

Le modalità di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni. Sportelli telematici, REM e Notifiche degli Atti.

Milano, 30 giugno 2023



Il centro di competenza ADNORMA

ADNORMA è il centro di competenza di ARIA S.p.A. che si occupa di temi di **Digital Law nel contesto di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione**, con riferimento al perimetro della Giunta e del Consiglio Regionale, del Sistema degli Enti e delle aziende regionali.

Obiettivi



Fornire una **consulenza qualificata** a Regione Lombardia e ai soggetti appartenenti al Sistema degli Enti e delle aziende regionali, per l'attuazione dei propri piani di **trasformazione digitale nel rispetto della normativa**.



Indirizzare la **compliance normativa** dei servizi digitali.



Supportare le strutture di ARIA S.p.A coinvolte nella **progettazione ed erogazione dei servizi**.



Ampliare la cultura della **"compliance in digitale"**.

Focus del webinar

Focus dell'incontro è approfondire la **corretta modalità di comunicazione della Pubblica Amministrazione**, attraverso gli sportelli telematici e i canali digitali, inquadrando lo **Sportello Telematico, Conferenza dei Servizi e PEC**, sia a livello nazionale che a livello regionale.



In particolare, l'analisi si soffermerà sulla prossima **dismissione della PEC** a favore del **nuovo impianto della QREM** e sulla **nuova Piattaforma Notifiche Digitali (PND)**, valutandone il contesto normativo di settore e gli impatti derivanti.



Agenda

<i>Comunicazione tra PP.AA.</i>	5	<i>Il contesto attuale di evoluzione</i>	17
<i>Istanze e dichiarazioni presentate alle PP.AA. per via telematica</i>	6	<i>Qualified Registered Electronic Mail – QREM</i>	18
<i>Utilizzo e validità dello sportello telematico</i>	7	<i>Efficacia probatoria, autenticazione e attivazione</i>	19
<i>Sportello telematico e PEC</i>	9	<i>PEC vs QREM</i>	22
<i>Conferenza dei servizi</i>	10	<i>Switch Off PEC verso QREM</i>	24
<i>L'esperienza di Regione Lombardia</i>	11	<i>Casi studio</i>	25
<i>Posta Elettronica Certificata</i>	12	<i>Piattaforma Notifiche Digitali</i>	29
<i>Contesto normativo</i>	13	<i>Quadro sinottico</i>	40
<i>SERC e SERCQ</i>	16	<i>Appendice</i>	41

Art.47 c.1 CAD

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza. Il documento può essere, altresì, reso disponibile previa comunicazione delle modalità di accesso telematico allo stesso.

Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:



sottoscritte con **firma digitale** o altro tipo di **firma elettronica qualificata**.



sono dotate di **segnatura di protocollo** di cui all'art. 55 del DPR 28/12/00, n. 445



è **comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza**, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle Linee guida.



trasmesse attraverso sistemi di **posta elettronica certificata** di cui al DPR 11/2/05, n. 68.

Nella trasmissione delle proprie comunicazioni, le PP.AA. possano utilizzare la posta elettronica o qualunque altro strumento informatico deputato alla comunicazione, ma nel rispetto delle disposizioni normative che garantiscono la protezione dei dati personali.

Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica (art. 65 CAD)

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica sono valide:

Se conformi alle disposizioni dell'art.20,
o qualora l'istante si identifichi tramite
SPID, CIE o CNS



Se formate tramite punto di **accesso telematico**

Se trasmesse dall'istante o dal
dichiarante **dal proprio domicilio
digitale** iscritto in uno degli elenchi ex
artt. 6-bis, 6-ter o 6-quater

In caso di mancanza di elezione di un domicilio
digitale, se trasmesse da **un indirizzo
elettronico eletto presso un servizio di PEC o
un servizio elettronico di recapito certificato
qualificato**, come definito dal Regolamento
eIDAS



La trasmissione di comunicazioni tra Pubbliche Amministrazioni tramite utilizzo di piattaforme informatiche **raccoglie tutti i requisiti espressi dall'art.47 del CAD, in alternativa all'inoltro della informazione tramite il canale PEC.**

