

# DIGITALIZZAZIONE E INTELLIGENZA COLLABORATIVA: COME GESTIRE LA PEC IN MANIERA EFFICIENTE

APPROCCI E TECNOLOGIE PER FAVORIRE L'INTERCONNESSIONE DIGITALE EFFICIENTE IN AZIENDA

## INDEX

Introduzione: digitalizzazione e intelligenza collaborativa

1. La normativa di riferimento
2. La PEC come tassello dell'evoluzione digitale del Paese
3. I vantaggi della PEC
4. PEC VS Posta elettronica tradizionale
5. PEC VS Raccomandata
6. Sicurezza e controllo della posta elettronica certificata
7. Collaborazione intelligente: l'organizzazione delle caselle
8. La gestione strutturata dei messaggi e delle pratiche e la sicurezza delle informazioni
9. La fruibilità del messaggio
10. La conservazione a norma

**BOX - LE REGOLE PER UN USO CONSAPEVOLE DELLE PEC** a cura di Barbara

**Barbaro BOX - UNA SENTENZA RELATIVA ALLA MANCATA PRODUZIONE DELLA**

**RICEVUTA PEC BOX - UN CASO DI SUCCESSO - 24 CASELLE PER 56 UTENTI**

**BOX - CHI SIAMO - SOLUZIONI EDP**

## INTRODUZIONE: DIGITALIZZAZIONE E COLLABORAZIONE

L'introduzione della digitalizzazione in azienda, a varie funzioni e livelli aziendali, rappresenta oggi non solo parte di un **percorso normativo** atto a ottemperare gli standard europei e favorire un mercato sempre più globale e interconnesso, ma è considerata una vera e propria **leva di sviluppo e crescita aziendale**, un nuovo strumento di ammodernamento volto ad aumentare il proprio vantaggio competitivo sul mercato o uscire dalla crisi.

Adattarsi a questo nuovo scenario comporta nuove sfide sia a livello di **management** che di **reparto IT**, che comportano non solo fornire i dipendenti di **nuovi strumenti** ma spesso anche **ridisegnare flussi di lavoro e procedure**, e talvolta intervenire sulla **cultura aziendale**.

Dalla PEC alle applicazioni Web in cloud, dalla fatturazione elettronica alle piattaforme DMS, di CCM e CRM, la digitalizzazione in azienda passa necessariamente da una maggiore e più sicura **condivisione delle informazioni**, da una **un'interconnessione** tra sistemi differenti e da una maggiore **velocità** nello scambio di documenti. In questo nuovo ecosistema digitale diventa prioritario, anche precedente alla selezione e introduzione in azienda dei nuovi strumenti digitali, un intervento a livello di **governance del flusso delle informazioni** e un controllo sulle fasi del processo.

Introdurre la digitalizzazione in azienda, infatti, non si limita alla conversione di un documento cartaceo in file digitale, **ma ciò che è necessario innanzitutto è dematerializzare il processo, intervenendo direttamente sul lavoro delle persone**. Un'azienda che oggi decide - per volontà o per forza - di adottare soluzioni digitali al proprio interno deve affacciarsi a una nuova organizzazione aziendale, in cui le informazioni non vivono separate, ma non per questo non possono non essere organizzate.

I **benefici** derivanti dalla dematerializzazione dei processi aziendali in termini di **costi, tempo, flessibilità e produttività** sono imprescindibili da una riorganizzazione dei flussi di lavoro, improntata alla condivisione delle informazioni e collaborazione tra i diversi soggetti delle differenti funzioni aziendali.

In questo White Paper prenderemo in esame come anche uno tra gli strumenti digitali più diffusi in azienda, ovvero la **Posta Elettronica Certificata**, possa non essere utilizzata correttamente se non guidata da un **disegno digitale più ampio**. Le comuni e diffuse problematiche di disorganizzazione delle caselle, malfunzionamento dei processi tra utenti, ricevute smarrite e fruibilità del messaggio sono solo alcune questioni che il reparto IT deve affrontare a supporto a tutte le funzioni aziendali, in accordo con il management per aumentare la produttività dei dipendenti e godere appieno dei vantaggi della digitalizzazione.

## 1. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La PEC è stata introdotta in Italia con il DPR n.68 dell'11 febbraio 2005, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.97 del 28 aprile 2005, che ne ha regolato caratteristiche e modalità di utilizzo. Il provvedimento, rivolto sia ai rapporti intrattenuti da aziende e privati cittadini con la Pubblica Amministrazione, sia tra uffici pubblici e tra privati; rappresenta una delle prime azioni della **strategia digitale italiana**, attestando la **validità legale** delle comunicazioni scambiate via PEC.

