La PEC come strumento per semplificare i rapporti con cittadini, professionisti e imprese

III Parte

Samuele Ortolani
Sistemi informativi - Comune di Pesaro

Pesaro 12 febbraio 2010

Agenda III Parte

- **La Pec per il privato cittadino**: il servizio CEC-PAC servizio gratuito al cittadino. Prime sperimentazioni.

- **L'attivazione del servizio di Pec**: il mercato di riferimento dei gestori certificati, le attività di promozione e diffusione da parte del Governo e delle Associazioni.

La Pec per il privato cittadino:
Il Servizio CEC-PAC

Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Postaelettronicacertificata ®

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

- Con il servizio di **comunicazione elettronica certificata tra pubblica amministrazione e cittadino** (denominato **CEC-PAC**), la PA fornisce **gratuitamente** al cittadino che la richiede una casella di posta elettronica certificata (PEC) e una serie di servizi accessori. **(art.16-bis comma 5 della Legge n.2 del 2009)**

- La **CEC-PAC** garantisce un **canale di comunicazione esclusivo e privilegiato** tra PA e Cittadini. Non sono previste e consentite comunicazioni al di fuori di tale **canale chiuso**, ad esempio tra cittadini e cittadini

- La possibilità di inviare e ricevere messaggi in sicurezza e con valore legale consente il dialogo tra cittadini e PA in modo **rapido, semplice, diretto, economico e certo**

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

- Ogni cittadino dotato di **CEC-PAC** potrà dialogare con la PA dal pc di casa o con qualsiasi dispositivo in grado di connettersi a internet, in modalità **sicura e certificata**

- Usare la **CEC-PAC** consente al cittadino di dialogare con gli uffici della PA direttamente via e-mail senza doversi presentare agli uffici e senza dover produrre copie cartacee, sbrigare prima le proprie pratiche amministrative e risparmiare i costi per l'invio di raccomandate a/r

- Attivare la **CEC-PAC** vuol dire **risparmiare tempo e denaro**. Oltre ad essere **utile** è un **diritto** del cittadino: la pubblica amministrazione infatti ha il dovere di rispondere tramite PEC a tutte le comunicazioni pervenute tramite PEC **(art.6 del Codice dell'Amministrazione Digitale)**

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

- Il servizio **CEC-PAC è semplice** e dal punto di vista dell'utente non differisce dalla e-mail tradizionale

- L'utente finale utilizza la casella **CEC-PAC** come una normale casella di posta elettronica da utilizzare con un qualsiasi **client di posta** (ad esempio Outlook) o attraverso la **web-mail** senza la necessità di software o hardware specifici

- Il servizio **CEC-PAC** si compone di una serie di **servizi di base gratuiti** per i cittadini e per le PA e di un insieme di **servizi accessori (a titolo oneroso)** che il cittadino può scegliere di attivare o meno

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

I servizi di base gratuiti offerti per i cittadini, oltre alla casella di posta elettronica **CEC-PAC** prevedono:

- La ricezione di un messaggio di avviso (**notifica**) sulla propria casella di posta elettronica tradizionale per ogni messagio in arrivo sulla casella **CEC-PAC** ricevuta dal cittadino;
- La disponibilità di uno spazio di memoria nel quale archiviare i documenti scambiati;
- La disponibilità di un **indirizzario delle PA provviste di Posta Elettronica Certificata**;
- L'assistenza tramite un **Call Center**;

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

I cittadini che ne faranno richiesta potranno disporre di alcuni servizi accessori a pagamento quali:

- La **firma digitale**;
- I **servizi di notifica multicanale** ovvero di segnalazione attraverso SMS, IRV e posta cartacea dei messaggi scambiati tramite la casella **CEC-PAC**;
- Il **calendario degli eventi** con l'indicazione delle principali scadenze di interesse (es. pagamento delle imposte);

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC

Come si ottiene la **CEC-PAC Pec gratuita ai cittadini** per dialogare con la PA?

