Presidenza
del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LA DIGITALIZZAZIONE
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIT 0001434 P-2.45.4
del 19/04/2010
4712081

Alle amministrazioni pubbliche di cui
all'art. 1, comma 2, del d.lgs. 30 marzo 2001, n° 165

Circolare n. 2/2010/DDI

Oggetto: Informazioni per la gestione delle caselle di Posta Elettronica Certificata

Con la circolare n.1/2010/DDI è stata evidenziata l'importanza della comunicazione via e-mail con opportune garanzie di qualità, tracciabilità e sicurezza, ottenibili con la Posta Elettronica Certificata e sono state richiamate le disposizioni normative che prevedono l'utilizzo di tale canale di comunicazione e gli obblighi delle pubbliche amministrazioni in materia.

In vista dell'imminente avvio del servizio gratuito di Posta Elettronica Certificata (PEC) al cittadino, in attuazione dell'articolo 16-bis, comma 5 della legge n. 2 del 2009[1], di seguito si forniscono alcune indicazioni volte ad agevolare le amministrazioni pubbliche nella interazione con i soggetti dotati di tale strumento.

La funzionalità della comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini attraverso la posta elettronica certificata si fonda sulla disponibilità di un elenco completo degli indirizzi PEC dei punti di accesso alle diverse unità amministrative. Per questa ragione nella citata circolare è stato sottolineato l'obbligo delle amministrazioni di divulgare i rispettivi indirizzi di Posta Elettronica Certificata utilizzando l'Indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree omogenee gestito da DigitPA.

Si invitano, pertanto, le amministrazioni che non avessero ancora provveduto ad adempiere a tale disposto accedendo al sito www.indicepa.it e seguendo le indicazioni ivi indicate. Si ricorda che l'"Indice delle amministrazioni pubbliche"[2] corrisponde all'elenco ufficiale degli indirizzi delle amministrazioni e che, in quanto tale, è cura delle stesse assicurarne il costante aggiornamento.

Per agevolare la ricerca degli indirizzi PEC contenuti nell'Indice, DigitPA ha reso disponibile un motore di ricerca, consultabile al sito www.paginepecpa.gov.it, che consente di reperire facilmente gli indirizzi di interesse.

Si rammenta inoltre che le pubbliche amministrazioni sono tenute alla pubblicazione nella pagina iniziale del proprio sito istituzionale di un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa rivolgersi, oltre l'elenco completo delle caselle di posta elettronica certificata ai sensi dell'articolo 54 del d.lgs. 82 del 2005[3].

Le amministrazioni sono inoltre invitate a dare adeguata informazione dei propri indirizzi di comunicazione tramite posta elettronica certificata attraverso gli ulteriori canali di comunicazione con il cittadino (URP, Call Center, sportelli, etc.).

E' inoltre disponibile sul sito www.cnipa.gov.it una selezione di risposte alle domande più frequenti (cosiddette FAQ) sull'uso della PEC. E' comunque conveniente che le amministrazioni dotino anche i propri siti di adeguate istruzioni in merito all'utilizzo della PEC, eventualmente riprendendo le indicazioni presenti sul sito di DigitPA.

Per le amministrazioni che volessero ottenere ulteriori informazioni sull'uso della posta elettronica certificata sono inoltre disponibili appositi numeri verde dedicati. Nel quadro dell'iniziativa Linea Amica, è già attivo il numero verde 800.254.809; a partire dall'avvio del servizio, saranno messi a disposizione di cittadini e amministrazioni i numeri 800.104.464 da rete fissa gratuito e 199.135.191 da rete mobile.

Fermo restando che il valore legale della comunicazione via Posta elettronica certificata equivale a quello di un invio effettuato tramite raccomandata a/r[4], si ricorda che le informazioni che l'Amministrazione scambia attraverso messaggi di posta Elettronica Certificata, devono essere trattate alla stessa stregua di quelle scambiate attraverso i canali di comunicazione tradizionali. Ne consegue la necessità di indirizzare il flusso di e-mail relativo alle caselle di PEC sullo stesso sistema di protocollazione utilizzato per i documenti tradizionali.

Le pubbliche amministrazioni devono accettare le istanze e le dichiarazioni inviate tramite il servizio PEC al cittadino, che sono valide per l'avvio del procedimento, considerato che tale invio costituisce sottoscrizione elettronica ai sensi delle disposizioni normative[5].

E' pertanto preferibile adottare prodotti di gestione del protocollo informatico predisposti per il trattamento dei messaggi e degli allegati veicolati via PEC o soluzioni in grado di "collegare" il sistema di gestione della posta elettronica di tipo PEC e quello di gestione del protocollo.

Per motivi analoghi, si raccomanda di adottare sistemi di gestione documentale che consentano la gestione integrata e la tenuta dei messaggi, degli allegati e delle ricevute nell'ambito della gestione del fascicolo informatico.

Si rammenta che, come stabilito dall'articolo 6 del Codice dell'amministrazione digitale, le pubbliche amministrazioni sono tenute a utilizzare la posta elettronica certificata per ogni scambio di documenti e informazioni con tutti i soggetti interessati (imprese, professionisti, cittadini) che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata.

Nel caso di coloro che aderiranno al servizio di PEC per il cittadino, le amministrazioni hanno inoltre la facoltà di usare la Posta elettronica certificata per tutte le comunicazioni nei loro confronti, così come stabilito dall'articolo 3, comma 2, del d.p.c.m. 6 maggio 2009[6].

