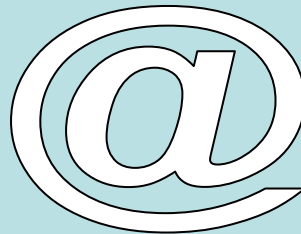


# La Posta Elettronica Certificata

UN PASSO DECISIVO NELLA COMUNICAZIONE  
DIGITALE A VALORE LEGALE



# Cos'è la PEC ?

- La Posta Elettronica Certificata (PEC) è lo strumento informatico che sostituisce la raccomandata a/r tradizionale cartacea.
- Oltre alle caratteristiche di semplicità ed immediatezza della posta elettronica comune, la PEC offre :
  - la garanzia di sicurezza nella trasmissione •
  - l'identificazione certa del mittente del messaggio •
  - la possibilità di legare in maniera certa ed opponibile a terzi la trasmissione con il documento trasmesso
- Il servizio di PEC si rivolge a tutti, dalle Pubbliche Amministrazioni al Privato (cittadino o azienda) con un sistema capace di generare enormi risparmi sul piano economico e di facilitare i rapporti sia tra privati che tra privati e pubblica amministrazione.

# Normativa

- **Il quadro normativo di riferimento relativo alla Posta Elettronica Certificata è il seguente:**
- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, “Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.” (G.U. 28 aprile 2005, n. 97)
- Decreto Ministeriale 2 novembre 2005, “Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata” (G.U. del 15 novembre 2005, n. 266)
- Circolare CNIPA CR/49 24 novembre 2005, “Modalità per la presentazione delle domande di iscrizione all'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata” (G.U. 5 dicembre 2005, n. 283)
- Circolare 7 dicembre 2006, n. 51, “Espletamento della vigilanza e del controllo sulle attività esercitate dagli iscritti nell'elenco dei gestori di posta elettronica certificata (PEC), di cui all'articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, «Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3».”
- Legge 28 Gennaio 2009, n. 2 (G.U. 28 Gennaio 2009, n. 22, supplemento ordinario 14/L)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 6 maggio 2009.

# Legge 28 gennaio 2009 n. 2

- Tra i contenuti della legge 2/2009 vengono indicate direttive che riguardano: (riassunto)
- **le imprese costituite in forma societaria**, che devono indicare nella domanda di iscrizione al registro delle imprese il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.
- **Per quelle già esistenti, la medesima comunicazione deve avvenire entro tre anni.**
- **i professionisti iscritti in albi**, che devono comunicare ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata **entro un anno**.
- **le amministrazioni pubbliche**, che qualora non avessero già provveduto alla comunicazione di una casella PEC secondo quanto previsto dal *Codice dell'amministrazione digitale*, **dovranno istituire una casella di posta certificata o analogo indirizzo di posta elettronica come previsto al punto precedente per ciascun registro di protocollo**.
- ulteriori direttive importanti riguardano le comunicazioni tra i soggetti poc'anzi descritti. In particolare si legge che queste ultime «possono essere inviate attraverso la posta elettronica certificata....., senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo».
- infine, vengono citati anche **i cittadini**, che a mediante opportuna richiesta potranno ottenere una casella di PEC «con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri».
- Questa è la **CEC-PAC** (Comunicazione elettronica certificata tra Amministrazione e Cittadini).

# Il decreto 6 maggio 2009

## La CEC-PAC

- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 6 maggio 2009 - Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini.
- In tale decreto il Consiglio dei ministri definisce le modalità di rilascio della casella di posta elettronica certificata. Tra gli aspetti salienti, viene enunciata la gratuità della stessa qualora questa sia richiesta al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie
- L'[INPS](#) e l'[Automobile Club d'Italia](#), a seguito di un protocollo sottoscritto con il ministro senza portafoglio per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, concedono una casella di posta elettronica certificata gratuitamente.
- [Poste Italiane](#) gestisce invece il servizio "[CEC-PAC](#)" ufficiale del Governo italiano, conosciuto anche col nome di "PostaCertificat@" e disponibile sul sito <http://postacertificata.gov.it>.
- **Si tratta sì di una casella di Posta Elettronica Certificata gratuita, ma con alcune limitazioni d'uso. Una CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino), infatti, non consente l'invio o la ricezione di posta se non con caselle PEC della Pubblica Amministrazione. Viene esclusa quindi la possibilità di comunicazioni fra privati o professionisti o imprese.**

# A cosa serve

- La PEC si utilizza prevalentemente in tutti quei casi in cui si vuole avere la certezza che un documento arrivi a destinazione avendone nel contempo prova opponibile dell'invio e della consegna (contratti, fatture, convocazioni, cedolini paga ecc.).
- Grazie alla sua efficienza ed economicità il suo impiego andrà sicuramente oltre la sostituzione o integrazione della tradizionale raccomandata assumendo un ruolo sempre crescente.