Il rispetto, infatti, delle regole di cooperazione integrativa e di interoperabilità sia tecnica che logica (mediante, quindi, la creazione di uno strumento unico e condiviso entro cui condensare l'intera gestione del procedimento amministrativo) **garantisce la verifica della provenienza della documentazione e il rispetto delle disposizioni normative in tema di protezione dei dati personali e del principio di riservatezza.**

L'utilizzo dello sportello telematico

Alla previsione di uno scambio di informazioni tra Pubbliche Amministrazioni tramite l'utilizzo di piattaforme informatiche ordinate da regole di interoperabilità tecnica, deve accostarsi la previsione di scambio di informazioni e di comunicazioni che possa sottostare a regole di **interoperabilità logica**.

Le Amministrazioni dovrebbero prevedere la messa a disposizione di **un servizio per la gestione dei procedimenti amministrativi di diversa natura da utilizzare quale strumento condiviso all'interno di cui accentrare gli aspetti gestionali dei procedimenti, tra cui l'inoltro di comunicazioni e informazioni**.

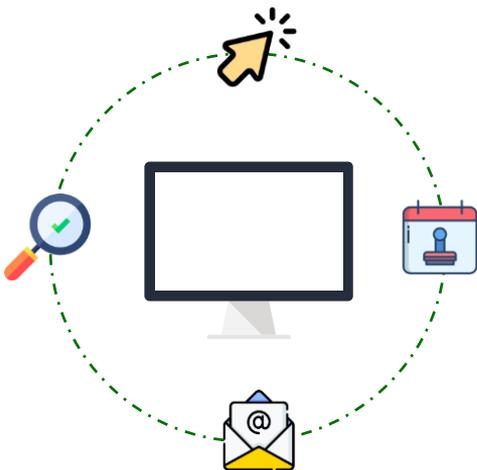


Il momento dell'invio tramite **“click”** dell'istanza attraverso lo sportello telematico rappresenta il **vero momento da certificare**, poiché espressione esplicita della volontà del richiedente di sottomissione dell'istanza.

È proprio il **“click”** a costituire l'effettivo avvio del **calcolo** dei tempi procedurali, indipendentemente dalle successive operazioni di protocollazione.

- Il momento del **“click”** deve essere collocabile nel tempo con data e ora certe e opponibile a terzi (**marcatura temporale**).
- Non devono ritenersi come data e ora di presentazione dell'istanza quelle della protocollazione, bensì **quelle riportate nella marcatura temporale**.
- La registrazione di protocollo deve contenere gli estremi di data e ora della presentazione, **identificabili dalla marcatura temporale**, ossia il momento del **«click»**.





 L'inoltro tramite sportello è **espressione esplicita della volontà del soggetto istante di sottomissione della istanza**, preliminarmente verificata e non più modificabile.

 Lo sportello telematico deve restituire al soggetto istante un **messaggio informativo di inoltro** dell'istanza con data e ora della marcatura temporale.

 Può inoltre essere valutata la possibilità di fornire al soggetto istante **un'ulteriore conferma dell'inoltro pratica effettuato**, tramite l'invio automatico di una mail da sistema.

 L'effettiva ricevibilità delle istanze, la cui marcatura temporale indica che la sottomissione è avvenuta successivamente al termine, viene valutata dal **responsabile del procedimento** in fase di istruttoria.

Se la ricezione di una nuova istanza avviene tramite il canale PEC, la data di consegna riportata sulla ricevuta di ricezione, pur avendo pieno valore probatorio, **non rappresenta il momento di ricezione dell'istanza stessa**, ma solo quello del suo **deposito**.



Il Responsabile del Procedimento monitora i **tempi procedurali**, gli **elementi caratterizzanti** la corretta presentazione di istanze e **l'effettiva ricevibilità delle istanze** stesse, in base a elementi certi (es. marcatura temporale) ed è responsabile della **verifica**, in modo diretto, di nuove istanze sullo sportello telematico.

Si ravvisa la non necessarietà di implementazione di notifiche e comunicazioni attraverso lo strumento PEC per la ricezione dell'istanza in questione attraverso sistemi informatici.

