del messaggio;
5. certificazione del contenuto del messaggio trasmesso (nella raccomandata A/R tradizionale viene certificata la spedizione/ricezione ma non il contenuto, cioè cosa è stato spedito/ricevuto).

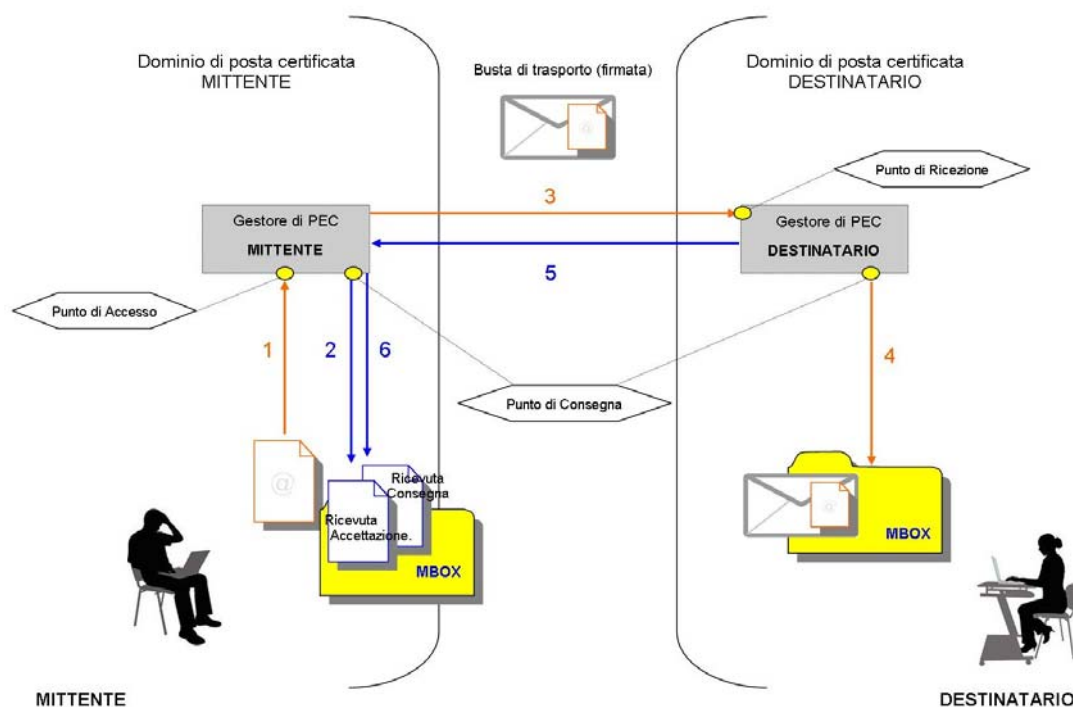
Questo sistema consente di certificare l'invio, l'integrità e l'avvenuta consegna del messaggio scambiato tra il mittente e il destinatario.

Per garantire la legalità e la correttezza del sistema, il DigitPA ha istituito un Indice Pubblico dei Gestori di Posta Certificata (IGPEC). Si tratta di un elenco di enti pubblici o aziende private che, una volta ottenuto l'accreditamento da parte di una commissione esaminatrice del DigitPA, possono svolgere il proprio ruolo di Gestore, fornire all'esterno le caselle di PEC ed erogare, più in generale, il servizio. Tra i compiti di un Gestore di PEC vi è anche quello di conservare, per un periodo di 30 mesi, i LOG del sistema i quali riportano al loro interno la traccia delle comunicazioni avvenute. Tali LOG hanno la stessa validità legale delle ricevute della raccomandata e possono essere richiesti dagli utenti finali in qualsiasi momento.

## 1.2 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: COME FUNZIONA

Nella figura seguente (FIG. 1) viene descritto schematicamente il funzionamento di un sistema di Posta Elettronica Certificata.

Nello schema sono visualizzati 2 utenti (Mittente e Destinatario) ognuno dei quali appartiene ad un proprio dominio di Posta Elettronica Certificata: il Mittente deve spedire un messaggio di PEC al Destinatario.



- 1) Il messaggio originale arriva al Punto di Accesso del Gestore PEC del Mittente (1).
- 2) Il Gestore PEC del Mittente, dopo aver effettuato i controlli formali e verificato che il messaggio non contenga virus, emette ed invia al Mittente la Ricevuta di Accettazione (2).
- 3) Il messaggio originale viene racchiuso in una Busta di Trasporto, la quale viene firmata dal Gestore del Mittente attraverso un apposito dispositivo e successivamente viene spedita al Punto di Ricezione del Gestore PEC del Destinatario (3).
- 4) Il Gestore PEC del Destinatario riceve, al Punto di Ricezione, la Busta di Trasporto, ne verifica l'attendibilità della firma controllando che la stessa non sia stata alterata durante il tragitto e la consegna nella casella del destinatario (punto di consegna) (4).
- 5) Il gestore PEC del destinatario, non appena consegnato il messaggio, crea una ricevuta di avvenuta consegna, la firma e la invia al mittente (5).
- 6) Il gestore PEC del mittente raccoglie la ricevuta di avvenuta consegna, ne verifica correttezza ed integrità e la consegna al proprio utente (mittente) attraverso il punto di consegna (6).