I **soggetti** del servizio di posta elettronica certificata previsti dalla normativa sono:

- a. **il mittente**, cioè l'utente che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per la trasmissione di documenti prodotti mediante strumenti informatici;
- b. **il destinatario**, cioè l'utente che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per la ricezione di documenti prodotti mediante strumenti informatici;
- c. **il gestore del servizio**, cioè il soggetto, pubblico o privato, che eroga il servizio di posta elettronica certificata e che gestisce domini di posta elettronica certificata.

Secondo quanto previsto dalle **regole tecniche del Decreto**, i campi devono contenere almeno informazioni circa:

- Message-ID, codice identificativo del messaggio originale
- Data dell'evento
- Ora dell'evento
- Mittente
- Destinatario
- Oggetto del messaggio
- Tipo di evento (ad esempio ricevuta di accettazione o avvenuta consegna)
- Message-ID dei messaggi correlati
- Gestore mittente

La normativa ha inoltre previsto che ogni gestore PEC debba conservare per **trenta mesi** i log dei messaggi e renderli disponibili su richiesta del titolare della casella PEC.

Nel 2012 con il **Decreto Legge 179 del 2012** - conosciuto come **Decreto crescita 2.0** - (convertito poi nella Legge 221 del 2012) la PEC è divenuta lo strumento principe delle comunicazioni tra imprese (di ogni dimensione), professionisti e Amministrazioni Pubbliche, stabilendone **l'obbligatorietà di utilizzo**.

Infine, il **Decreto Legge 193 del 2016** ha stabilito che a partire dal 1° luglio 2017 gli avvisi di accertamento e gli atti di rettifica delle rendite catastali siano inviati via email tramite PEC. Tale obbligo di notifica risulta essere valido per imprese, professionisti e ditte individuali e, a richiesta, da singoli cittadini previa indicazione dell'indirizzo alla sede dell'Agenzia delle Entrate di competenza.

## 2. LA PEC COME TASSELLO DELL'EVOLUZIONE DIGITALE DEL PAESE

PEC è l'acronimo di **Posta Elettronica Certificata**, con il quale s'intende un sistema di posta elettronica con **valenza legale**.

Si tratta di un servizio di posta elettronica standard, che **certifica la trasmissione**, cioè fornisce al mittente una **ricevuta** che costituisce **prova legale** dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. In questo modo, i messaggi risultano - come nel caso della raccomandata con ricevuta di ritorno - efficaci nei confronti di terzi. In particolare, il mittente riceve una **ricevuta di accettazione** (che attesta la correttezza del messaggio) e una **ricevuta di consegna** (che attesta che il messaggio è arrivato al destinatario), di modo da avere la **certezza** che la comunicazione sia arrivata a destinazione. Nel caso in cui il mittente smarrisca la ricevuta, inoltre, la traccia dell'invio viene conservata per un periodo concordato con il gestore di posta elettronica e ha lo stesso valore giuridico della ricevuta vera e propria.

Oltre l'obbligo di legge, oggi la PEC si attesta come **strumento essenziale per il business** e **tassello fondamentale dell'evoluzione digitale del Paese**, in grado di semplificare le comunicazioni, risparmiare sui costi di invio e accelerare i tempi.

A riprova di ciò, stupiscono i dati dell'**ampia diffusione tra privati**. Non solo le aziende dunque, ma sempre più privati scelgono di avvalersi della PEC come strumento di invio e ricezione di comunicazioni legalmente valide.

In particolare, secondo gli ultimi dati dell'**Agenzia per l'Italia Digitale** (giugno 2017), sono più di **8,5 milioni** le caselle di Posta Elettronica Certificata in Italia, di cui il 61% attive tra **aziende e liberi professionisti** e il restante 39% attive tra **privati**. Dai dati si riscontra un trend positivo e sempre in crescita con un **aumento del 9%** delle caselle attive e dell'**11%** del traffico (ben 252 milioni di messaggi scambiati tra maggio e giugno).

Secondo lo studio di **Aruba**, inoltre, è la **Lombardia** la regione con più 'comunicazione digitalizzate', con circa **670.000** caselle PEC attive, pari al 13,4% del totale; seguita da **Lazio** (13,1%), **Campania** (9,5%), **Sicilia** (8,5%), **Puglia** (7,6%) e **Veneto** (7,4%).

### 3. I VANTAGGI DELLA PEC

La PEC presenta numerosi vantaggi in termini di qualità e sicurezza del servizio, facilità di utilizzo, e riduzione dei costi.