Legge n.241/1990

Introduzione dell'istituto della **Conferenza dei Servizi** con l'obiettivo di facilitare l'acquisizione da parte della Pubblica Amministrazione di autorizzazioni, atti, licenze, permessi e nulla-osta o di altri elementi comunque denominati, mediante convocazione di riunioni collegiali (cd. conferenze), anche finalizzate all'emissione di un provvedimento amministrativo.

La Conferenza dei Servizi nasce quale componente procedimentale volta alla **semplificazione e alla accelerazione dei procedimenti amministrativi**, in termini di gestione, organizzazione e coordinamento degli interessi coinvolti.

Lo scambio di informazioni all'interno della Conferenza dei Servizi viene disciplinato secondo disposizioni normative dedicate che prevedono che *“la conferenza decisoria di cui all'articolo 14, comma 2, si svolge in forma semplificata e in modalità asincrona, salvo i casi di cui ai commi 6 e 7. **Le comunicazioni avvengono secondo le modalità previste dall'articolo 47 del CAD** (art.14-bis c.1).*



I soggetti possono concordare di definire la Conferenza dei Servizi quale modalità di comunicazione, tramite la possibilità di utilizzare la funzione propria della Piattaforma dedicata alla **segnalazione della presenza di documenti ai soggetti interessati, attraverso canali informali**, quali PEO, WhatsApp, etc.

L'esperienza di Regione Lombardia

In attuazione delle disposizioni sull'interoperabilità delle basi dati e sull'interscambio informativo previste dal CAD, Regione Lombardia **rende disponibili e promuove iniziative per l'utilizzo di piattaforme informatiche interoperabili** per l'interscambio tra imprese e pubblica amministrazione e tra pubbliche amministrazioni, in accordo con gli enti locali e con le autonomie funzionali.

L.R. 1 febbraio 2012, n. 1 "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria".



In ottica di semplificazione, snellimento e velocizzazione della gestione di tutte le procedure regionali, Regione mira a centralizzare e archiviare i procedimenti digitalizzati e i rapporti tra le Pubbliche Amministrazioni e tra queste e i privati, per ridurre così i tempi e i costi di gestione.

Casi d'uso

Istituzione di **Piattaforma "Procedimenti"**, il sistema informativo integrato regionale per la gestione telematica delle procedure amministrative, autorizzatorie e concessore in vari settori (ambiente, edilizia, sismica, energia, commercio, attività produttive e servizi, mobilità).

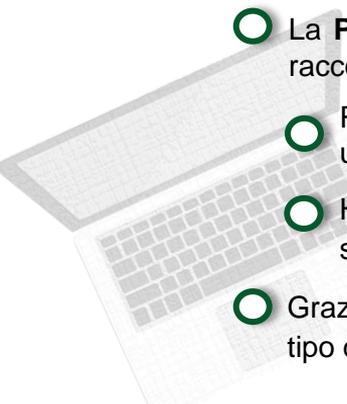
La Piattaforma consente ai cittadini di gestire celermente le pratiche online e rende possibile l'archiviazione centralizzata di tutti i documenti informatici richiesti e sottoscritti con firma digitale.



Creazione di uno **sportello telematico trasversale, volto alla gestione telematica delle Conferenze dei Servizi regionali**, per favorire la semplificazione dell'acquisizione da parte della Pubblica Amministrazione di atti amministrativi.

Tramite la Piattaforma, tutti gli utenti chiamati a parteciparvi possono accedere a dati, informazioni e documenti, tramite solide regole di interoperabilità in tema di sicurezza per la trasmissione di pratiche, fascicoli, integrazioni e documenti.



- 
- La **Posta Elettronica Certificata** (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato a una raccomandata con ricevuta di ritorno.
 - Rispetto alla Posta Elettronica Ordinaria, il servizio PEC presenta delle caratteristiche aggiuntive che forniscono agli utenti la **certezza a valore legale dell'invio e della consegna** (o mancata consegna) delle e-mail al destinatario.
 - Ha lo **stesso valore legale della raccomandata** con ricevuta di ritorno con attestazione dell'orario esatto di spedizione.
 - Grazie ai protocolli di sicurezza utilizzati, è in grado di garantire la **certezza del contenuto** non rendendo possibile nessun tipo di modifica né al messaggio né agli eventuali allegati.

