UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Direzione amministrativa

Modalità di utilizzo della posta elettronica e della posta elettronica certificata (PEC) nei rapporti con gli uffici dell'Ateneo

La rapida evoluzione dei sistemi di comunicazione informatica e la loro progressiva diffusione nel nostro Paese rendono indifferibile l'individuazione di alcuni principi condivisi per l'utilizzo della posta elettronica e della posta elettronica certificata (PEC) nelle comunicazioni con l'Università.
Chiunque ha diritto di scrivere all'Ateneo e di ricevere una risposta cortese, univoca e in tempi certi. L'Ateneo ha però il dovere istituzionale di conoscere l'identità del corrispondente, soprattutto se si tratta di documenti amministrativi o comunque contenenti informazioni giuridicamente rilevanti.
Una regola generale da seguire è quella di utilizzare di norma lo stesso canale di comunicazione: a una email si risponde con una email, a una PEC con una PEC, a un documento con un documento amministrativo rilevante a tutti gli effetti di legge.
Ciascun Servizio e ciascun dipendente hanno rispettivamente assegnata una casella istituzionale e una casella individuale di posta elettronica.
A decorrere dal 01/05/2012, i messaggi riguardanti lo svolgimento di attività istituzionali quali procedimenti amministrativi, affari e attività, potranno essere spediti o ricevuti unicamente attraverso le caselle istituzionali dei servizi, che sono pubblicizzate sul portale di Ateneo.
La casella individuale, invece, sarà utilizzata dal singolo dipendente per rapportarsi informalmente con terzi e con i Servizi dell'amministrazione, i quali avranno cura di rispondere alla casella individuale.
Bisogna tenere ben presente che il messaggio di posta elettronica semplice non può essere considerato un documento amministrativo informatico valido, perfetto ed efficace ai sensi di legge, per il fatto che non soddisfa il requisito della forma scritta e non rileva ai fini della provenienza certa, anche se si tratta di un messaggio proveniente dal medesimo dominio (ad es., da "@univaq.it"). Per queste ragioni, il legislatore ha previsto la posta elettronica certificata.
Il messaggio email, infatti, può essere facilmente contraffatto (ad es., alterando i dati personali o utilizzando account non verificabili). Ne sono prova i numerosi messaggi di spam che quotidianamente vengono ricevuti, che in alcuni casi sembrano provenire, cosa che non è, da utenti interni all'Università.
Inoltre, il testo di un messaggio di posta elettronica può essere facilmente modificato dai principali software per la gestione della posta elettronica, vanificando in questo modo l'integrità del messaggio che invece è assicurata dalla firma elettronica.
Poiché – come abbiamo visto – il messaggio email non soddisfa il requisito della forma scritta previsto dall'ordinamento giuridico, il suo uso nell'azione amministrativa deve risultare limitato a pochi casi.
Si segnala qui di seguito la casistica prevalente:
a) *Rapporti con terzi esterni all'Università*
Le istanze provenienti da terzi esterni all'Università si valutano caso per caso. Le richieste di informazioni su orari di apertura e sul funzionamento di procedure (anche provenienti dall'estero) non vanno protocollate in arrivo e a esse si può rispondere a mezzo email non protocollata. Invece lamentele, doglianze, comunicazioni di disservizi devono essere valutate caso per caso, anche a seconda del livello di anonimato del mittente (non sempre, infatti, l'indirizzo email identifica il mittente per nome e cognome e - come già segnalato - non sempre l'autore del messaggio è affidabile). Nei casi di particolare gravità e rilevanza, è opportuno invitare l'utente a comunicare per iscritto, precisando che in difetto di un formale documento non si darà corso.
La risposta alle istanze pervenute a mezzo email e protocollate in arrivo va effettuata mediante documento (cartaceo o informatico) sottoscritto e protocollato, eventualmente trasmesso a mezzo

email mediante l'invio dell'immagine del documento (ove non sia noto l'indirizzo anagrafico dell'interessato). In quest'ultimo caso, va conservata a fascicolo la minuta in originale.
La semplice email non è un documento in senso proprio e può avere rilevanza amministrativa solo a determinate condizioni. Attraverso un messaggio di posta elettronica non è possibile dar corso a istanze. Per questo, la normativa italiana ha previsto la PEC, che tratteremo qui di seguito.