# I punti di forza

- **Economicità:** abbattimento dei costi derivanti dagli strumenti tradizionali (raccomandate, fax, carta e... soprattutto...tempo) •
- **Semplicità di utilizzo:** non necessita di nuovi strumenti di lavoro utilizzando le consuete piattaforme per la gestione della comune posta elettronica •
- **Comodità:** utilizzabile da qualsiasi postazione di lavoro con la possibilità di invio della posta a più destinatari contemporaneamente azzerando i tempi di consegna ed evitando code agli sportelli •
- **Valore legale:** alle ricevute di avvenuta consegna è riconosciuto il pieno valore legale rendendole opponibili a terzi in caso di contenzioso

- Rapidità di comunicazione.
- Semplicità di lavoro
- Interoperabilità delle comunicazioni con tutti i gestori PEC
- Impossibilità di SPAM e controlli Anti-Virus da parte dei gestori
- Valore legale delle comunicazioni PEC to PEC
- Economicità di esercizio



# Come funziona

- Per l'utente l'unica differenza dalla tradizionale posta elettronica è che ad ogni invio di un messaggio corrispondono delle ricevute che ne attestano l'invio e la consegna al destinatario.
- In realtà dietro a queste ricevute c'è un sofisticato sistema tecnologico ed organizzativo a garanzia delle trasmissioni di posta elettronica certificata.
- Tutta l'infrastruttura tecnologica e la gestione del servizio PEC effettuato da operatori certificati, sono permanentemente sotto il controllo e la verifica tecnica del **CNIPA (CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE)** per la completa tutela dell'utilizzatore della PEC.

- Ogni casella di posta elettronica certificata è legata ad un nominativo (Titolare della casella) identificato dal gestore al momento dell'attivazione garantendo così la tracciabilità della casella e quindi del suo Titolare.
- Questo avviene applicando tutte le procedure atte a garantire la tutela dei dati personali.
- La traccia informatica (Log) delle informazioni deve essere conservata dal gestore per minimo 30 mesi.

# Attenzione !!!

- La PEC certifica che in dato momento è stata inviata una certa comunicazione unitamente agli eventuali allegati.
- La PEC non può assolutamente certificare il **CONTENUTO** degli allegati:
- La certificazione del contenuto del documento si effettua tramite la firma digitale e la marca temporale, che la PEC non sostituisce.

- E' possibile inviare/ricevere email PEC to PEC :  
in questo caso avremo la validità legale della pec e del suo contenuto.
- Da un indirizzo PEC posso inviare email ad indirizzo normale NON-PEC : non c'e' valore legale e mancheranno le ricevute di consegna.
- Da un indirizzo NON-PEC non posso ricevere email sul mio indirizzo PEC :  
manca la certezza del mittente (anti-spam)

# Come faccio a sapere che è arrivata una PEC ?

- Come per le normali e-mail, la casella di posta va controllata periodicamente.
- E' possibile indicare, al momento dell'attivazione della PEC, un indirizzo email 'normale', sul quale verrà inviato un messaggio che avvisa dell'arrivo di un' email-Pec.
- E' anche possibile attivare un servizio di avviso tramite SMS.

# Email da indirizzo NON-PEC

- E' arrivato un nuovo messaggio di Posta Elettronica Certificata

Dettagli del messaggio:

Oggetto: convocazione assemblea ordinaria del 20/07/2010

Mittente: "Patrizia" <p.natini@postacerta.net>

Destinatari/o: [a.mandorlini@postacerta.net](mailto:a.mandorlini@postacerta.net)

- L'oggetto è quello che compare all'utente che ha attivato il servizio, mentre il mittente di questa mail sarà ad es. [posta-certificata@sicurezzapostale.it](mailto:posta-certificata@sicurezzapostale.it) .
- Non viene evidenziato in alcun modo il contenuto del corpo del messaggio PEC per ottemperare alla normativa privacy ed alle regole del CNIPA.
- **L'utente dovrà preoccuparsi di scaricare il messaggio dalla casella di posta certificata.**
- La scelta dell'indirizzo su cui ricevere la notifica di ricevimento mailpec dovrà essere vagliata e gestita in ottemperanza alla 196/2003 dall'Associazione direttamente con gli iscritti (titolari degli accounts pec).