L'Art. 48 stabilisce che la trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata mediante la PEC, equivale, salvo che la legge disponga diversamente, **alla notificazione per mezzo della posta**.

Con il D.Lgs. del 13 dicembre 2017, n. 217, all'art.65 comma 7, è stato stabilito che **con apposito DPCM verranno adottate le misure necessarie a garantire la conformità della PEC al regolamento eIDAS**.



Con l'entrata in vigore del DPCM, l'art. 48 del CAD sarà abrogato.



I principali riferimenti normativi relativi alla PEC sono:

- DPR 11 febbraio 2005 n. 68.
- D.Lgs.7 marzo 2005 n. 82 (CAD).
- DM 2 novembre 2005.
- Il Regolamento UE n° 910/2014 - eIDAS.

Contesto normativo

Focus: DPR n. 68/2005 e D.M. 2 novembre 2005

DPR n.68/2005

Il D.P.R. febbraio 2005, n.68 ha emanato il «**Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata**», con il quale si disciplinano le modalità di utilizzo della PEC, non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra privati cittadini.

Gli ambiti trattati dal Regolamento riguardano:



- Gli utilizzi della Posta Elettronica Certificata
- La sicurezza della trasmissione
- I riferimenti temporali e la marca temporale dei messaggi
- La firma elettronica delle ricevute e della busta di trasporto
- Le modalità di avviso di mancata consegna
- Le ricevute di accettazione, di avvenuta consegna e di presa in carico
- La modalità della trasmissione e l'interoperabilità

DM 02/11/2005

Inoltre, in attuazione dell'Articolo 17 del DPR 11 febbraio 2005 n. 68, il **D.M. 2 novembre 2005** ha definito le **regole tecniche** per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata.

Il Regolamento eIDAS UE N.910/2014 (electronic IDentification Authentication and Signature) ha l'obiettivo di fornire una base normativa a livello comunitario per i servizi fiduciari e i mezzi di identificazione elettronica degli stati membri.

Art. 43: Effetti giuridici di un servizio elettronico di recapito certificato

1

Ai dati inviati e ricevuti mediante un servizio elettronico di recapito certificato non sono negati gli effetti giuridici e l'ammissibilità come prova in procedimenti giudiziari per il solo motivo della loro forma elettronica o perché non soddisfano i requisiti del servizio elettronico di recapito certificato qualificato

I dati inviati e ricevuti mediante servizio elettronico di recapito certificato qualificato godono della presunzione di integrità dei dati, dell'invio di tali dati da parte del mittente identificato, della loro ricezione da parte del destinatario identificato e di accuratezza della data e dell'ora dell'invio e della ricezione indicate dal servizio elettronico di recapito certificato qualificato.

2

Art. 44: Requisiti per i servizi elettronici di recapito certificato qualificati

1

I servizi elettronici di recapito certificato qualificati soddisfano i requisiti seguenti:

- a) sono forniti da uno o più prestatori di servizi fiduciari qualificati;
- b) garantiscono con un elevato livello di sicurezza l'identificazione del mittente;
- c) garantiscono l'identificazione del destinatario prima della trasmissione dei dati;
- d) l'invio e la ricezione dei dati sono garantiti da una firma elettronica avanzata o da un sigillo elettronico avanzato di un prestatore di servizi fiduciari qualificato in modo da escludere la possibilità di modifiche non rilevabili dei dati;
- e) qualsiasi modifica ai dati necessaria al fine di inviarli o riceverli è chiaramente indicata al mittente e al destinatario dei dati stessi;
- f) la data e l'ora di invio e di ricezione e qualsiasi modifica dei dati sono indicate da una validazione temporale elettronica qualificata.

Qualora i dati siano trasferiti fra due o più prestatori di servizi fiduciari qualificati, i requisiti di cui alle lettere da a) a f) si applicano a tutti i prestatori di servizi fiduciari qualificati.

La Commissione può, mediante atti di esecuzione, stabilire i numeri di riferimento delle norme applicabili ai processi di invio e ricezione dei dati. Si presume che i requisiti di cui al paragrafo 1 siano stati rispettati ove il processo di invio e ricezione dei dati risponda a tali norme. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 48, paragrafo 2.