In particolare, per quanto riguarda la **qualità** e la **sicurezza**:

- Vi è certezza sulla destinazione dei messaggi;
- Garantisce l'avvenuta consegna al provider della mail, nel caso non sia possibile recapitare il messaggio al destinatario, il mittente viene informato;
- I messaggi viaggiano su canali sicuri che ne garantiscono tracciabilità e integrità;
- Le ricevute di consegna hanno piena validità legale, anche se il messaggio non è stato effettivamente letto dal destinatario;
- È in grado di tracciare l'identità sia del destinatario che del mittente, non consentendo la ricezione di email di spam o di phishing;
- Ha tempi di consegna quasi istantanei, con forte risparmio dei tempi;
- Ha elevati requisiti di qualità e continuità del servizio. I Service Level Agreement (SLA) di legge prevedono una disponibilità del servizio del 99,8% su base quadrimestrale;
- È possibile allegare al messaggio documenti di qualsiasi formato (documenti, filmati, immagini, etc);
- Il gestore ha l'obbligo di applicare le procedure atte a garantire il rispetto delle misure di sicurezza previste dal Codice dei dati personali e la sicurezza della comunicazione;

Per quanto riguarda la **semplicità di utilizzo**:

- Non necessita dell'installazione di software;
- Ha la medesima interfaccia della posta elettronica tradizionale;
- I messaggi possono essere consultati in qualsiasi momento da qualsiasi dispositivo connesso alla rete Internet;

Per quanto riguarda i **costi**, inoltre, l'invio dei messaggi può avere costi inferiori a quello delle raccomandate.



## 4. PEC VS RACCOMANDATA

La PEC non deve essere confusa con 'l'antenata Raccomandata A/R'. Come anticipato, infatti, è un messaggio di posta elettronica tradizionale che ha il medesimo valore legale di una raccomandata. Rispetto a quest'ultima, tuttavia, presenta **numerosi vantaggi**:

- **ECONOMICA** - La PEC non presenta costi di imbustamento, affrancatura e spedizione, ma prevede i soli costi di attivazione iniziali
- **SEMPLICE** - La PEC funziona esattamente come la posta elettronica tradizionale, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo connesso a Internet
- **VELOCE** - Il momento di consegna di una PEC è quasi contestuale al momento di invio
- **SICURA** - I messaggi di PEC non vengono alterati durante l'invio
- **LEGALE** - La validità legale della PEC è regolamentata per legge. La certificazione di trasmissione rende i messaggi opponibili (efficaci nei confronti di) a terzi
- **ECOLOGICA** - Evita gli sprechi di carta
- **FLESSIBILE** - Consente invii multipli
- **VERSATILE** - I documenti possono essere inviati in qualsiasi formato digitale (documenti, video, immagini, etc.)

## 5. PEC VS POSTA ELETTRONICA TRADIZIONALE

Da quanto visto finora, la PEC rappresenta una sorta di **evoluzione in termini di garanzie** della classica posta elettronica, che non ha alcun valore legale.

Come per la posta elettronica tradizionale, l'invio della PEC non necessita di dotazioni specifiche; può essere utilizzato da chiunque (azienda, PA, privati) e il messaggio, proprio al pari dell'email standard, può contenere allegati come immagini, video, documenti, etc.

È necessario sottolineare, che una PEC può essere inviata a un indirizzo di posta elettronica tradizionale, ma il mittente in questo caso non riceverà la ricevuta di consegna. Un indirizzo di posta elettronica tradizionale, invece, in genere, non può inviare messaggi ad un indirizzo PEC. Questo assicura che la PEC non riceva spam e che su quella casella transitino esclusivamente le comunicazioni per cui è fondamentale avere la certezza dell'avvenuto invio/ricezione. Se richiesto, tuttavia, è possibile ricevere anche messaggi tradizionali sulla propria PEC, oppure, scelta consigliata, inoltrarli a una casella differente.

## 6. SICUREZZA E CONTROLLO PER LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

La PEC, dunque, ha assunto un ruolo sempre più prioritario per lo scambio di informazioni ufficiali (partecipazione a gare, fatture, solleciti di pagamenti, contenziosi legali, invio di contrattualistica o documenti commerciali, certificati di malattia dei dipendenti, etc.). Ma adottare la Posta Elettronica Certificata in azienda non è una soluzione tout court per lavorare in modo efficiente e produttivo. Quando un'azienda decide di adottarsi di un sistema di PEC, vi sono **quattro** tematiche che il reparto IT e il management devono affrontare: l'**organizzazione** delle caselle, la **gestione strutturata** dei messaggi e delle pratiche con essa gestite, la **fruizione** del messaggio e la **sicurezza e privacy** dei contenuti.

