



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

**1. Che cos'è?**

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica (che utilizza i protocolli standard della posta elettronica tradizionale) mediante il quale al mittente viene fornita, in formato elettronico, la prova legale dell'invio e della consegna di documenti informatici.

**2. 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.

**3. 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.

**4. Ha valore legale?**

Sì. 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).

**5. Chi può utilizzarla?**

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

**6. Si possono inviare messaggi PEC tra utenti che utilizzano differenti Gestori di PEC?**

Sì, la normativa impone a tutti i gestori di PEC di garantire la piena interoperabilità dei servizi offerti.

**7. Si possono inviare messaggi PEC ad un destinatario che abbia una casella tradizionale?**

Sì, 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



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

hanno valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di Posta Elettronica Certificata.

## 8. Come si attiva una casella di PEC?

Per l'attivazione di una casella di posta elettronica certificata si devono seguire i seguenti passi:

### a. Richiesta di attivazione

Compilare la richiesta di attivazione che può essere scaricata dal sito [www.agronomi.it](http://www.agronomi.it) o precompilata dal personale dell'Ordine qualora l'iscritto si rechi direttamente alla propria Sede provinciale per effettuare la richiesta di attivazione. Il modulo deve essere compilato in tutti i dati richiesti e sottoscritto. Il cliente deve inoltre dare il proprio consenso affinché Namirial S.p.A. possa entrare in possesso e gestire i suoi dati personali (**ai fini dell'erogazione del servizio**)

### b. Invio conferma di attivazione ed informazioni aggiuntive

Qualora non si sia recato presso la Sede provinciale dell'Ordine l'iscritto, dopo aver firmato e compilato le condizioni di fornitura, le invia all'**Ordine provinciale di appartenenza**. L'invio deve avvenire o recapitandolo a mano o in formato elettronico per email del documento passato allo scanner con firma o via fax.

### c. Inserimento dati

L'**Ordine provinciale**, dopo aver verificato la correttezza e la congruità al proprio database delle informazioni inviate dall'associato, procede con la richiesta di attivazione della casella.

### d. Attivazione

Il gestore, sulla base della richiesta dell'Ordine, procede all'attivazione.

### e. Messaggio di benvenuto

Il gestore invia al cliente una email di benvenuto nella quale vengono forniti tutti i dettagli del servizio erogato. In particolare vengono inviati i parametri di accesso al sistema: login, password server smtp, server pop, indirizzo web mail, etc.

## 9. 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:



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali  
Ministero della Giustizia**

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 [alla](#) sezione "Documentazione".

**10. 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.

**11. 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**

**E-mail valida (per eventuali comunicazioni)**

Inoltre deve essere inviata una fotocopia di un documento di identità valido.

Il personale del servizio di help desk di Namirial S.p.A., una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica o con mezzi alternativi.

**12. Se si smarrisce una ricevuta 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 **per 30 mesi** tutte le operazioni relative alle trasmissioni effettuate.

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)



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

La casella di posta certificata, utilizzata dal gestore per la raccolta delle richieste dei log 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 di Namirial S.p.A., una volta recuperate le informazioni richieste, le comunica al cliente via posta elettronica certificata o con mezzi alternativi.

**13. 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.

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

Namirial S.p.A. 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 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.



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

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.

**15. Cos'è il Trouble ticketing?**

Attraverso il sistema di trouble ticketing, Namirial S.p.A. 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.

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

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.

**17. Come si fa a scaricare i messaggi dalla propria casella?**



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

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.

**18. 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.

**19. 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.

**20. 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.

**INOLTRE:**

**CONCETTO DI EQUIPARAZIONE ALLA RACCOMANDATA CARTACEA A/R**



**Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali**  
**Ministero della Giustizia**

- 1) Una e-mail inviata tramite account PEC ad un altro account PEC ha valore di raccomandata con ricevuta di ritorno (ricevute di ACCETTAZIONE e CONSEGNA)
- 2) Una e-mail inviata tramite account PEC ad un account NON PEC ha valore di raccomandata semplice (solo ricevuta di ACCETTAZIONE)
- 3) Una e-mail inviata tramite account NON PEC ad un account PEC non ha, invece, specifico valore legale tanto che i GESTORI che abilitano gli account PEC alla ricezione di mail non certificate, sono obbligati a classificarli come messaggi di ANOMALIA.
- 4) Con riferimento alla situazione descritta al punto 3, il GESTORE NAMIRIAL S.p.A. ha deciso di optare per una soluzione formalmente più corretta e quindi, come riportato nella e-mail di benvenuto:

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.

All'interno del nostro sito [www.sicurezzapostale.it](http://www.sicurezzapostale.it) è presente una finestra "Modifica Password" (<https://provisioning.sicurezzapostale.it/prov/authentication.cgi>) all'interno della quale si trova lo spazio "Abilita inoltro messaggi non certificati" dove poter inserire un indirizzo di posta tradizionale per ricevere le email non certificate inviate al vostro indirizzo di PEC.