La posta elettronica certificata è stata introdotta nel nostro ordinamento dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68, con il quale sono state regolamentate le modalità del suo utilizzo sia per le amministrazioni pubbliche che per i privati.
Mentre la semplice email non soddisfa il requisito della forma scritta, non ha – di norma – efficacia probatoria e può essere disconosciuta, la posta elettronica certificata è un vettore sicuro e qualificato di trasmissione di documenti informatici. In pratica, è il corrispettivo digitale della tradizionale raccomandata A/R. Essa infatti garantisce l'avvenuta trasmissione e l'avvenuta consegna di un messaggio o di un documento informatico.
Tutte le caselle di PEC dell'Ateneo sono "chiuse", cioè possono ricevere messaggi e documenti esclusivamente da altri vettori qualificati, al fine di non rendere inefficace la natura giuridico-probatoria dello stesso messaggio di PEC. Nel caso di invio da parte di terzi di un messaggio di posta elettronica a una casella di PEC dell'Ateneo, il mittente riceverà un messaggio di "mancata consegna" direttamente dal gestore.
L'Università ha assegnato, in via sperimentale, una casella di PEC al Magnifico Rettore (**rettore@pec.univaq.it**), una al Direttore amministrativo (**diramm@pec.univaq.it**) e una al registro di protocollo dell'Amministrazione centrale (**protocollo@pec.univaq.it**).
È esclusa la fornitura di caselle di PEC ad altri soggetti in difetto di revisione dei poteri di firma.

Com'è noto, la posta elettronica certificata (PEC) può essere utilizzata per la trasmissione di istanze di partecipazione a concorsi pubblici (cfr. Circolare 3 settembre 2010, n. 12, del Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione). Lo strumento, quindi, può essere utilizzato senza particolari remore, attesa la sua equiparabilità in ambiente digitale alla tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento (a/r). Tuttavia, per la regolarità della domanda non è sufficiente che essa sia spedita, ma deve essere anche sottoscritta dal candidato. Pertanto, le domande di partecipazione trasmesse via PEC devono essere sottoscritte con firma digitale.
Infatti, in armonia con la normativa italiana ed europea in materia di firma elettronica "semplice", la PEC non sottoscrive i file che trasmette, ma identifica giuridicamente il soggetto proprietario della casella (che può essere anche terzo rispetto al candidato).
I profili giuridici da tenere presente, infatti, sono almeno due:

a) il primo inerisce alla regolarità della spedizione;
b) il secondo inerisce alla regolarità della domanda.

Volendo fare un parallelo con il mondo cartaceo, è come se un candidato spedisse una domanda via raccomandata a/r (in questo caso, la spedizione è regolare), ma poi non la sottoscrivesse (in questo caso, a non essere regolare è la domanda).
Va parimenti esclusa per i candidati la possibilità di ricorrere a «copie informatiche di documenti analogici» e, cioè, alla scansione di originali cartacei autografi o anche olografi (tipicamente trasformati in un pdf o in un tiff) da trasmettere via PEC, in quanto essi «hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale