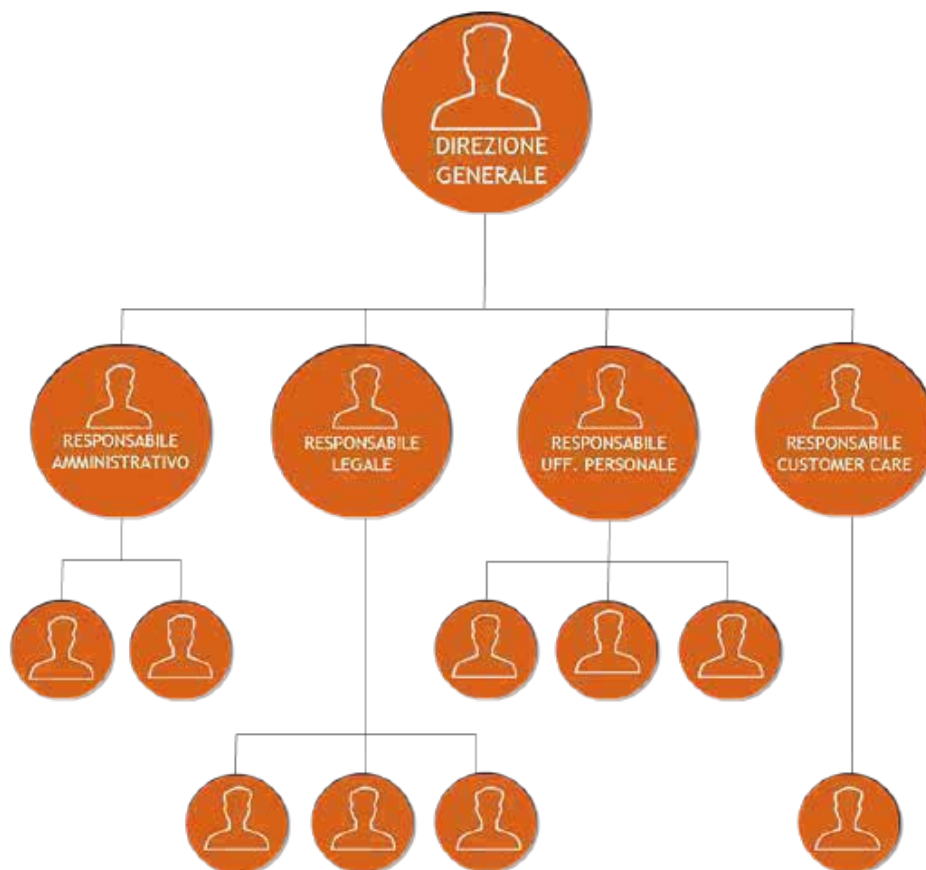
## 7. COLLABORAZIONE INTELLIGENTE: L'ORGANIZZAZIONE DELLE CASELLE

Come abbiamo detto, la PEC è semplice e intuitiva da utilizzare, in quanto associata all'abitudinaria posta elettronica tradizionale. **Ma cosa succede quando una stessa email viene letta da più utenti?**

**IL PROBLEMA:** Gli utenti accedono a un servizio di web mail fornito dal provider o all'interno di un client (es. Outlook) dove hanno impostato la casella PEC e leggono il medesimo messaggio di posta: rispondono, inoltrano il messaggio, lo allegano ad altri documenti. La PEC si perde così nella cronologia della posta con difficoltà degli utenti sia nel ricercare la propria email sia nel capire chi ha fatto cosa: è necessario, in questo contesto, **organizzare il lavoro degli utenti**.



Prendiamo ad esempio, un classico organigramma aziendale:



#### LA SOLUZIONE:

Sarebbe importante dotarsi di un sistema che, diversamente dalle classiche web mail o client, possa permettere l'organizzazione le caselle PEC in base all'organizzazione aziendale, di modo che rispettino i flussi organizzati all'interno dell'azienda, ad es.:

- Amministrazione@PEC.it
- Direzione@PEC.it,
- CustomerCare@PEC.it,
- Legale@PEC.it,
- UffPersonale@PEC.it,
- etc.



Ogni casella può così essere associata a più utenti a cui potranno essere assegnate le PEC da lavorare, ad es.:

<i>Casella</i>	<i>Utente</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Amministrazione@PEC.it</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amministrazione 1</li><li>• Amministrazione 2</li><li>• Amministrazione 3</li></ul>
-----	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Direzione@PEC.it,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direzione 1</li><li>• Direzione 2</li><li>• Direzione 3</li></ul>

A tal fine, proprio come nel lavoro quotidiano di un'azienda, è importante organizzare il lavoro delle PEC in:

- **Gruppi:** i reparti che necessitano di una PEC. I gruppi devono rispettare l'organigramma dell'azienda in funzioni e ruoli realmente esistenti (es. Gruppo Amministrazione, Gruppo Ufficio del personale, Gruppo Ufficio legale);
- **Caselle:** le caselle di PEC attivate per i vari reparti aziendali o Gruppi (es. Amministrazione@PEC.it, UffPersonale@PEC.it, Legale@PEC.it)
- **Utenti:** le persone reali che, in base ai permessi leggono e gestiscono le caselle (es. per Amministrazione: Segretaria di Amministrazione, Impiegata Amministrazione, Impiegato Amministrazione)
- **Fascicoli:** la pratica inerente un messaggio PEC (es. Gestione fattura X). Contiene tutte le informazioni e i flussi di comunicazione, relative alla Fattura X.

