

Allegato 9

Modalità di Comunicazione Telematica con l'Amministrazione

*Allegato del manuale di gestione del protocollo informatico e
dei flussi documentali*

INDICE

1. PREMESSE	3
2. SOGGETTI COINVOLTI	3
2.1. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	3
2.2. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E SOCIETÀ/IMPRESSE/PROFESSIONISTI	3
2.3. COMUNICAZIONI TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E PRIVATI	4
3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI ISTANZE E DICHIARAZIONI PER VIA TELEMATICA	4
4. MEZZI DI TRASMISSIONE TELEMATICI	4
4.1. POSTA ELETTRONICA (E-MAIL)	4
4.2. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)	5
4.3. PEC-ID	5
5. ESCLUSIONI	5
6. DISPOSIZIONI PER SPECIFICHE TIPOLOGIE DOCUMENTALI	5
6.1. FATTURE	5
6.2. CONTRATTI	6
7. ALLEGATI ALLE COMUNICAZIONI TELEMATICHE	6
8. TABELLE RIASSUNTIVE	7

1. Premesse

Le presenti direttive disciplinano le comunicazioni telematiche tra l'Amministrazione (e all'interno dei propri uffici) e altre pubbliche amministrazioni e le comunicazioni telematiche nei rapporti tra l'Amministrazione e i propri interlocutori (cittadini, imprese, società, professionisti, enti privati, ecc.).

Per lo scambio di documenti, la presentazione di istanze o dichiarazioni all'Amministrazione e la trasmissione delle relative risposte per via telematica, l'Amministrazione e i rispettivi interlocutori hanno a disposizione i seguenti strumenti, descritti maggiormente al successivo punto 4:

- la casella di posta elettronica semplice (e-mail);
- la casella di posta elettronica certificata (PEC);
- la casella di posta elettronica certificata PEC-ID;
- l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni.

Per le rispettive modalità di utilizzo e gli eventuali limiti, si rinvia a quanto riportato nelle tabelle del successivo punto 7 delle presenti direttive (distinte per soggetto mittente, oggetto della comunicazione, modalità di spedizione e di sottoscrizione), con l'avvertenza che l'Amministrazione è da considerarsi come il destinatario della comunicazione o dell'interscambio documentale.

Benché l'Amministrazione debba prediligere l'utilizzo di mezzi telematici per le comunicazioni con i privati in relazione all'applicazione delle disposizioni previste dal CAD, l'Amministrazione garantisce comunque la ricezione di comunicazioni pervenute attraverso i mezzi di spedizione tradizionali (es. posta ordinaria, consegna a mano) e la trasmissione della relativa risposta.

2. Soggetti coinvolti

2.1. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni

Nella gestione dell'interscambio documentale, le pubbliche amministrazioni devono utilizzare la posta elettronica istituzionale (l'utilizzo delle caselle di posta elettronica nominative assegnate ai propri dipendenti deve essere limitato alle comunicazioni informali, allo scambio di documenti di lavoro non ufficiali o non definitivi o che non siano produttivi di effetti giuridici) o la posta elettronica certificata (PEC) oppure il canale della cooperazione applicativa (interoperabilità), ai sensi dell'art. 47 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

Il CAD prevede, allo stesso articolo, che l'inosservanza di tale disposizione comporti responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale.

2.2. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e società/imprese/professionisti

Per la trasmissione di documenti a società, imprese individuali e professionisti iscritti in albi o elenchi, i quali sono tutti soggetti che per legge sono obbligati a dotarsi di PEC, le pubbliche amministrazioni devono utilizzare esclusivamente la posta elettronica certificata.

2.3. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e privati

Nei rapporti con i cittadini e i soggetti privati (diversi dalle società, imprese individuali e professionisti) che scelgano o chiedano espressamente di interloquire in via telematica con le pubbliche amministrazioni, le stesse devono utilizzare esclusivamente la propria casella di PEC, trasmettendo i documenti o i provvedimenti di competenza:

- alle caselle di PEC, nel caso in cui i destinatari della comunicazione abbiano preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di PEC, eleggendo a domicilio digitale, ai sensi dell'art. 3-bis del CAD;
- alle caselle di posta elettronica semplice (non certificata), nel caso in cui i destinatari della comunicazione non siano dotati di posta elettronica certificata. Tale canale di comunicazione non può essere utilizzato nel caso in cui le comunicazioni o gli atti abbiano carattere recettizio (es. provvedimenti a contenuto negativo, richieste di documentazione integrativa con assegnazione di un termine per la relativa presentazione o trasmissione) ed occorra avere prova certa della loro ricezione da parte del destinatario. In tal caso le pubbliche amministrazioni dovranno utilizzare altre modalità di comunicazione tradizionale, tali da garantire certezza dell'avvenuta ricezione (es. raccomandata A.R., consegna diretta, ecc.).