- È in fase di aggiudicazione la **gara** (indetta con bando inviato alla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 31 Luglio 2009) per la **concessione del servizio** per la fornitura gratuita di una casella **CEC-PAC** a tutti i cittadini che ne facciano richiesta. Il **25 Gennaio 2010** il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha concluso la fase di selezione delle offerte individuando il concessionario: il raggruppamento temporaneo di imprese costituito da **Poste Italiane**, **Postecom** e **Telecom Italia** è risultato primo in graduatoria
- A breve (entro **Febbraio 2010**) dovrebbe essere rilasciato il **regolamento tecnico** con le modalità operative per l'erogazione del servizio **CEC-PAC**
- Dal mese di Ottobre 2009 è stata avviata la **sperimentazione**, ancora in corso, con **ACI** e **INPS** con la quale sono stati anticipati i tempi di realizzazione del servizio "**PEC gratuita ai cittadini**"

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI e INPS

- 30/09/2009 - Firma dei protocolli di intesa tra il **Ministro della Funzione Pubblica e dell'Innovazione** e i **presidenti dell'ACI e dell'INPS** per la diffusione della posta elettronica certificata ai cittadini

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI e INPS

- Con la firma dei protocolli con **ACI** e **INPS** del **30 settembre 2009** si è dato avvio alla fase di sperimentazione che anticipa i tempi di realizzazione del nuovo percorso

- A partire da **ottobre 2009** i cittadini possono richiedere ad **ACI** e **INPS** una **casella gratuita di PEC** da utilizzare per le comunicazioni con la PA

- Attraverso la definizione di un **"Protocollo di convergenza"** è previsto che le caselle così distribuite **confluiscano e siano integrate nel servizio PEC ai cittadini CEC-PAC, non appena questo sarà avviato**

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI

- **Chi può richiedere la PEC:** tutti i cittadini maggiorenni in possesso di una casella di posta elettronica personale di tipo tradizionale
- **Come si effettua la richiesta:** l'ACI mette a disposizione degli utenti **due canali** il numero verde **800.999.030** o la rete degli **Uffici Provinciali del PRA, gli Automobile Club Provinciali, le delegazioni** (oltre **1500** uffici su tutto il territorio nazionale)
- Anche nel caso di richiesta telefonica il cittadino si deve comunque recare presso uno degli sportelli ACI: la **PEC** viene rilasciata soltanto attraverso il riconoscimento **"de visu"** del richiedente dopo aver presentato un documento di identità e il tesserino con il codice fiscale

