



**Allegato n. 02**

# **SERVIZIO PEC LINEE GUIDA**



**PRIMA DI COMINCIARE:**

**NOTA BENE:**

**LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E' UN MEZZO DI TRASPORTO, VELOCE , SICURO E CON VALIDITA' LEGALE.**

## **NON E' UN METODO DI AUTENTICAZIONE DEI DOCUMENTI TRASMESSI.**

**IN SINTESI NON VIENE GARANTITO IL CONTENUTO MA L'INVIO E CIOÈ LA GARANZIA CHE IL DOCUMENTO TRASMESSO NON ABBA SUBITO VARIAZIONI DURANTE IL TRASPORTO.**

**HA VALIDITÀ LEGALE COME OGNI RACCOMANDATA E COME ESSA, NON HA VALENZA DI FIRMA, PER INTENDERCI SE SPEDIAMO UN CONTRATTO DI ACQUISTO TRAMITE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (COME DEL RESTO TRAMITE RACCOMANDATA A/R) E NON LO ABBIAMO PRIMA FIRMATO ESSO NON HA VALIDITÀ LEGALE ALCUNA.**

### **Vademecum della Posta Elettronica Certificata (PEC)**

#### ***Che cos'è ?***

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 attraverso la **ricezione di ricevute di ritorno marcate temporalmente con data ed ora**.

#### ***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.

#### ***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.



### ***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**).

### ***Chi può utilizzarla?***

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

### ***Il Titolare può dare in utilizzo la sua casella di PEC ad un altro soggetto?***

Ogni Titolare ha la facoltà di dare in utilizzo la sua casella di posta elettronica certificata ad un altro soggetto, ma la responsabilità legale ricade comunque sul titolare della casella. Si consiglia pertanto di far firmare al soggetto utilizzatore (non titolare) una dichiarazione di assunzione di responsabilità all'utilizzo effettivo della casella di PEC .

### ***Si possono inviare messaggi di Posta Elettronica Certificata 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.

### ***Si possono inviare messaggi di posta certificata ad un destinatario che abbia una casella tradizionale?***

**Si, ma in questo caso non si potrà avere la certezza dell'avvenuta consegna ed i messaggi non avranno valore legale.**

L'invio e la ricezione di messaggi di PEC hanno valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di Posta Elettronica Certificata.

### ***Si possono ricevere messaggi di posta elettronica tradizionale nella nostra casella di posta elettronica certificata?***

No, per motivi di maggiore sicurezza (controllo dei flussi e dello spamming) la ricezione di posta elettronica tradizionale è inibito, quindi l'utente riceve solo mail certificate da gestori accreditati.

#### **NOTA:**

**L'INIBIZIONE DELLA RICEZIONE DA INDIRIZZI CONVENZIONALI È UNA NOSTRA SCELTA AZIENDALE, METTIAMO COMUNQUE E GRATUITAMENTE A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE LO STRUMENTO PER REINDIRIZZARE LE MAIL CONVENZIONALI SPEDITE SU CASELLE PEC AD UN INDIRIZZO CONVENZIONALE SCELTO DALL'UTENTE (VEDI IL MENÙ DI OPZIONI NELLA SEZIONE CAMBIO PASSWORD DAL SITO WWW.SICUREZZAPOSTALE.IT).**



### **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".**

### **DATI PER LA CONFIGURAZIONE DELLA POSTA SU CLIENT:**

**posta in arrivo: [pops.sicurezza postale.it](http://pops.sicurezza postale.it)**

**posta in uscita: [smtps.sicurezza postale.it](http://smtps.sicurezza postale.it)**

**Porta SMTP = 465**

**Porta POPS = 995**

**Selezionare "Autenticazione del server necessaria" (*finestra Propriet Server*)**

**Selezionare "Il server necessita di una connessione protetta (SSL)" – sia per la posta in uscita che in entrata (*finestra Proprietà → Impostazioni avanzate*)**

### ***Ci sono delle differenze tra l'utilizzo della casella attraverso webmail o tramite un client?***

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. In ogni caso si possono utilizzare entrambi contemporaneamente a seconda delle esigenze del momento.

### ***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
- email valida (per eventuali comunicazioni)



Inoltre deve essere inviata una fotocopia di un documento di identità valido. Il personale del servizio di help desk del Gestore, una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica o con mezzi alternativi.

### **Se si smarrisce una ricevuta (log) 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 ( [log@sicurezza postale.it](mailto:log@sicurezza postale.it) ) 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 del Gestore, una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica certificata o con mezzi alternativi.

### **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.



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

Il Gestore 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 agli indirizzi: [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.

### **Cos'è il Trouble ticketing?**

Attraverso il sistema di trouble ticketing, il Gestore 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.

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

Non c'è un limite nel numero dei messaggi ma nello spazio che essi occupano. Ogni casella ha uno spazio massimo utilizzabile. Quando lo spazio disco è esaurito la casella non è più in grado di ricevere altri messaggi e i messaggi in arrivo vengono rifiutati e persi.

Per liberare lo spazio è necessario scaricare i messaggi ricevuti nel proprio computer. Se si ha la necessità di una quantità maggiore di spazio per la propria casella è possibile acquistare dello spazio disco aggiuntivo.

### ***Perché si consiglia di scaricare spesso i messaggi di posta dalle caselle di PEC?***

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.

### ***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.

### ***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.



### ***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.

### ***Che cosa è il punto d'accesso?***

E' il sistema che fornisce i servizi di accesso per l'invio e la lettura di messaggi di posta elettronica certificata, nonché i servizi di identificazione ed accesso dell'utente, di verifica della presenza di virus informatici all'interno del messaggio, di emissione della ricevuta di accettazione e di imbustamento del messaggio originale nella busta di trasporto.

### ***Che cos'è il punto di ricezione?***

E' il sistema che riceve il messaggio all'interno di un dominio di posta elettronica certificata, effettua i controlli sulla provenienza e sulla correttezza del messaggio ed emette la ricevuta di presa in carico, imbusta i messaggi errati in una busta di anomalia e verifica la presenza di virus informatici all'interno dei messaggi di posta ordinaria e delle buste di trasporto.

### ***Che cos'è il punto di consegna?***

E' il sistema che compie la consegna del messaggio nella casella di posta elettronica certificata del titolare destinatario, verifica la provenienza e la correttezza del messaggio ed emette, a seconda dei casi, la ricevuta di avvenuta consegna o l'avviso di mancata consegna.

### ***Esistono diversi tipi di ricevute?***

Si. Le ricevute che il mittente riceve per ogni invio che va a buon fine sono due: La ricevuta di accettazione e quella di avvenuta consegna.

### ***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.





## **RACCOMANDAZIONI:**

In sostanza la posta elettronica certificata non si differenzia dalla comune raccomandata A/R (quindi con ricevuta di ritorno) se non per i seguenti vantaggi:

- 1) Velocità. Con la PEC si ha la consegna della mail in tempi estremamente rapidi.
- 2) Orario. La posta elettronica certificata non chiude!!!! Funziona 24 ore al giorno, compresi i festivi.
- 3) A differenza di una normale raccomandata cartacea si ha l'impossibilità di manomissione del contenuto in quanto la mail originale viene racchiusa in una busta elettronica di trasporto crittografata a 128 bit.