# Messaggio PEC

- -- **Ricevuta di avvenuta consegna** del messaggio indirizzato a test50@sicurezza postale.it "posta certificata" --

Il giorno 20/07/2010 alle ore 17:38:38 (+0200) il messaggio con Oggetto "" inviato da "test44@sicurezza postale.it" ed indirizzato a "test50@sicurezza postale.it "posta certificata"" e' stato correttamente consegnato al destinatario.

- Identificativo del messaggio:
- opec227.20100720173838.19144.05.1.4@sicurezza postale.it
- Il messaggio originale e' incluso in allegato, per aprirlo cliccare sul file "postacert.eml" (nella webmail o in alcuni client di posta l'allegato potrebbe avere come nome l'oggetto del messaggio originale).  
L'allegato daticert.xml contiene informazioni di servizio sulla trasmissione

## TESTO MESSAGGIO DI ATTIVAZIONE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

- Gentile NOME-COGNOME CLIENTE,
- ringraziandoLa per aver scelto i nostri servizi, Le inviamo i parametri di accesso per l'utilizzo del sistema.
- 
- Indirizzo di posta elettronica certificata: **nomeazienda@postacerta.net**
- Per accedere alla casella:
- Login: **nomeazienda@postacerta.net**< /SPAN>
- Password: **589KLOWE**
- Indirizzo webmail: <https://webmail.sicurezza postale.it/src/login.php>
- Configurazione posta elettronica su client:
- Indirizzo server di posta in entrata: (POP3) **pops.sicurezza postale.it**
- Indirizzo server di posta in uscita: (SMTP) **smtps.sicurezza postale.it**
- All'interno della finestra **Proprietà** dell'account, entrare nella scheda **Server** e selezionare l'ultima casella **Autenticazione del server necessaria**.
- Sempre dentro **Proprietà** aprire la scheda **Impostazioni avanzate** e selezionare per entrambe le porte l'opzione **Il server necessita di una connessione protetta (SSL)**
- 
- Numeri di porta del server **posta in entrata: (POP3) 995**
- Numeri di porta del server **posta in uscita: (SMTP) 465**
- 
- Per configurare agevolmente la vostra casella di posta elettronica certificata potete scaricare dal sito [www.sicurezza postale.it](http://www.sicurezza postale.it) , nell'area Documentazione, **le istruzioni per la configurazione stessa.**
-



- Installazione Certificato di protezione del server

- 

- [www.sicurezza postale.it/globalca.zip](http://www.sicurezza postale.it/globalca.zip)
- [www.sicurezza postale.it/globalca.exe](http://www.sicurezza postale.it/globalca.exe)

- Cliccando sui link sopra indicati, si può scaricare il Certificato di protezione per il server. Le istruzioni per l'installazione sono presenti nel sito nell'area "Documentazione".

- 

- Per usufruire dell'Assistenza Tecnica:

- Username: **YUTREIOO**

- Password: **589KLOWE**

- Indirizzo pagina assistenza tecnica: <http://www.sicurezza postale.it/pec/default.asp?>

- Indirizzo email per la richiesta dei file di Log: [log@sicurezza postale.it](mailto:log@sicurezza postale.it)

- 

- **E' possibile modificare la password di accesso alla casella di posta certificata (consigliato) entrando nel sito [www.sicurezza postale.it](http://www.sicurezza postale.it) alla voce del menu' "Modifica password".**

- **La password per accedere al servizio di Assistenza Tecnica resta invariata.**

- La posta certificata SicurezzaPostale riceve solo messaggi provenienti da altre caselle di posta certificata. Per evitare la perdita di messaggi, abbiamo predisposto un servizio di redirect. Sempre all'interno della finestra "Modifica Password"

- <http://provisioning.sicurezza postale.it/prov/authentication.cgi>

- è presente uno spazio "**Abilita inoltre messaggi non certificati**" dove poter inserire un indirizzo di posta tradizionale per ricevere le email **non certificate** inviate al vostro indirizzo di PEC.