2

Art. 43
Reg.eIDAS

SERC

(Servizio elettronico di recapito certificato)

- consente la trasmissione di dati fra terzi per via elettronica
- fornisce prove relative al trattamento dei dati trasmessi, fra cui prove dell'avvenuto invio e dell'avvenuta ricezione dei dati
- protegge i dati trasmessi dal rischio di perdita, furto danni o di modifiche non autorizzate.
- soddisfa i principi richiesti di «accuratezza della data e dell'ora dell'invio e della ricezione».



La PEC, che rientra nei protocolli REM, può essere considerata un Servizio Elettronico di Recapito Certificato (SERC), in quanto soddisfa i requisiti fissati nell'articolo 43 del regolamento eIDAS.



La PEC, non fornendo garanzie su mittente e destinatario, non può essere considerata Servizio elettronico di recapito certificato qualificato (SERCQ). Non soddisfa, infatti, l'articolo 43 del regolamento eIDAS.

Art. 44
Reg.eIDAS

SERCQ

(Servizio elettronico di recapito certificato qualificato)

- consente la trasmissione di dati fra terzi per via elettronica
- fornisce prove relative al trattamento dei dati trasmessi, fra cui prove dell'avvenuto invio e dell'avvenuta ricezione dei dati
- protegge i dati trasmessi dal rischio di perdita, furto danni o di modifiche non autorizzate.
- soddisfa i principi richiesti di «accuratezza della data e dell'ora dell'invio e della ricezione».

EXTRA

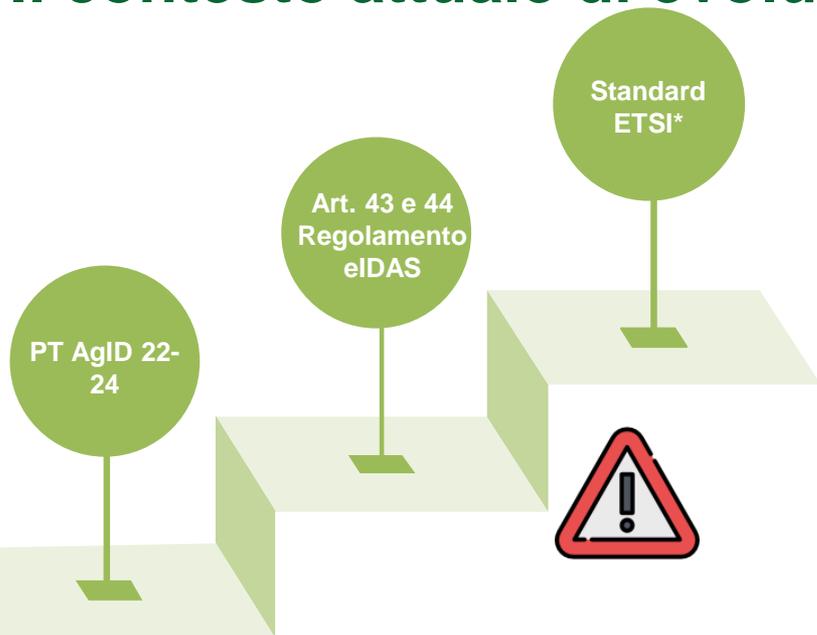
Garantisce con elevati livelli di sicurezza:

- l'identificazione del mittente
- l'identificazione del destinatario, nelle fasi precedenti alla trasmissione dei dati.



Un gruppo di lavoro tra AgID, gestori PEC, Uninfo e Assocertificatori dal 2019 ha messo a punto le **regole tecniche**, adottate il 9 agosto 2022, necessarie a far «salire di grado» la PEC in modo che possa essere conforme agli standard europei richiesti per il Servizio elettronico di recapito certificato qualificato (SERCQ).

Il contesto attuale di evoluzione



**Definisce l'insieme di requisiti funzionali previsti per un servizio elettronico di recapito certificato qualificato in conformità al Regolamento eIDAS n.910/2014.*



La PEC soddisfa i requisiti previsti dal Regolamento eIDAS per il servizio elettronico di recapito certificato, **ma non soddisfa appieno i requisiti previsti per il servizio elettronico di recapito certificato qualificato** (art. 44).



