



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

PECcati di protocollo: tra regole, prassi e possibili soluzioni

La PEC e il sistema documentale: casi pratici di descrizione, registrazione e gestione

Roma, 20 ottobre 2022

Chiara Cabbia, Università Iuav di Venezia, Responsabile del Servizio archivio di ateneo e flussi documentali

Premesse:

1. Nel nostro ente la **casella di posta elettronica certificata è integrata al sistema di gestione documentale**, in enti in cui la casella non è integrata la gestione può risultare diversa, sicuramente più “macchinosa”;
2. Mentre le problematiche legate alla registrazioni di protocollo di una PEC possono essere comuni a tutti gli enti, le **soluzioni adottate sono “personalizzate”**

Tipologie di problemi relativi alla registrazione a protocollo di una PEC:

1. Problemi di descrizione **dell'oggetto della registrazione e di attribuzione della responsabilità amministrativa;**
2. Problemi creati dai **mittenti;**
3. Problemi sorti a causa delle **nuove disposizioni delle Linee Guida AgID** sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, del 2020 , novellate nel maggio del 2021, entrate in vigore il 1 gennaio 2022

1. Problemi di descrizione dell'oggetto di una PEC

Se la PEC è inviata dalla casella di posta elettronica certificata di un singolo e arriva al sistema di gestione documentale dell'ente, l'oggetto corrisponderà all'oggetto della mail, non sempre corretto, spesso è il risultato della funzione "Rispondi" o "Inoltra" e quindi riporta oggetti sbagliati



POSTA CERTIFICATA: Notifica avvenuta registrazione protocollo n. 1951 del 29-06-2018 - POSTA CERTIFICATA: Conferma Ricezione: Notifica avvenuta registrazione protocollo n. 1949 del 28-06-2018 - POSTA CERTIFICATA: Residenza Universitaria



, di pro



ID ▼

723971

Data di creazione: 29/06/2018

1. Problemi di descrizione dell'oggetto di una PEC

A volte l'oggetto della PEC è generico, senza alcuna indicazione utile, rende difficile anche la ricerca e la fruibilità del documento



POSTA CERTIFICATA: Trasmissione Atti INAIL con Posta Elettronica Certificata



ID ▼

1182464

Data di creazione:

1. Problemi di descrizione dell'oggetto di una PEC

Possiamo fidarci dell'oggetto descritto dal mittente?

RISPOSTA: NO! Chi protocolla deve aprire gli allegati, leggere il testo della PEC e i documenti, ricavare un oggetto il più possibile chiaro, pulito, parlante (vedi progetto Aurora, <https://www.procedamus.it/8-eventi/383-aurora-2009.html>)

Anche la ripetizione dell'espressione "**POSTA CERTIFICATA**" nell'oggetto del protocollo è una **ridondanza** che dovrebbe essere eliminata: l'utente che utilizza il sistema di gestione documentale deve saper utilizzare l'applicativo e verificare in autonomia che quel documento è pervenuto a mezzo PEC

1. Problemi di attribuzione di responsabilità di una PEC

A volte, anche dopo accurate indagini, **non è possibile determinare un responsabile del procedimento amministrativo** (legge 7 agosto 1990, n. 241 all'art. 4, comma 1) a cui attribuire la PEC stessa.



Undelivered Mail Returned to Sender - Dal contenuto del testo email non è possibile risalire al servizio che ha inviato la mail ☆



RICHIESTA CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE SULLA EX BASE MILITARE DI FORTE MARGHERA A VENEZIA. Pec inviata per conoscenza a luav, rimane in bozze, inoltrata ☆
alla prof.ssa

1. Problemi di attribuzione di responsabilità di una PEC

Come si procede quando dalla PEC non si riesce a capire a chi attribuirne la responsabilità in fase di protocollazione?

Sappiamo benissimo che l'art 53, co. 5, DPR 445/2000 (TUDA) stabilisce che “Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici”, ma nella realtà non li protocolliamo tutti!

Quando risulta impossibile attribuire la responsabilità di una PEC, manteniamo comunque il documento nel sistema di gestione documentale gestendolo e fascicolandolo, senza dargli se possibile un numero di protocollo, ma permettendone comunque la ricerca e la fruibilità

2. Problemi creati dai mittenti, utilizzatori della PEC

1. PEC inviate da una singola persona tramite, ad esempio, la casella di posta elettronica certificata dello studio professionale

Soluzione: Registrare la PEC inserendo come mittente il singolo che invia il documento, ma NON inserire nell'anagrafica del singolo l'indirizzo PEC dello studio, metterlo in nota nella registrazione.

Perché non inserire in anagrafica la PEC dello studio?

Perché chi si occupa del procedimento potrebbe rispondere alla PEC tramite protocollo e la risposta andrebbe inviata alla PEC dello studio, mettendo a conoscenza di tutti questioni che dovrebbero rimanere nella sfera del singolo (problemi di privacy!)