Si porta a conoscenza che l'affidatario del servizio di PEC ai cittadini,di cui all'articolo 6, comma 1, del d.p.c.m 2 maggio 2009 , rende consultabili alle pubbliche amministrazioni, in via telematica, gli indirizzi di PEC dei cittadini, nel rispetto della disciplina in materia di tutela dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Le pubbliche amministrazioni, per adempiere alle finalità di cui sopra, hanno facoltà di aderire al servizio di posta elettronica certificata di cui al d.p.c.m 2 maggio 2009 e di richiedere il rilascio di caselle di posta elettronica certificata a titolo gratuito per l'amministrazione e per i propri

dipendenti. Questi ultimi, all'atto dell'assegnazione di una casella di PEC da parte dell'amministrazione di appartenenza, possono optare per l'utilizzo della stessa ai fini di cui all'articolo 16-bis, comma 6, del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185[7]. Esse sono valide ai fini delle necessarie comunicazioni con i propri dipendenti[8].

Si informa inoltre che, nell'ambito dell'Osservatorio sulla comunicazione digitale tra Amministrazione e Cittadini, istituito congiuntamente da il Dipartimento per la Digitalizzazione della PA e l'Innovazione Tecnologica e DigitPA, è stato avviato il monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto di diffusione della PEC, pertanto eventuali osservazioni sull'uso della posta elettronica certificata o proposte di miglioramento potranno essere inviate all'indirizzo osservatoriopostacertificata@digitpa.gov.it

Da ultimo si rammenta che l'attuazione dei dettami inerenti l'impiego della Posta Elettronica Certificata è rilevante ai fini della misurazione e della valutazione della performance sia organizzativa, sia individuale previste dagli articoli 8 e 9 del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Il Ministro per la pubblica
Amministrazione e l'Innovazione

Roma, 19 aprile 2010

---

[1] Si riporta l'articolo 16-bis comma 5, della Legge n°2 del 2009 - Legge di conversione con modificazioni del D.L. n. 185 del 2008, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. "*Per favorire la realizzazione degli obiettivi di massima diffusione delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni, previsti dal codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai cittadini che ne fanno richiesta è attribuita una casella di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. L'utilizzo della posta elettronica certificata avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice*

di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri."

[2] Articolo 57-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni). - 1. *Al fine di assicurare la trasparenza delle attività istituzionali e' istituito l'indice degli indirizzi delle amministrazioni pubbliche, nel quale sono indicati la struttura organizzativa, l'elenco dei servizi offerti e le informazioni relative al loro utilizzo, gli indirizzi di posta elettronica da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge fra le amministrazioni e fra le amministrazioni ed i cittadini".*

[3] L'articolo 54 ,del d.lgs. 82 del 2005 prevede comma 1:" *I siti delle pubbliche amministrazioni centrali contengono necessariamente i seguenti dati pubblici:*omissis.....*lettera d) l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.* ..omissis..... comma 2-ter *Entro il 30 giugno 2009, le amministrazioni pubbliche che gia' dispongono di propri siti sono tenute a pubblicare nella pagina iniziale del loro sito un indirizzo di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del presente codice".*

[4] Articolo 16 bis, comma 5, della legge 2 del 2009 e articolo 4 del d.p.r. 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." in G.U. 28 aprile 2005, n. 97.

[5] Il d.P.C.M 6 maggio 2009 (in G.U. n°119 del 25 maggio 2009), articolo 4, comma 4 prevede che " *Le pubbliche amministrazioni accettano le istanze dei cittadini inviate tramite PEC nel rispetto dell'art. 65, comma 1, lettera c), del decreto legislativo n. 82 del 2005. L'invio tramite PEC costituisce sottoscrizione elettronica ai sensi dell'art. 21, comma 1, del decreto legislativo n. 82 del 2005; le pubbliche amministrazioni richiedono la sottoscrizione mediante firma digitale ai sensi dell'art. 65, comma 2, del citato decreto legislativo.*

[6] Articolo 3, comma 2 del d.p.c.m.6 maggio 2009 : "*Per i cittadini che utilizzano il servizio di PEC, l'indirizzo valido ad ogni effetto giuridico, ai fini dei rapporti con le pubbliche amministrazioni, e' quello espressamente rilasciato ai sensi dell'art. 2, comma 1.*

[7] Articolo 16-bis, comma 6, della Legge n°2 del 2009: "*Per i medesimi fini di cui al comma 5, ogni amministrazione pubblica utilizza unicamente la posta elettronica certificata, ai sensi dei citati articoli 6 e 48 del codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta, per le comunicazioni e le notificazioni aventi come destinatari dipendenti della stessa o di altra amministrazione pubblica.*

[8] Articolo 9, comma 2, del d.p.c.m. 6 maggio 2009 - Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e dipendenti " *Per adempire alle finalità di cui all'articolo 16-bis, comma 6, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, le pubbliche amministrazioni ovvero altri soggetti pubblici da loro delegati o le loro associazioni rappresentative, mediante convenzione stipulata direttamente con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie o con l'affidatario del servizio, definiscono le modalità, nel rispetto della normativa vigente, con le quali viene attribuita la casella di PEC ai propri dipendenti".*