3. Modalità di presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica

Le istanze o le dichiarazioni presentate per via telematica all'Amministrazione e ai propri gestori di pubblici servizi (combinato disposto degli articoli 38 del D.P.R. 445/2000 e 65 del CAD) sono valide se (opzioni alternative):

- sono sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;
- sono trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC, purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare (PEC-ID);
- sono trasmesse per via telematica previa scansione di copia dell'istanza/dichiarazione sottoscritta dall'interessato e copia del documento di identità del sottoscrittore (ai sensi dell'art. 38, comma 3 del D.P.R. 445/2000);
- l'autore è identificato dal sistema informatico mediante l'uso della carta di identità elettronica o della carta nazionale dei servizi (cui è equiparata la tessera sanitaria) o mediante altri strumenti di identificazione, nei limiti di quanto stabilito dall'Amministrazione ai sensi della normativa vigente.

4. Mezzi di trasmissione telematici

4.1. Posta elettronica (e-mail)

La posta elettronica o e-mail (acronimo di electronic mail) è ormai riconosciuta da tutti come lo strumento principe per la comunicazione scritta via Internet. Le caratteristiche di velocità, economicità e semplicità hanno consentito un'ampia diffusione di questo canale di comunicazione in ambito lavorativo e personale. I messaggi scambiati per posta elettronica sono composti da un'intestazione (mittente, destinatari, oggetto) e da un corpo rappresentato dal testo della e-mail, al quale possono essere allegati ulteriori file, come ad esempio testi e immagini.

La casella di posta elettronica "semplice", pur comunemente utilizzata, non essendo una casella certificata non garantisce l'integrità del messaggio, l'identità del mittente, la data di trasmissione, la certezza di ricezione attraverso l'utilizzo di ricevute conformi alla norma, ovvero gli elementi che attestano l'autenticità e la tracciabilità del messaggio stesso durante la fase di trasmissione. Si precisa, inoltre, che gli avvisi di ricezione e di avvenuta lettura, impostabili dal mittente nelle e-mail, non sono parificabili in nessun modo alle ricevute delle caselle di PEC e non hanno alcun valore giuridico probatorio.

4.2. Posta elettronica certificata (PEC)

La posta elettronica certificata è un sistema di posta elettronica in grado di superare le "debolezze" della posta elettronica semplice; nata in Italia (D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68) per fornire un sistema di comunicazione telematico equiparabile alla raccomandata cartacea, assicura maggiori garanzie rispetto alla e-mail.

La PEC garantisce l'integrità del messaggio inviato e, al pari della raccomandata con ricevuta di ritorno, la data di trasmissione e la certezza di ricezione attraverso l'utilizzo di ricevute conformi alla norma (ai sensi dell'art. 48 del CAD).

La PEC e la PEC-ID sono il mezzo di trasmissione che consente di avere prova certa dell'invio e della consegna di un documento.

4.3. PEC-ID

La casella PEC-ID è la casella PEC rilasciata al titolare, previa identificazione dello stesso effettuata ai sensi delle regole tecniche previste dal CAD (art. 65, comma 1, lett. c-bis e relative regole tecniche, emanate con il D.P.C.M. 27 settembre 2012).

L'utilizzo della casella PEC-ID consente al titolare di presentare validamente istanze e dichiarazioni alle pubbliche amministrazioni senza necessità di sottoscrizione delle medesime né di allegazione di fotocopia del proprio documento di identità. L'indirizzo di una casella PEC-ID è assegnato in via esclusiva al titolare.

5. Esclusioni

Le modalità indicate nelle presenti direttive non si applicano:

- alla notifica di atti giudiziari, che resta disciplinata dalla specifica normativa;
- alle comunicazioni e trasmissioni di documenti gestiti nell'ambito di portali o altri ambienti simili, in quanto tale interscambio documentale è disciplinato da particolari regole tecniche;
- alla trasmissione di documenti di notevoli dimensioni (indicativamente superiori a 30 MB), in quanto tale parametro dimensionale costituisce il limite entro il quale si ritiene che l'attuale infrastruttura telematica possa garantire il corretto flusso dei dati.