Perché semplicemente non è la sua PEC personale

2. Problemi creati dai mittenti, utilizzatori della PEC

2. PEC inviate da una persona per un'altra (es. genitore per figlio, amici, etc)

Soluzione: Registrare la PEC inserendo come mittente il singolo che invia il documento, ma NON inserire nell'anagrafica del singolo l'indirizzo PEC del terzo, metterlo in nota nella registrazione.

Perché non inserire in anagrafica la PEC dello terzo?

Perché chi si occupa del procedimento potrebbe rispondere alla PEC tramite protocollo e la risposta andrebbe inviata alla PEC del terzo, mettendo a conoscenza di quest'ultimo questioni che dovrebbero rimanere nella sfera del singolo (problemi di privacy!)

Perché semplicemente non è la sua PEC personale

Nelle selezioni pubbliche bisogna fare riferimento al bando come *lex specialis*: se il bando prevede l'invio della domanda di partecipazione da PEC nominale sarà competenza della commissione o del servizio responsabile del procedimento accettare o meno la candidatura, non del protocollo!

2. Problemi creati dai mittenti, utilizzatori della PEC

3. Documentazione trasmessa tramite più invii, ad esempio per una selezione (allegati troppo pesanti)

La prassi è quella di protocollare tutte le PEC inviate indicando nell'oggetto il numero dell'invio



POSTA CERTIFICATA: RIC TD 02-2019 - Presenta domanda di ammissione alla procedura pubblica di selezione con valutazione comparativa per la copertura di n. 1 posto di ricercatore universitario a tempo determinato, ai sensi della L. 240/2010, art. 24, comma 3, lett. b) presso Università Luav di Venezia, invio n 1 ☆



POSTA CERTIFICATA: RIC TD 02-2019 - Presenta domanda di ammissione alla procedura pubblica di selezione con valutazione comparativa per la copertura di n. 1 posto di ricercatore universitario a tempo determinato, ai sensi della L. 240/2010, art. 24, comma 3, lett. b) presso Università Luav di Venezia, invio n 2 ☆

2. Problemi creati dai mittenti, utilizzatori della PEC

4. Documentazione fiscale o sanzionatoria trasmessa alla PEC ufficiale di ateneo per persone che non lavorano più per l'ente

 **POSTA CERTIFICATA: Riservata personale per il prof**

Numero protocollo ▼ 63317/2022 Data di protocollazione:

La soluzione trovata è quella di protocollare la PEC, responsabile del procedimento il servizio archivio di ateneo, fascicolarla e inviare a mezzo email normale la documentazione pervenuta al soggetto interessato. Comunicare poi, sempre a mezzo PEC al mittente (es Agenzia delle entrate, Comuni per violazioni del codice della strada, etc) che la PEC di ateneo non è domicilio digitale del destinatario.

2. Problemi creati dai mittenti, utilizzatori della PEC

4. PEC multiple, tutte uguali, inviate dallo stesso mittente

La soluzione trovata è quella di protocollare solo la prima PEC, le altre, dopo aver controllato che siano esattamente uguali, rimangono come documenti non protocollati o bozze, responsabile del procedimento il servizio competente

3. Problemi creati dalle nuove disposizioni normative sulla gestione documentale

1. Formati non accettati

Le “Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”, pagine 27-28, prevedono che “I formati da utilizzare nell’ambito delle presenti Linee guida sono quelli previsti dall’Allegato 2 [...] È possibile utilizzare formati diversi da quelli elencati nell’Allegato 2 “Formati di file e riversamento”, effettuando una valutazione di interoperabilità”.

Come ente stiamo cercando di adeguarci e di produrre documenti soltanto nei formati previsti, ma nelle more dell’adeguamento arrivano PEC di rifiuto da parte di Enti che accettano soltanto i formati previsti dalle Linee Guida



POSTA CERTIFICATA: Chiede di ritrasmettere il messaggio unito alla presente con allegati file non compressi (“.zip”, “.rar”, ecc.) e nei soli formati indicati nel sito Internet della Regione del Veneto alla pagina: <http://www.regione.veneto.it/web/affari-general/pec-regione-veneto> ☆



Numero protocollo ▼

2376/2022

Data di protocollazione: 24/01/2022

3. Problemi creati dalle nuove disposizioni normative sulla gestione documentale

1. Formati non accettati

Il testo della PEC sopra riportata cita:

Per permetterne la regolare protocollazione e conservazione a norma, si chiede di ritrasmettere il messaggio unito alla presente con allegati file non compressi (".zip", ".rar", ecc.) e nei soli formati indicati nel sito Internet della Regione del Veneto alla pagina: <http://www.regione.veneto.it/web/affari-general/pec-regione-veneto> .|

Chiarimenti ai numeri sotto indicati, cordiali saluti.