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI

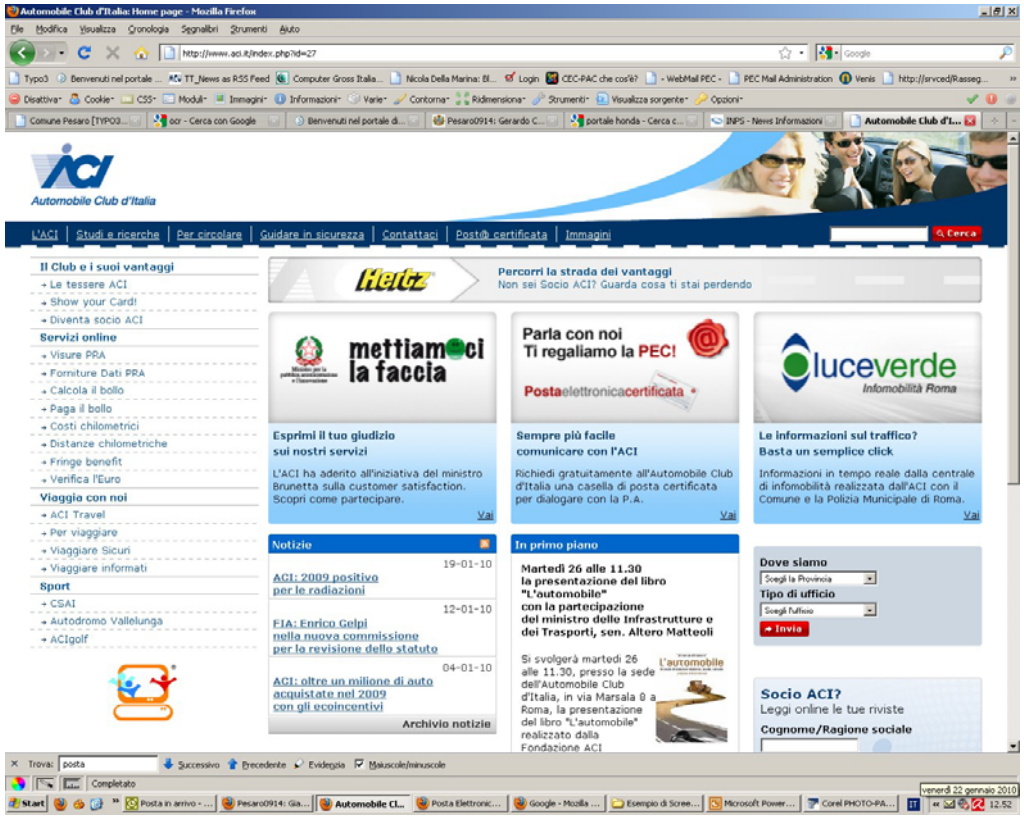
- Nei giorni immediatamente successivi alla richiesta, il Centro Servizi ACI invierà una comunicazione via mail all'indirizzo fornito dal cittadino di avvenuta attivazione della casella da parte del gestore di **PEC**
- Questo strumento può essere utilizzato per comunicare **con tutta la PA** e, in particolare, **i cittadini possono scrivere all'Automobile Club d'Italia**, per:
  - richieste di informazioni e chiarimenti
  - ricevere avvisi su eventi di interesse per la propria auto
  - ottenere ricevute a seguito di pagamenti effettuati via internet (ad esempio pagamento bollo, pagamento visure)

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI

Automobile Club d'Italia

Portale Automobile Club d'Italia: **www.aci.it**



Pesaro 12 febbraio 2010

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione INPS

- Più di **tre milioni di italiani**, **registrati** presso il sito dell'**Inps**, e già abilitati (tramite il Pin) a eseguire **servizi online**, possono ricevere una casella di Posta Elettronica Certificata a titolo gratuito (Pec al cittadino)
- Per ottenerla prima bisogna effettuare la **richiesta online** tramite la funzione apposita contenuta all'interno della sezione **"Servizi al Cittadino"** sul sito dell'**Inps**. Successivamente l'interessato dovrà recarsi presso una qualunque sede **Inps** (circa **150 uffici** su tutto il territorio nazionale), per il necessario riconoscimento personale e l'attivazione del servizio
- Attraverso l'uso della PEC, è possibile stabilire un canale di **"Comunicazioni Elettroniche Certificate tra la Pubblica Amministrazione e Cittadini" (CEC-PAC)** avente valenza legale alla pari di una tradizionale comunicazione cartacea mediante raccomandata con ricevuta di ritorno

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione INPS

- La Casella PEC al Cittadino consente lo scambio di messaggi di posta elettronica certificata esclusivamente con indirizzi PEC della PA. **Non è possibile** scambiare messaggi con indirizzi di posta elettronica certificata **che non siano quelli della PA** e con indirizzi di posta elettronica ordinaria

- L'uso del servizio e' personale e riservato, e l'accesso alla propria casella di PEC al Cittadino avviene tramite le credenziali di accesso ai **"Servizi al cittadino" del portale dell'INPS (codice fiscale e PIN)**

- E' possibile **recedere** dal servizio di PEC al cittadino in qualunque momento. In tal caso tutti i messaggi di posta elettronica certificata presenti nella casella PEC saranno cancellati, e tutte le comunicazioni tra il cittadino e la pubblica amministrazione **saranno nuovamente veicolate secondo le procedure tradizionali**

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione INPS

- La **PEC** sarà utilizzata per le comunicazioni tra cittadini e **INPS in luogo degli strumenti tradizionali oggi in uso** (e-mail, call center e posta ordinaria), con il vantaggio di una comunicazione **certificata e a valore legale**