## **2. SITUAZIONI PARTICOLARI**

### **2.1 RICEVUTA DI PRESA IN CARICO**

Per mantenere la tracciabilità delle Buste di Trasporto, il Gestore di PEC del Destinatario invia una Ricevuta di Presa in Carico al Gestore del Mittente ogni qualvolta riceve una Busta di Trasporto proveniente da un dominio certificato esterno.

### **2.2 MESSAGGI INVIATI A INDIRIZZI EMAIL NON CERTIFICATI**

Ogni messaggio originale, inviato a indirizzi email non certificati, arriverà a destinazione imbustato all'interno di una Busta di Trasporto.

### **2.3 MESSAGGI PROVENIENTI DA INDIRIZZI EMAIL NON CERTIFICATI**

I messaggi provenienti da indirizzi email non certificati possono essere gestiti in maniera differente da ogni Gestore di PEC. Tali messaggi possono infatti essere scartati oppure possono essere consegnati a destinazione racchiusi all'interno di una Busta di Anomalia.

### **2.4 MESSAGGIO FORMALMENTE NON CORRETTO**

Il Gestore invia al proprio utente (il Mittente) un Avviso di Non Accettazione quando il sistema rileva delle malformazioni e/o non conformità alla normativa all'interno del messaggio originale inviato dal proprio utente (il Mittente) come ad esempio la presenza del campo Ccn:.

### **2.5 VIRUS**

Un virus contenuto nel testo o negli allegati di una mail certificata può essere rilevato dal Gestore PEC del mittente o dal Gestore PEC del destinatario.

Nel caso in cui sia il Gestore PEC del Mittente a rilevare il virus, viene inviato al mittente un "Avviso di Non Accettazione per Virus".

Nel caso in cui sia il Gestore del Destinatario a rilevare il virus (al Punto di Ricezione), viene inviato al Gestore del mittente un avviso di rilevazione virus. Quest'ultimo, da parte sua, quando riceve un avviso di rilevazione virus provvede ad emettere e consegnare al proprio utente (cioè il mittente del messaggio originale) un "Avviso di Mancata Consegna per Virus". I messaggi contenenti i virus vengono conservati dal Gestore per un periodo non inferiore a 30 mesi.

### **2.6 SUPERAMENTO DEI TEMPI MASSIMI PREVISTI**

Successivamente all'invio di una Busta di Trasporto da parte del Gestore del Mittente, il Gestore del Destinatario potrebbe, per motivi non meglio specificati, non essere in grado di scambiarsi informazioni con il Gestore Mittente (Ricevuta di Presa in Carico, Ricevuta di Avvenuta Consegna, Avviso di Mancata Consegna, etc etc). Se ciò si dovesse verificare nelle 12 ma entro le 24 ore successive all'invio, il Gestore del Mittente è tenuto a informarlo tramite l'invio di informazioni utili a conoscere l'esito delle proprie spedizioni.

Il Gestore di PEC si comporta nel seguente modo:

1. Trascorse 12 ore dalla spedizione, durante le quali non si è avuta notizia della Busta di Trasporto (cioè non è arrivata alcuna comunicazione da parte del Gestore del Destinatario in termini di ricevute), il Gestore del Mittente emette ed invia al proprio utente un Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo. Nell'avviso viene fatto presente che il messaggio firmato “non è stato consegnato nelle prime dodici ore dal suo invio” ma non si esclude che questo possa avvenire nelle successive 12 ore.
2. Trascorse altre 12 ore, successive al primo avviso, senza che si abbia ricevuto informazioni dal Gestore del Destinatario, il Gestore del Mittente emette ed invia al proprio utente un secondo Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo. Nell'avviso viene specificato al Mittente che il messaggio firmato “non è stato consegnato nelle ventiquattro ore successive al suo invio. Si ritiene che la spedizione debba considerarsi non andata a buon fine”.

### 3. Frequently Asked Questions

#### Quando 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. Comunque la casella certificata del Comune può essere utilizzata per qualsiasi comunicazione, anche scrivendo da una casella di posta elettronica normale, 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 prima ricevuta di accettazione con relativa attestazione temporale. La ricevuta costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio (non della consegna al destinatario). Allo stesso modo, quando il messaggio arriva 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, indipendente dalla visualizzazione del messaggio da parte del destinatario.

**I messaggi di "ricevuta" di accettazione e/o consegna sono firmati digitalmente e vanno conservati come prova (alla stessa stregua della ricevuta e cartolina di ritorno in una normale raccomandata A/R).**

#### Da una casella di PEC è possibile inviare un messaggio certificato a chiunque abbia una casella di posta elettronica (anche normale)?

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

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

**Se il messaggio è stato effettivamente consegnato alla casella del destinatario (cosa provata dalla ricezione del messaggio di notifica) quest'ultimo, per legge, non può negarne l'avvenuta ricezione, anche nel caso in cui egli non abbia effettivamente letto il messaggio stesso.**

La ricevuta di 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 arrivato nella casella di PEC del destinatario, certificandone così, a norma di legge, l'avvenuta consegna.