Regione del Veneto Direzione Organizzazione e Personale [REDACTED]

(non è ammesso il formato .doc in quanto modificabile) [oggetto : POSTA CERTIFICATA: Controlli sul contenuto delle dichiarazioni sostitutive (adempimenti di cui all'art 71 DPR 445-2000 e all'art 15, comma 1, legge 12 novembre 2011 n 183) - Chiede conferma conseguimento laurea dei seguenti nominativi : [REDACTED]]

In questi casi procediamo alla **registrazione della PEC**, responsabile del procedimento il servizio che ha inviato la PEC con formati non corretti, stessa classificazione del protocollo in partenza.

3. Problemi creati dalle nuove disposizioni normative sulla gestione documentale

2. Problemi legati al file `segnatura.xml`

In queste PEC non si riesce a capire immediatamente il motivo dell'oggetto "Ricevuta Eccezione", solo entrando nel file `.xml` (allegato alla PEC) si legge che

```
<CodiceRegistro xmlns="http://www.agid.gov.it/protocollo/">unive_veAMMIUAV</CodiceRegistro>  
<NumeroRegistrazione xmlns="http://www.agid.gov.it/protocollo/">0058268</NumeroRegistrazione>  
<DataRegistrazione xmlns="http://www.agid.gov.it/protocollo/">2022-09-07</DataRegistrazione>  
<OraRegistrazione xmlns="http://www.agid.gov.it/protocollo/">14:23:13.0000000+02:00</OraRegistrazione>  
</p3:Identificatore>  
</p3:MessaggioRicevuto>  
<p3:Motivo>000_Irricevibile. Impossibile elaborare il file segnatura.xml. I file della segnatura non corrispondono a quelli inviati nella mail.</p3:Motivo>  
</NotificaEccezione>
```



In questi casi procediamo alla **registrazione della PEC**, responsabile del procedimento il servizio che ha inviato la PEC, stessa classificazione del protocollo in partenza.

3. Problemi creati dalle nuove disposizioni normative sulla gestione documentale

2. Problemi legati al file `segnatura.xml`

Altro esempio:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE NotificaEccezione SYSTEM "Segnatura.dtd">
- <NotificaEccezione>
  - <MessaggioRicevuto>
    <DescrizioneMessaggio>comunicazione preventiva ai sensi dell'art.34-bis del D.Lgs. 30/03/2001, n.165</DescrizioneMessaggio>
    </MessaggioRicevuto>
    <Motivo>Il file Segnatura.xsd non rispetta il formato descritto in segnatura.dtd. Il documento è stato ricevuto dall'Amministrazione destinataria e pertanto non occorre effettuare rispedizioni.</Motivo>
  </NotificaEccezione>
```



Il file Segnatura.xsd non rispetta il formato descritto in segnatura.dtd. Il documento è stato ricevuto dall'Amministrazione destinataria e pertanto non occorre effettuare rispedizioni.

In questi casi procediamo sempre e comunque alla **registrazione della PEC**, responsabile del procedimento è il servizio che ha inviato la PEC, stessa classificazione del protocollo in partenza.

3. Problemi creati dalle nuove disposizioni normative sulla gestione documentale

2. Problemi legati al file `segnatura.xml` – il sigillo elettronico qualificato

Le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, allegato 6, pagina 5, prevedono che:

“ Il sistema informatico dell’AOO mittente:

- DEVE riportare nella `segnatura` di protocollo l'impronta del documento principale e, se presenti, degli allegati;
- DEVE assicurare l'autenticità e integrità della `segnatura` di protocollo attuando le regole tecniche in materia di firma elettronica dei documenti informatici emanate dall'AgID conformemente al regolamento UE n 910/2014, nel dettaglio applicando un “sigillo elettronico qualificato” previsti alla sezione 5 del regolamento UE n 910/2014 utilizzando il profilo XAdES baseline B level signatures definito in ETSI EN 319 132-1 v1.1.1.

Il sigillo elettronico è in sostanza la firma digitale di una persona giuridica e come tutte le firme digitali porta con sé problemi di riconoscimento della firma stessa, quindi arrivano PEC di ricevute eccezione che segnalano problemi col sigillo.

Come per le altre PEC descritte in precedenza, **le protocolliamo e le attribuiamo al servizio che ha inviato la PEC in partenza.**

Conclusioni

Gli elementi necessari per affrontare e risolvere qualunque tipo di problema si ponga, sia con le PEC, ma anche per altre problematiche sono sempre 3:

1. Conoscere, studiare e rispettare la normativa vigente;
2. Tener a mente e ben presenti i principi archivistici che stanno alla base del nostro lavoro e saperli adattare al caso concreto, rimanendo aperti alle innovazioni e alle nuove tecnologie;
3. Una grande enorme dose di buon senso!

Grazie a tutti!

www.agid.gov.it