- **Il cittadino potrà ad esempio**:
  - Ottenere il proprio estratto contributivo
  - Ricevere i bollettini per i contributi dei lavoratori domestici
  - Ottenere il CUD anche per prestazioni temporanee
  - Ricevere notifica di attivazione della cessione del quinto
  - Ottenere risposte a richieste di informazioni e a quesiti

- Inoltre la PEC rilasciata da INPS potrà essere utilizzata come strumento di comunicazione certificata e a valore legale con tutte le altre **PA**

Pesaro 12 febbraio 2010

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione INPS

Portale **INPS** Istituto Nazionale Previdenza Sociale **www.inps.it**

Pesaro 12 febbraio 2010

La Pec per il privato cittadino: Sperimentazione ACI e INPS

Beneficiari	Tutti i cittadini italiani maggiorenni possono richiedere ad ACI o a INPS una casella gratuita di PEC
Modalità operative	Il cittadino richiede la PEC al numero verde ACI oppure tramite il portale INPS. Dopo aver fornito i propri dati anagrafici, si reca allo sportello più vicino per il riconoscimento, la sottoscrizione del contratto e la consegna delle credenziali di accesso
Servizi per i cittadini	La PEC può essere utilizzata per le comunicazioni tra PA e cittadini in luogo degli strumenti tradizionali oggi in uso (e-mail e posta ordinaria), con il vantaggio di una comunicazione certificata e a valore legale
Protocollo di convergenza	È stato definito un "Protocollo di convergenza" secondo il quale le caselle distribuite da ACI e INPS confluiranno nel servizio "PEC gratuita ai cittadini"

La Pec per il privato cittadino: I numeri della Sperimentazione ACI e INPS

Dati relativi al numero di caselle di Posta Elettronica Certificata richieste e rilasciate, aggiornati al **12 gennaio 2010**:

Enti	Caselle richieste	Caselle rilasciate
e-inps	**69.898**	**26.578**
ACI Automobile Club d'Italia	**5.570**	**5.250**

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC per la PA

Obblighi per le PA:

- istituire una casella PEC per ciascun registro di protocollo (**art. 47 comma 3 del Codice dell'amministrazione digitale**);
- dare comunicazione al Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (**CNIPA ora DigitPA**) degli indirizzi di posta elettronica certificata istituiti per ciascun registro di protocollo (**art. 16 comma 8 della L. n.2 del 2009**);
- pubblicare nella pagina iniziale del sito istituzionale l'indirizzo di posta elettronica certificata a cui il cittadino può rivolgersi (**art. 54 comma 2-ter del Codice dell'amministrazione digitale**);
- comunicare con i propri dipendenti tramite PEC (**art. 16-bis comma 6 della L. n. 2 del 2009**).

Postaelettronicacertificata

La Pec per il privato cittadino: Il Servizio CEC-PAC per la PA

- La certezza delle comunicazioni tra amministrazione e cittadino è una condizione fondamentale per una **PA efficace ed efficiente**. È anche una garanzia di **trasparenza**
- La PEC offre una grande possibilità di **semplificazione dei procedimenti**, riducendone i **tempi di esecuzione** e assicurando qualità ed efficacia al servizio
- La **PEC gratuita per le PA** potrà essere **richiesta gratuitamente** al concessionario già individuato dal Ministero. L'amministrazione che adotterà la PEC potrà:
  - distribuirla gratuitamente a tutti i propri dipendenti;
  - acquisirla gratuitamente per ciascun registro di protocollo;
  - disporre dell'elenco degli indirizzi dei cittadini in possesso della PEC gratuita