a ciò autorizzato» (art. 22, comma 2, D.Lgs. 82/2005). In buona sostanza, ciò violerebbe la normativa sui concorsi che prescrive la presentazione di un'istanza in originale e non in copia, ancorché conforme.
Al fine di evitare possibili disguidi, nei bandi di concorso/selezione e, più in generale, per gli atti per i quali sia prevista la possibilità di trasmettere un documento attraverso una raccomandata a/r, dovrà essere inserita la seguente frase:
«In alternativa alla raccomandata a/r, la domanda può essere spedita attraverso un messaggio di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.univaq.it. In questo caso, i documenti per il quali sia prevista la sottoscrizione in ambiente tradizionale devono a loro volta essere sottoscritti dal candidato con la propria firma digitale. I documenti informatici privi di firma digitale saranno considerati, in armonia con la normativa vigente, come non sottoscritti. È, altresì, esclusa la possibilità del ricorso a copie informatiche di documenti analogici trasmesse via PEC. Devono essere utilizzati formati statici e non direttamente modificabili, privi di macroistruzioni o codici eseguibili, preferibilmente pdf e *tiff, oppure non proprietari come odf, txt* e *xml. Vanno, invece, evitati i formati proprietari (doc, xls, etc.). Si ricorda, infine, che la ricevuta di ritorno viene inviata automaticamente dal gestore di PEC, per cui non risulta necessario chiamare gli uffici universitari o spedire ulteriori e-mail per sincerarsi dell'arrivo, che è già di per sé certificato, né risulta necessario spedire successivamente alcunché di cartaceo».*
Si segnala, infine, che l'inoltro di domande da parte di soggetti esteri (europei e non) potrà avvenire mediante la trasmissione di documenti, sempre sottoscritti dal candidato con la propria firma digitale, alle caselle di posta elettronica istituzionali.

La PEC non va utilizzata per trasmettere semplici messaggi di testo o file associati, ma per trasmettere documenti informatici (cioè sottoscritti con un tipo di firma elettronica), che necessitano di avere prova della avvenuta consegna, cioè una ricevuta equiparabile alla raccomandata A/R (ad es., per gare, per atti ricettizi, etc.).
Ciò significa che non bisogna abusare dello strumento PEC, ma utilizzarlo esclusivamente quando risulta necessario ai fini procedimentali.
La PEC, infatti, è e deve essere considerata prevalentemente solo e soltanto (con le eccezioni dell'art. 4, comma 4 del DPCM 6 maggio 2009) un vettore qualificato. Anzi, paradossalmente, la PEC potrebbe non contenere un testo, ma "trasportare" semplicemente un documento informatico, oppure uno o più oggetti informatici sottoscritti con firma digitale.
Così come la raccomandata A/R non è equiparabile al documento contenuto nella sua busta, la PEC garantisce la consegna fidata del documento trasportato, senza incidere né sulla sua validità né sulla sua efficacia. Certamente la trasmissione può essere accompagnata da un messaggio, ma il vettore non può essere confuso con l'autore del documento.
La PEC è, quindi, uno strumento di comunicazione telematica sicuro e "certificato", ma in nessun caso può fornire una risposta incontrovertibile circa la corretta attribuzione della paternità del contenuto trasmesso.

Le comunicazioni o le trasmissioni da e per l'estero di documenti informatici (cioè sottoscritti con un tipo di firma elettronica) avvengono esclusivamente attraverso la posta elettronica istituzionale.
Attualmente, infatti, la PEC esiste solo in Italia e ha rilevanza esclusivamente nel nostro Paese. Inoltre, pur essendo tecnologicamente possibile scrivere da una casella di PEC a una normale casella di posta elettronica, è del tutto sconsigliabile da un punto di vista amministrativo, considerato che le caselle dell'Ateneo sono "chiuse" e, quindi, sono volutamente inidonee a ricevere messaggi da caselle non certificate.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Direzione amministrativa

La funzionalità della comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini attraverso la PEC presuppone un elenco completo degli indirizzi PEC, e tutte le PPAA hanno l'obbligo di divulgare i rispettivi indirizzi di PEC utilizzando l'indice delle Amministrazioni Pubbliche gestito da DigitPA.
Per agevolare la ricerca degli indirizzi PEC contenuti nell'indice è disponibile un motore di ricerca consultabile al sito www.paginepecpa.gov.it.

Il Direttore Amministrativo
(dott. Pietro Di Benedetto)