Non è previsto che il **gestore debba obbligatoriamente sottoporsi alle verifiche di conformità** da parte degli organismi designati.



Attualmente **non è garantita l'identificazione certa del mittente** della casella di PEC.



Un **primo tentativo per raggiungere tale obiettivo** è stato effettuato tramite la **CEC-PAC** (Comunicazione elettronica certificata tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino), definita anche Postacertificat@.



Come la PEC, la CEC-PAC (disciplinata dal **Decreto legge 185/2008**) garantiva la certezza della provenienza, l'opponibilità a terzi di data e ora di trasmissione, la prova dell'avvenuta trasmissione e ricezione del messaggio. Tuttavia, **rappresentava un sistema chiuso**, utilizzabile solo per le comunicazioni via email con la Pubblica Amministrazione e non per comunicare con altri cittadini e/o imprese.

Qualified Registered Electronic Mail - QREM

La *Registered Electronic Mail (REM)*, è una particolare «istanza» di un ERDS (*Electronic Registered Delivery Services - Servizio Elettronico di Recapito Certificato – SERC*) che si basa sui protocolli della posta elettronica e i relativi standard. Una **REM qualificata eIDAS** è definita **Qualified Registered Electronic Mail - QREM**.



Il servizio elettronico di recapito certificato qualificato, che sarà erogato **solo da provider certificati e autorizzati**, integra in maniera nativa la certezza dell'identità del mittente e soprattutto quella del destinatario.



Certifica l'ora e la data di invio e di ricezione del messaggio



Garantisce l'integrità del messaggio e del contenuto



Certifica l'identità di chi possiede un indirizzo REM



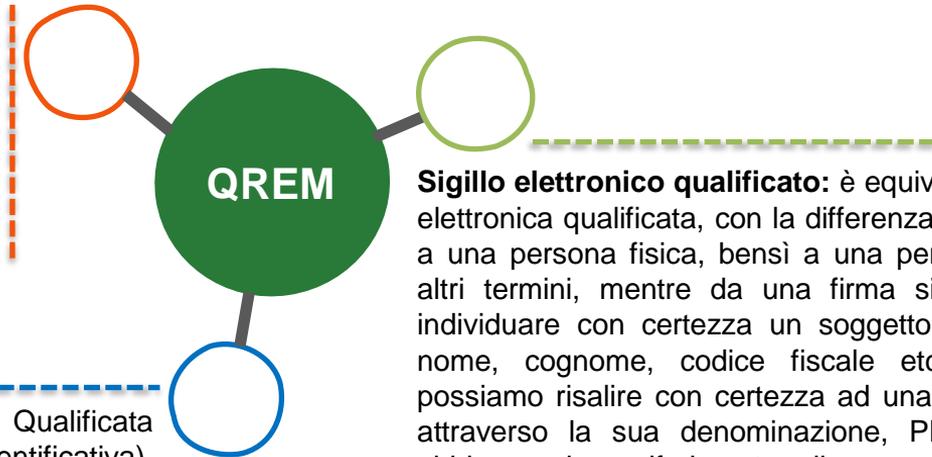
Garantisce l'interoperabilità transfrontaliera

Efficacia probatoria della QREM

Nella QREM, l'invio e la ricezione del messaggio sono garantiti dalla **firma digitale e dal sigillo elettronico avanzato** (art.44 Regolamento eIDAS), mentre data, ora e ogni altra modifica del messaggio dall'indicazione della **validazione temporale** (art.42 Regolamento eIDAS).

Firma elettronica avanzata: la Firma Elettronica Avanzata identifica il soggetto che l'ha apposta (funzione identificativa), il contenuto del documento di riferimento (funzione dichiarativa) e prova l'esistenza della volontà del suo autore (funzione probatoria), ma NON è opponibile a terzi.

Firma elettronica qualificata: Firma Elettronica Qualificata identifica il soggetto che l'ha apposta (funzione identificativa), il contenuto del documento di riferimento (funzione dichiarativa) e prova l'esistenza della volontà del loro autore (funzione probatoria), ed è opponibile a terzi.