La Pec per il privato cittadino: Il Crono Programma riassuntivo

ATTIVITÀ	08	2009					2010						2011	
	Nov	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Nov	Dic
Gara DDI per erogazione servizio PEC ai cittadini		Aggiudicazione: prevista entro dicembre 2009												
Sperimentazione PEC presso ACI e INPS				Le PEC rilasciate confluiranno nel servizio PEC ai cittadini										
Avvio e messa a regime del servizio gratuito di PEC ai cittadini								Entro febbraio saranno erogate le prime PEC gratuite ai cittadini						
Le imprese e l'obbligo di dotarsi di PEC														
- *Le nuove imprese costituite in forma societaria*	Le imprese costituite dal 29 novembre 2008 hanno l'obbligo di munirsi di una PEC													
- *Le imprese costituite prima del 29/11/2008*													Tutte le imprese con una PEC	
I professionisti e l'obbligo di dotarsi di PEC					La norma prevede l'indicazione dell'indirizzo PEC in elenchi tenuti dagli ordini professionali									
PEC per la PA: dai piccoli comuni a tutta la PA					❖Finanziamento PEC ai piccoli comuni ❖Sanzioni per i dirigenti delle PA inadempienti									

La Pec per il privato cittadino:
Attivazione Numero verde Linea Amica

- Dallo scorso 1 dicembre gli operatori di **Linea Amica** rispondono anche al numero verde **800.254.009**, attivato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione per fornire informazioni a cittadini, imprese, professionisti e PA sulle problematiche relative all'adozione **della PEC**

Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

L'Attivazione del servizio di PEC:
Il mercato di riferimento dei Gestori certificati

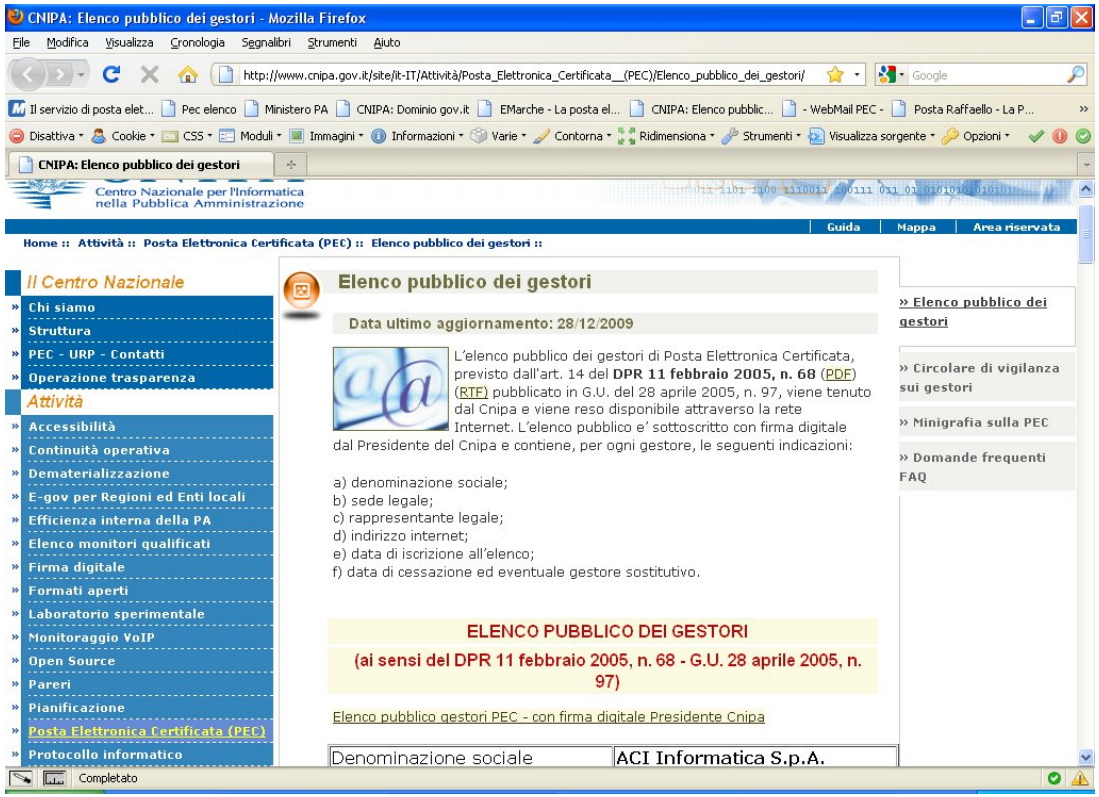
- Abbiamo visto il progetto di diffusione della **PEC ai Cittadini CEC-PAC** che consente di instaurare un canale **esclusivo** tra cittadino e PA
- **Qualunque cittadino** che volesse avere una casella di PEC con la quale poter dialogare **oltre che con la PA** con tutti i soggetti che dispongono di una casella PEC (es. altri cittadini), come pure le **imprese e i professionisti,** per attivare il servizio deve rivolgersi al mercato dei **Gestori di PEC**
- I Gestori, iscritti nell'apposito **elenco pubblico tenuto dal CNIPA** (Centro Nazionale per l'Informatica nella PA), svolgono il ruolo di **garante per le fasi di invio e di consegna di un messaggio, oltre a rilasciare caselle e domini PEC**