- **Benvenuto!**

# Configurare un programma di posta con l'account PEC

- **Configurare un programma di posta con l'account PEC di**
- Il Titolare di una nuova casella PEC può accedere al sistema sia tramite Web (*Webmail*), sia configurando il proprio *account* nel programma di posta elettronica preferito. Al momento dell'attivazione, viene inviato all'utente una e-mail di benvenuto al suo account personale dove sono riportati tutti i parametri per una corretta configurazione di accesso al sistema attraverso *client di posta* più usati.
  - Indirizzo: **username@sicurezzapostale.it**
  - Password: **●●●●●●●●** (*trattasi di codice alfanumerico a 8 cifre*)
  - Indirizzo server di posta in entrata (POP3): **pops.sicurezzapostale.it**
  - Indirizzo server di posta in uscita (SMTP): **smtps.sicurezzapostale.it**
  - Numeri di porta del server posta in entrata (POP3): **995**
  - Numeri di porta del server posta in uscita (SMTP): **465**
- Inoltre, in aggiunta alla tradizionale configurazione per caselle non certificate, si dovranno selezionare, nelle *Impostazioni Avanzate* dei diversi programmi di posta, le seguenti opzioni:
  - **Autenticazione del server necessaria**
  - **Il server necessita di una connessione protetta (SSLiv)**
  
  - • **Windows Mail**
  - • **Outlook Express 6**
  - • **Microsoft Outlook 2003**
  - • **Microsoft Outlook 2007**
  - • **Thunderbird**
  - • **Opera Mail**
  - • **Mac Mail ecc.**
- E' disponibile un manuale di configurazione.

# WEB-MAIL

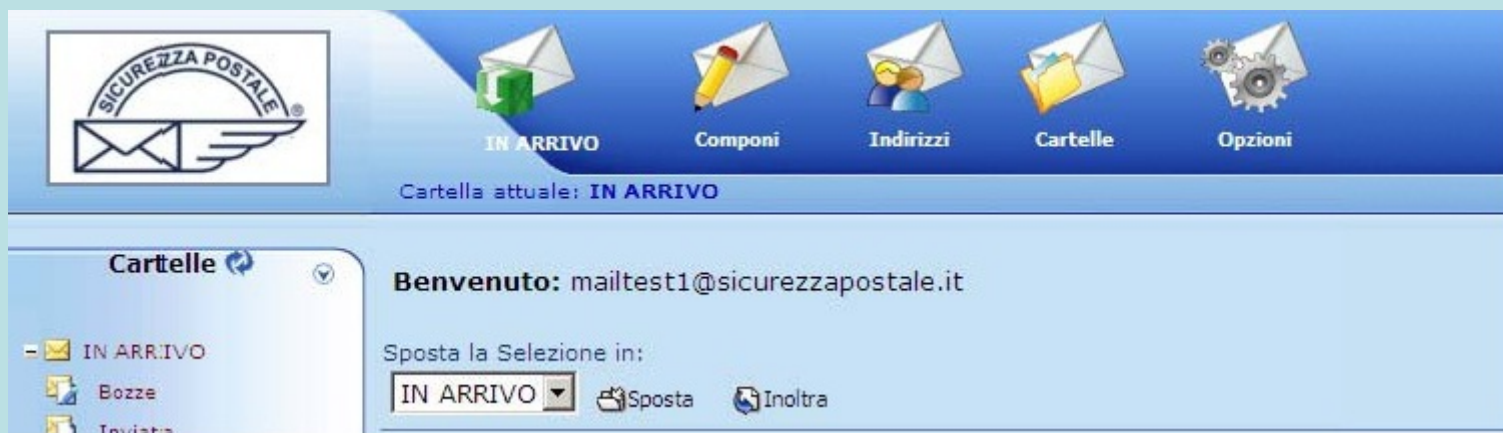
Il Titolare di una casella di Posta Elettronica Certificata ha la possibilità di accedervi attraverso un comune browser Internet ( I.E. – Mozilla Firefox..)

L'utente si collega ad un indirizzo specifico che gli è stato fornito dal gestore es:  
<https://webmail.sicurezza postale.it/src/login.phpbg>

Si inseriscono le credenziali di accesso (comunicate al momento dell'attivazione del servizio)

Superata la validazione ci si trova all'interno dell'applicativo web-mail

Da qui si può inviare, ricevere, cercare i messaggi, gestire una rubrica personale e modificare le impostazioni.



# L' ASSISTENZA

- E' stato 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@sicurezzapostale.it](mailto:callcenter@sicurezzapostale.it) o attraverso apposite
- pagine web presenti sul sito [www.sicurezzapostale.it](http://www.sicurezzapostale.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.

# TROUBLE TICKETING

- Attraverso il sistema di trouble ticketing, viene tenuta 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.