Sigillo elettronico qualificato: è equivalente a una firma elettronica qualificata, con la differenza che non afferisce a una persona fisica, bensì a una persona giuridica. In altri termini, mentre da una firma siamo in grado di individuare con certezza un soggetto attraverso il suo nome, cognome, codice fiscale etc., da un sigillo possiamo risalire con certezza ad una persona giuridica attraverso la sua denominazione, PI o CF, ma non abbiamo alcun riferimento alla persona fisica che ha materialmente utilizzato le credenziali per generare tale sigillo.

Contesto normativo

Cronoprogramma Piano Triennale AgID 2022-2024

Entro Dicembre 2023

Le PA effettuano **test per l'integrazione delle applicazioni** in uso (ad esempio il protocollo) sul nuovo sistema. Per tali integrazioni si raccomanda alle amministrazioni di utilizzare al meglio i fondi PNRR alla data disponibili - **CAP1.PA.LA33**

Giugno 2024

Avvio dello **Switch off del vecchio sistema e switch on del nuovo - (AgID) - CAP1.LA49**

Target 2023

100% PA effettuano il riconoscimento del titolare delle PEC oggetto di migrazione

Target 2024

100% PA migrate su nuovi servizi (SERQ)

OB.1.4

Adeguamento dei servizi di recapito certificato qualificato a norma del regolamento eIDAS

R.A. 1.4a

Migrazione dalla PEC ai servizi SERQ

L'autenticazione e l'attivazione del servizio QREM



Riconoscimento del titolare secondo le seguenti modalità:

- **SPID**
- **CIE**
- **CNS**
- **Firma digitale**
- **Online con operatore**
- **Presso sportelli autorizzati**



Attivazione **dell'autenticazione a due fattori**: assegnazione di credenziali multi fattori da utilizzare nei consueti client di posta.



Il provider restituirà **una password temporanea con valenza mensile** (valutata in base a criteri di sicurezza) da utilizzare all'interno del client stesso.



Accesso alla casella attraverso

- **User**
- **Password**
- **OTP e notifiche push** di autorizzazione.

Utenza autenticata (authenticated)* – la registrazione al servizio QREM prevede:

1. **Identificazione titolare** (soggetto fisico o giuridico che si «sottoscrive» al servizio presso un REMSP procurandosi una propria utenza per accedere al servizio).
2. **Rilascio credenziali** sicure e distinte per ciascun utenti fisico (umano o applicativo) che accede alla QREM sottoscritta dal titolare.

* Regole tecniche per i servizi di recapito certificato Policy-IT

PEC Vs QREM (1/2)

Posta Elettronica Certificata (PEC)



Con il **D.M. 2 novembre 2005** sono definite le **regole tecniche** relative alle modalità di realizzazione e funzionamento della **posta elettronica certificata** di cui al **D.P.R. n. 68/2005**.



La PEC ha lo stesso **valore legale** di una **raccomandata** tradizionale con **avviso di ricevimento**. Per certificare l'invio e la ricezione di un messaggio di PEC, il gestore di posta invia al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata.

Servizio elettronico di recapito certificato qualificato (QREM)



Ai sensi del **Regolamento eIDAS** tali servizi consentono la trasmissione di dati fra terzi per via elettronica e forniscono **prove** relative al **trattamento dei dati** trasmessi, **proteggendoli** dal rischio di perdita, furto, danni o di modifiche non autorizzate.



- sono forniti da uno o più **prestatori di servizi fiduciari qualificati**
- l'invio e la ricezione dei dati sono garantiti da un **sigillo** o da una **firma elettronica avanzata** di un prestatore di servizi fiduciari qualificato
- la data e l'ora di invio e di ricezione e qualsiasi modifica dei dati sono indicate da una **validazione temporale elettronica qualificata**.

Posta Elettronica Certificata (PEC)



La PEC soddisfa i requisiti previsti dal Regolamento eIDAS per il servizio elettronico di recapito certificato, ma **non soddisfa appieno i requisiti previsti per il servizio elettronico di recapito certificato qualificato**. In particolare, attualmente non è prevista la verifica dell'identità del richiedente né il gestore deve sottoporsi alle verifiche di conformità.



Il messaggio PEC è **imbustato e firmato digitalmente**: è quindi presente una firma nella busta di trasporto.