L’Attivazione del servizio di PEC:
Il mercato di riferimento dei Gestori certificati

- Possono svolgere il ruolo di Gestori sia aziende private, con capitale sociale non inferiore ad un milione di euro, sia PA, purché presentino **regolare domanda di accreditamento presso il CNIPA**
- i Gestori di PEC devono rispettare i **requisiti, le prescrizioni tecniche e i livelli di servizio minimi**. Inoltre, devono dotarsi della **certificazione ISO** per il processo PEC, di una **polizza assicurativa** e devono consentire l’attività di vigilanza da parte di incaricati del **CNIPA**
- **Il CNIPA** prima di accettare una domanda di iscrizione all’elenco dei Gestori di PEC effettua la verifica dei requisiti, sulla base di quanto richiesto dalla norma; in caso positivo il nuovo Gestore viene iscritto nell’elenco pubblico e messo in condizione di erogare il servizio

L'Attivazione del servizio di PEC:
Il mercato di riferimento dei Gestori certificati

L'elenco aggiornato è disponibile sul sito del CNIPA **www.cnipa.gov.it** (i Gestori accreditati attualmente sono **24**)



L'Attivazione del servizio di PEC:
Il mercato di riferimento dei Gestori certificati

- ACI Informatica S.p.A.
- Actalis S.p.A.
- Amministrazione Provinciale di Nuoro
- Ancitel S.p.A
- ARUBA PEC S.p.A
- Cedacri S.p.A.
- Consiglio Nazionale del Notariato
- EDS Italia S.r.l.
- Fastweb S.p.A
- Infocert S.p.A.
- IN.TE.S.A. S.p.A.
- ITnet S.r.l
- IT Telecom S.r.l.
- IWBank S.p.A.
- Lombardia Integrata S.p.A.
- Namirial S.p.A
- Numera Sistemi e Informatica S.p.A.
- Poste Italiane S.p.A
- Postecom S.p.A
- Regione Marche
- Sogei – Società Generale d'Informatica S.p.A
- Innova Puglia S.p.A
- TWT S.p.A.
- Università degli studi di Napoli Federico II

L’Attivazione del servizio di PEC: Il contratto di fornitura

- I Gestori iscritti nell’elenco pubblico possiedono i requisiti minimi previsti dalla norma, l’offerta commerciale del servizio può differire prevedendo eventuali **servizi aggiuntivi**
- E’ bene valutare le diverse offerte proposte visitando i **siti Internet dichiarati dai Gestori** e presenti nell’elenco pubblico del **CNIPA**
- Le Condizioni Generali presenti nel **contratto di fornitura** disciplinano le modalità ed i termini con cui il Gestore fornisce al Cliente il servizio PEC
- Con la sottoscrizione del **contratto di fornitura** si ottengono:
  - Servizi di gestione di caselle di posta elettronica certificata
  - ricevute opponibili
  - accesso a log in caso di smarrimento di una ricevuta o contestazioni
  - livelli minimi di servizio garantiti dalla norma
  - eventuali servizi aggiuntivi offerti dal gestore