## 8. LA GESTIONE STRUTTURATA DEI MESSAGGI E DELLE PRATICHE E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Una volta organizzate le caselle, è necessario impostare un **flusso di lavoro** che renda la gestione dei messaggi e delle pratiche ad essi associate fluida e veloce.

**IL PROBLEMA:** Quando gli utenti leggono i messaggi PEC, spesso si creano delle sovrapposizioni nella gestione di alcune pratiche. Inoltre non è possibile assegnare "ufficialmente" e tecnicamente una PEC ad un utente appartenente ad un gruppo di lavoro per la gestione, né risalire a chi ha gestito un determinato messaggio o semplicemente risposto ad una PEC.

**LA SOLUZIONE:**

Per questo è importante che il sistema sia in grado di assegnare automaticamente la presa in carico della PEC da parte di un utente oppure che preveda la possibilità che un Amministratore principale (es. Segreteria di Amministrazione o IT) sia in grado di associare la PEC in arrivo ad un utente specifico, che preso in carica il messaggio si occuperà di tutta la pratica, creando se necessario un fascicolo. In questo modo, sarà anche possibile tracciare le singole azioni, migliorare la produttività delle risorse, i tempi di gestione di ogni pratica, l'efficacia di azione e alzare notevolmente i livelli di sicurezza e di privacy delle informazioni.

Ai fini di un'organizzazione ottimale del lavoro, è utile identificare **vari livelli di organizzazione** per la lettura delle PEC, soprattutto per le caselle che possono contenere dati sensibili (es. Direzione). A tale scopo, è bene ragionare su come organizzare i permessi in tre modalità a seconda delle esigenze dell'azienda:

1. **Configurazione Standard:** tutti gli utenti di un Gruppo leggono la casella inerente il Gruppo stesso, senza particolari restrizioni. Ogni Gruppo è indipendente e solo qualora gli amministratori di ciascun gruppo fossero autorizzati a "vedere" gli altri gruppi, potranno **assegnare** un fascicolo da un gruppo all'altro (es. arriva sulla casella Ufficio del Personale una PEC relativa a un sollecito di pagamento, che l'amministratore inoltrerà alla casella Contabilità).

*Casella*

- Amministrazione@PEC.it

*Utente*

- **Amministrazione 1**
- Amministrazione 2
- Amministrazione 3

- 
- Direzione@PEC.it

- **Direzione 1**
- Direzione 2
- Direzione 3

2. **Configurazione Top Down:** all'interno di un Gruppo vi sono diversi livelli di permesso, per cui gli operatori presenti su entrambi i Gruppi vedono tutte le caselle e possono assegnare un fascicolo da un gruppo all'altro, eventualmente evidenziando una mail all'interno del fascicolo con una nota operativa; mentre gli altri utenti del Gruppo possono solo lavorare i fascicoli che gli vengono assegnati, rispondendo dalla Mail/Pec «destinatario», inoltrando la mail e chiudendo i fascicoli ultimati, sempre in funzione delle policy dei singoli utenti

*Casella*

- Amministrazione@PEC.it

*Utente*

- **Direttore Generale**
- Segretaria di Amministrazione

- Amministrazione 1
- Amministrazione 2

- 
- Direzione@PEC.it
  - **Direttore Generale**
  - Segretaria di Direzione
  - Direzione 3

3. **Configurazione Ufficio Posta:** tutte le caselle sono attestate all'Ufficio Posta, che assegna i fascicoli al Gruppo, in base alla competenza del messaggio. Gli operatori degli altri Gruppi possono lavorare esclusivamente i fascicoli smistati, rispondendo dalla Pec «destinatario», inoltrando la mail e chiudendo i fascicoli ultimati, sempre in funzione delle policy dei singoli utenti.

#### Casella

- **Amministrazione@PEC.it**
- **Direzione@PEC.it**
- **Legale@PEC.it**
- .....