6. Disposizioni per specifiche tipologie documentali

6.1. Fatture

In seguito all'entrata in vigore della normativa in materia di fattura elettronica (articolo 1, commi da 209 a 214, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 3 aprile 2013, n. 55), le fatture devono essere inviate tramite l'apposita piattaforma SDI.

6.2. Contratti

Le presenti direttive non trovano applicazione diretta con riferimento alla trasmissione e ricezione per via telematica dei contratti, per i quali si rinvia alle specifiche previsioni della disciplina di settore.

7. Allegati alle comunicazioni telematiche

I file allegati alle comunicazioni indirizzate all'Amministrazione devono avere preferibilmente il formato, con relativa estensione, PDF/A o PDF.

Qualora tecnicamente impossibile l'invio di questi ultimi, saranno accettati i formati XML, TXT, TIFF, TIF, JPEG, JPG, JFIF, JPE e EML in quanto riconosciuti idonei alla conservazione a lungo termine. È inoltre ammesso il formato HTML, limitatamente al corpo del messaggio di posta elettronica.

La firma digitale, se prevista, deve essere apposta esclusivamente su file nei formati ammessi sopraindicati. Si evidenzia che il file firmato digitalmente può presentare anche un'estensione aggiuntiva (riferita alla firma digitale o alla marca temporale) rispetto a quella originaria (ad esempio .PDF.P7M).

Eventuali copie di lavoro in altri formati (es. documento tecnico derivante dall'uso di un particolare programma oppure documento da modificare in collaborazione) saranno accettate solo in aggiunta alla versione dello stesso documento in uno dei formati ammessi sopraindicati (es. disegno in formato DWG con sua copia PDF/A oppure documento in formato ODT con sua copia PDF/A). In tali casi, la versione considerata valida ed ufficiale da parte dell'Amministrazione sarà solo quella nei formati ammessi.

Rispetto ai vari formati compressi, viene accettato solo il formato .ZIP.

8. Tabelle riassuntive

Le specifiche contenute in queste direttive sono riassunte nelle seguenti tabelle, che forniscono indicazioni sulle caratteristiche dei documenti e sulle modalità di sottoscrizione e spedizione.

COMUNICAZIONI PROVENIENTI DA CITTADINI

ISTANZE, DOCUMENTI e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE e TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
Scansione del documento cartaceo allegato al messaggio di trasmissione	PEC-ID
Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione	e-mail o PEC + scansione del documento di identità del sottoscrittore solo nel caso di istanze o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà ¹
Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione <i>oppure</i> Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione	PEC-ID
Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione <i>oppure</i> Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)	e-mail o PEC + firma digitale

¹ Per istanza si intende la richiesta volta ad ottenere l'emanazione di un provvedimento amministrativo o il rilascio di certificati, estratti, copie o simili. La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di cui all'art. 47 del DPR 445/2000 è la dichiarazione concernente stati, qualità personali o fatti (non espressamente indicati nell'art. 46, concernente le dichiarazioni sostitutive di certificazioni) che siano a diretta conoscenza dell'interessato, resa e sottoscritta con le modalità di cui all'art. 38 del medesimo decreto.

COMUNICAZIONI PROVENIENTI DA
SOGGETTI PRIVATI (DIVERSI DAI CITTADINI), IMPRESE E LIBERI PROFESSIONISTI

ISTANZE, DOCUMENTI e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE e TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
Scansione del documento cartaceo allegato al messaggio di trasmissione	PEC-ID
Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione	e-mail o PEC + scansione del documento di identità del sottoscrittore solo nel caso di istanze o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà ²
Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione <i>oppure</i> Documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)	PEC-ID <i>oppure</i> e-mail o PEC + firma digitale

² Vedere nota 1.

**COMUNICAZIONI PROVENIENTI DA
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

DOCUMENTI e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE e TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
Scansione del documento cartaceo con firma autografa e protocollato allegato al messaggio di trasmissione	PEC o e-mail istituzionale
Documento informatico e metadati di protocollazione allegati al messaggio di trasmissione <i>oppure</i> Richiesta o comunicazione scritta direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione e metadati di protocollazione allegati (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)	PEC o e-mail istituzionale + firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata

NOTA: È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati. Peraltro, se gli allegati al documento sono richiesti in originale, in forma cartacea e con sottoscrizione autografa, gli stessi non possono essere inviati per via telematica, ma devono essere spediti per posta o consegnati direttamente (a mano, tramite corriere, ecc.). E' comunque possibile anticipare la nota di trasmissione per via telematica, indicando che gli allegati seguiranno con mezzi tradizionali.