L’Attivazione del servizio di PEC: Il manuale operativo

- **Il manuale operativo** definisce le regole, le caratteristiche tecniche e descrive le procedure utilizzate dal **Gestore di PEC** per l'erogazione del servizio. Il documento viene pubblicato per garantire la **massima trasparenza** nei confronti dei clienti del servizio e degli altri Gestori

- Tutti i Gestori di PEC sono tenuti a **pubblicare sui loro siti il manuale operativo**

- Per **attivare** la casella di Posta Elettronica Certificata è necessario seguire le istruzioni contenute nel sito e nel manuale operativo del Gestore scelto

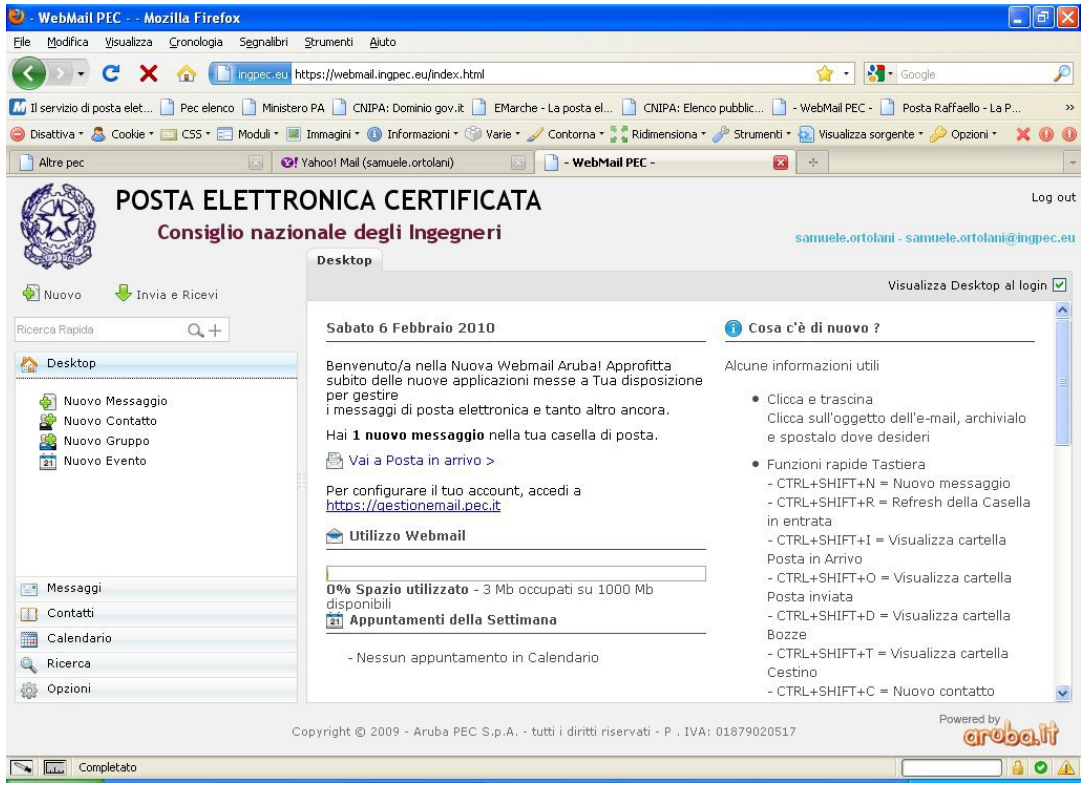
L’Attivazione del servizio di PEC:
Attività di promozione del Governo

Sito del Ministero della funzione pubblica **www.funzionepubblica.it**

Pesaro 12 febbraio 2010

L’Attivazione del servizio di PEC:
Attività di promozione Associazioni

Consiglio Nazionale degli Ingegneri PEC gratuita a tutti gli iscritti all’Ordine degli Ingegneri **https://webmail.ingpec.eu**



Pesaro 12 febbraio 2010