#### Utente

- Direttore Ufficio posta
- Utente Ufficio posta 1
- Utente Ufficio posta 2

- 
- Amministrazione@PEC.it

- Direttore Generale
- Segretaria di Amministrazione
- Amministrazione 1
- Amministrazione 2

- 
- Direzione@PEC.it

- Direttore Generale
- Segretaria di Direzione
- Direzione 3

## 9. LA FRUIZIONE DEL MESSAGGIO

Quando si parla di digitalizzazione usabilità e interfaccia son tra le keywords prioritarie. Mettere a proprio agio i dipendenti, soprattutto i non nativi digitali, in un nuovo ambiente risulta fondamentale ai fini di un corretto utilizzo dello strumento.

Da questo punto di vista, la PEC può presentare alcuni svantaggi.

**IL PROBLEMA:** Il primo di questi è legato all'utilizzo delle **ricevute**. Quando si invia un messaggio di Posta Elettronica Certificata, infatti, il sistema invia al mittente due ricevute: una **Ricevuta di Accettazione**, cioè la certificazione dell'invio che viene inviata dal proprio provider di posta

che attesta l'avvenuta spedizione e i destinatari e la **Ricevuta di Avvenuta Consegna**, cioè la certificazione dell'avvenuta consegna, della data e del contenuto consegnato.

I principali provider di posta trattano le due ricevute come messaggi di posta svincolati dal messaggio. Ciò comporta che la PEC inviata sia nella cronologia di Posta Inviata, mentre le due ricevute nella cronologia di Posta in Arrivo, con conseguente disorganizzazione nella gestione della pratica. In questi casi, è molto diffuso nelle aziende, creare una nuova cartella all'interno del proprio web mail o Outlook chiamata 'Ricevute', in cui il dipendente, al momento di ricercare le ricevute (es. si pensi a quando ...) dovrà scartabellare tra centinaia di messaggi, molto spesso non inerenti a proprie pratiche, ma proprie del lavoro dei suoi colleghi.

#### **LA SOLUZIONE:**

Sarebbe importante, invece, ai fini di una maggiore produttività dei dipendenti, dotarsi di un sistema in grado di trattare le ricevute come **appartenenti allo stesso 'fascicolo' della PEC inviata**. In questo modo tutte le informazioni relative ad una pratica saranno trattate insieme, dalle risposte agli inoltri a, per l'appunto, le ricevute evitando costose perdite di tempo e gravi perdite di informazioni.

Un altro aspetto della fruizione riguarda le **modalità di ricezione** della PEC.

**IL PROBLEMA:** Ogni Posta Elettronica Certificata, infatti, non viene ricevuta come classica email, ma come **allegato**. In altre parole, l'email che si riceve rappresenta **'la busta' al cui interno è allegato il messaggio di PEC**.

#### **LA SOLUZIONE:**

Questa modalità di ricezione può causare problemi di gestione dei messaggi all'interno dell'organizzazione, per questo è suggerito optare per sistemi che trattano la PEC alla stessa stregua di una comune email in cui il messaggio in arrivo equivale al messaggio di PEC vero e proprio.

Infine, per aumentare l'usabilità della PEC è consigliato utilizzare sistemi di **Alert**. La maggior parte delle organizzazioni, infatti, non entra nella propria cartella di Posta Elettronica Certificata quotidianamente. Questo può causare rilevanti problematiche, basti pensare ad esempio in contesti in cui è necessario partecipare a gare o appalti. Per questo è sufficiente attivare alert che avvisano la ricezione di una PEC, mediante email tradizionale o anche SMS.

## 10. LA CONSERVAZIONE

Come abbiamo anticipato nell'elenco delle caratteristiche della PEC, la conservazione digitale della Posta Elettronica Certificata non è regolata da un obbligo normativo ma è doveroso conservare in maniera permanente tutte le comunicazioni e i documenti informatici allegati alla PEC ogni qual volta una legge o un regolamento lo preveda espressamente (atti, contratti, documenti a rilevanza civilistica, tributaria). Inoltre la PEC è un documento digitale e come tale la sua conservazione a norma è l'unico modo previsto dalla legge per garantirne l'autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

**IL PROBLEMA:** La PEC rappresenta una prova legale di trasmissione ed i gestori della PEC sono **obbligati a conservare per 30 mesi solo i log relativi alle operazioni svolte**, senza dover provvedere alla conservazione degli allegati o delle ricevute inviate per PEC. L'efficacia probatoria del contenuto di quanto trasmesso (sia esso il messaggio di posta elettronica che l'allegato allo stesso) è garantita, nel tempo, solo da un processo di conservazione digitale a norma.

### **LA SOLUZIONE:**

È suggerito, pertanto, rivolgersi a provider che oltre la gestione della PEC, dispongano di un sistema di conservazione a norma, in grado di archiviare e conservare tutte le PEC **per 10 anni**.



## BOX - LE REGOLE PER UN USO CONSAPEVOLE DELLE PEC a cura di Barbara Barbaro

- Dotarsi di un **sistema di alert** che informi il destinatario della presenza di un nuovo messaggio: le ricevute rappresentano la piena prova legale che un messaggio è stato inviato/ricevuto. Una PEC è notificata anche se non letta!
- Quando si invia un messaggio PEC, occorre fare attenzione che, in breve tempo, il sistema rimandi **due ricevute**: una, la prima, di **accettazione** e una, la seconda, di **consegna**; entrambe si trovano depositate in posta in arrivo: solo con questi due messaggi la PEC è regolarmente consegnata e ha valore legale.
- La notifica di una PEC è **immediata**: a differenza di una Raccomandata A/R che si perfeziona in compiuta giacenza dopo 10 giorni dal deposito presso l'ufficio postale.
- I provider di posta certificata **conservano per solo 30 mesi la traccia informatica** delle operazioni svolte (così da consentire la riproduzione delle ricevute stesse), appare, quindi, necessario un sistema in grado di gestire la copia di sicurezza (**backup**), l'indicizzazione ed il recupero-estrazione delle ricevute e di conservare a norma per 10 anni (non solo le ricevute ma anche le email e i relativi allegati) per la piena prova del contenuto.
- La semplice PEC potrebbe non essere sufficiente e autoconsistente in grandi organizzazioni che generano rilevanti quantità di corrispondenza.

### SENTENZE RELATIVE ALLA MANCATA PRODUZIONE DELLA RICEVUTA

La giurisprudenza (Corte di Cassazione, Sezione Lavoro, n. 20072 del 7 ottobre 2015) dinanzi ad una notifica PEC effettuata in modalità difforme da quanto previsto dalla normativa (L. n. 53/94) ha reso nullo un procedimento notificatorio, appunto, per l'assenza della ricevuta di avvenuta consegna perché esso non si esaurisce con l'invio telematico dell'atto, ma si perfeziona con la consegna del plico informatico nella casella di posta elettronica del destinatario, e la prova di tale consegna è costituita dalla ricevuta di avvenuta consegna. La mancata produzione della ricevuta di avvenuta consegna della notifica a mezzo PEC ha reso nullo il ricorso per cassazione.

*Corte di Cassazione, Sezione Lavoro, n. 20072 del 7 ottobre 2015*

## BOX BEST PRACTICE - 25 CASELLE PER 52 UTENTI

### AZIENDA: CONCESSIONARIA DI PUBBLICITÀ

IPAS S.p.A., importante concessionaria di pubblicità ha scelto Pec Manager di Soluzioni EDP per la gestione organizzata e sicura delle proprie caselle PEC. L'azienda opera nell'ambito della comunicazione esterna, presidiando più di **100.000 impianti** (affissioni) su **tutto il territorio italiano** e **filiali dislocate** in tutta Italia. Si rivolge ad attività commerciali di ogni tipo, settore e dimensione: dalla piccola realtà alle grandi aziende operanti nella GD e DO, affittando spazi per pubblicità affissionale (poster, medi formati, maxi affissioni etc) e pubblicità stradale (pensiline autobus, transenne, smart totem, etc).

### LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI

Il settore di attività in esame è caratterizzato da processi che coinvolgono una **filiera di servizio particolarmente articolata**, con un **ampio volume** e una **grande varietà di tipologie di comunicazioni**, molte delle quali verso la PA o con rilevanza normativa. Oltre alla gestione dei contratti commerciali per la vendita degli spazi di pubblicità, ci sono le comunicazioni rivolte alla forza commerciale, parte della quale indiretta e organizzata su tutto il territorio italiano, la gestione delle comunicazioni relative alle commissioni e quelle relative alla gestione degli impianti le quali prevedono una forte componente di comunicazioni ufficiali legate alla gestione degli appalti pubblici per gli spazi. Oltre a ciò le normali comunicazioni amministrative e direzionali.

### IL PROBLEMA: LA GESTIONE MULTIUTENTE DELLE PEC

In questo contesto l'azienda ha deciso di attivare ed utilizzare caselle PEC per gestire in modo digitale tutte le comunicazioni aziendali. **25 caselle PEC gestite da 52 utenti**, per una media di 2 utenti per casella. Con questa configurazione la concessionaria ha raggiunto obiettivi di digitalizzazione e riduzione dell'uso di comunicazioni cartacee con conseguente risparmio sui costi postali, ma l'uso delle semplici caselle PEC, via web mail o impostate su client personali, non rendeva efficiente il lavoro di più utenti sulla stessa casella oltre a renderne complessa e rischiosa la gestione e l'archiviazione delle stesse PEC e delle ricevute, soprattutto per tutte quelle **comunicazioni rilevanti in termini legali o con scadenze ufficiali** come la gestione degli appalti, concessioni e le gare pubbliche. Il problema principale riscontrato dall'azienda era la troppa complessità di gestione delle informazioni rispetto al numero di addetti all'uso delle caselle.

### LA SOLUZIONE: GRUPPI DI LAVORO, ACCESSI MULTI UTENTE PER RENDERE ORGANIZZATE E SICURE TUTTE LE COMUNICAZIONI VIA PEC

Per risolvere questa complessa gestione l'azienda ha adottato **Pec Manager**, la soluzione di Soluzioni EDP con la quale ha potuto organizzare le caselle e gli utenti seguendo l'organigramma aziendale. L'azienda, quindi, dispone di 25 Gruppi di lavoro, organizzati in base alle caratteristiche della sua attività (Cartellonistica, Contabilità, Direzione Generale, Legale, Personale, Segreteria, Sicurezza, Marketing, Lombardia, Veneto, Emilia, Toscana, Puglia, Campania, Marche, Lazio, Provvigioni, ecc. ecc.) nei quali sono associati i **52 utenti** ognuno dei quali con **livelli di permission differenti** a seconda del ruolo. In questo modo le caselle PEC sono **sempre presidiate** dalle persone dedicate per ogni direzione, ogni utente accede alla propria casella con credenziali apposite tutto a beneficio di sicurezza e controllo. Inoltre, per ogni Gruppo, gli utenti amministratori assegnano la gestione delle PEC a utenti operatori in base ai carichi di lavoro.

## CHI SIAMO - SOLUZIONI EDP

Siamo un'azienda Piemontese che opera da oltre 35 anni nel panorama ICT offrendo consulenza e assistenza informatica per avviare la trasformazione digitale delle imprese. Ci avvaliamo di importanti partnership con vendor nazionali e internazionali di qualità. Siamo Partner IBM e Microsoft e in ambito di gestione e controllo delle PEC siamo rivenditori della soluzione tutta italiana PEC Manager, realizzata da Gruppo CMT, azienda ICT accreditata dall'AgID per la conservazione digitale.

**Soluzioni EDP** opera nel settore dell'Information Technology, realizzando progetti per la gestione d'Impresa basati sull'utilizzo di prodotti, servizi e tecnologie all'avanguardia. Costituitasi nel 1982 sotto la direzione di Giuseppe Re, Fabrizio Coppa e Alberto Raffaldi, gli attuali Soci alla guida della società, **oggi conta su un team di 40 collaboratori, 500 clienti e un fatturato in costante crescita e guarda avanti con entusiasmo immutato.** Con sede in Piemonte, opera principalmente sul tutto il Nord Italia e grazie anche ad una fitta rete di Partner è presente anche su tutto il resto della Penisola. Offre consulenza, formazione, progettazione in diversi ambiti tecnologici quali ERP, Document management, Security and Business Continuity, Business intelligence.

Ci avvaliamo di importanti partnership con vendor nazionali e internazionali di qualità. **È Business Partner IBM e Microsoft** e gestisce un **Team Tecnico, Commerciale e Marketing** organizzato per Business Unit: Erp, Tools Distribution e Hardware & Software Reselling. Le piattaforme di riferimento sono IBM i e reti di server su piattaforma Microsoft. **È socio fondatore di Nav-lab**, gruppo d'acquisto verso Microsoft e consorzio per lo sviluppo di soluzioni verticali sul prodotto **Microsoft Dynamics Nav e CRM.**

Nel mercato in cui opera **Soluzioni EDP** le partnership sono fondamentali. Ci piace proporre ai nostri clienti le soluzioni tecnologiche più avanzate e innovative rispondenti alle mutevoli esigenze del mercato. Per questo consideriamo fondamentale il nostro lavoro di continua ricerca di nuove **Partnership** che ci permette di instaurare relazioni di successo con brand nazionali ed internazionali **leader nel settore ICT** proprio come quella costituita con Gruppo CMT, azienda ICT accreditata dall'AgID per la conservazione digitale, per la rivendita della soluzione tutta italiana **PEC MANAGER** per la corretta gestione e il controllo delle caselle di posta PEC.

*“Soddisfare i bisogni delle aziende offrendo loro SOLUZIONI e non semplici prodotti”.* Ispirandosi a questo principio **Soluzioni EDP** abbina a ottimi prodotti la cura dei servizi, la competenza dei consulenti, la tempestività e la precisione degli interventi con l'intento di ottenere la massima soddisfazione del Cliente.

Scopri **PEC Manager**: richiedi una DEMO personalizzata.