Servizio elettronico di recapito certificato qualificato (QREM)



Il servizio elettronico di recapito certificato qualificato a differenza della PEC integra in maniera nativa la **certezza dell'identità del mittente** e soprattutto quella del **destinatario**. Autenticazione a due fattori: il flusso da webmail prevederà il classico inserimento di **userid + password** e successivamente del **codice OTP** (generato con APP o altro meccanismo).



La **firma del dato XML** conterrà la marcatura temporale qualificata. L'allegato XML sarà un elemento autonomo dal punto di vista probatorio. La struttura del messaggio REM differisce poiché basata su prescrizioni tecniche che si fondano su REM-Baseline e REM Policy IT (regola tecnica prettamente italiane).

Switch off PEC verso la QREM

Il servizio **PEC cesserà di esistere, NON è previsto un periodo di parallelo tra la PEC e la QREM.**

Coloro che non avranno aderito per tempo o completato tutti i prerequisiti, non potranno accedere al nuovo servizio e potranno mantenere le caselle in sola consultazione (no invio e no ricezione) fino alla scadenza del contratto con il provider.

Il servizio PEC italiano non avrà più alcun valore legale dalla data di switch off in poi e non potrà essere utilizzato in deroga perché il servizio gestori PEC di AgID verrà disabilitato.

La **data di transizione** coinciderà con la **data di cessazione definitiva.**

Le comunicazioni inoltrate via PEC prima dello switch manterranno la loro **validità legale** e, se la casella verrà correttamente migrata, saranno consultabili nella casella REM.

L'infrastruttura PEC sarà aggiornata per diventare un servizio QREM a tutti gli effetti, e **dal punto di vista degli utilizzatori si andrà in continuità** sulla stessa infrastruttura che verrà aggiornata per adeguarsi ai nuovi protocolli/standard ETSI.

Questo avverrà solo per gli utenti che aderiranno al nuovo servizio e che avranno ottemperato ai seguenti prerequisiti:

1. l'**avvenuta identificazione** certa del Titolare della casella;
2. l'avvenuta attivazione dell'**autenticazione** alla casella **a due fattori**, anche per le caselle applicative.



Esperienza utente: quali cambiamenti ci saranno?

Dal punto di vista degli utilizzatori **si andrà in continuità** sulla stessa infrastruttura.

L'esperienza utente tramite client non cambia, poiché le Pubbliche Amministrazioni potranno continuare a utilizzare i consueti protocolli applicativi, inserendo l'**username** (indirizzo PEC) e la **password** generata e fornita dal *provider*, che sarà una password temporanea con valenza mensile (valutata in base a criteri di sicurezza) da utilizzare all'interno del *client* (es. Outlook).

Per garantire maggiori verifiche, il controllo della password resta in carico al titolare della casella che può, eventualmente, effettuare l'accesso e disabilitarla.

Dunque, l'utente – titolare dovrà essere identificato in modo «forte», almeno attraverso il **doppio fattore** (utente/psw + OTP); **una sola persona può essere intestatario (certificatore) di più QREM.**

Nel dettaglio, gli step da seguire per l'autenticazione sono i seguenti:

1. **Riconoscimento** del titolare;
2. Attivazione dell'**autenticazione a due fattori** mediante credenziali multi fattori da utilizzare nei consueti *client* di posta;
3. **Accesso** alla casella attraverso user, password, OTP e notifiche *push* di autorizzazione.



Applicativi: quali cambiamenti ci saranno?

Come definito dalle Regole tecniche per i servizi di recapito certificato Policy-IT:

Utenza autenticata (authenticated): *il processo di registrazione al servizio REM, una volta identificato il titolare, prevede che vengano rilasciate delle credenziali sicure, una per ognuno degli utenti fisici (umani o applicativi) che accederanno alle «registered email» sottoscritte dal titolare. In altre parole, il titolare è il soggetto fisico o giuridico che si «sottoscrive» al servizio presso un REMSP procurandosi una propria utenza per accedere al servizio. A tale utenza sono associate una o più «registered email» (indicate sopra come «utenti fisici» del servizio, e che possono essere utilizzate da utenti umani o applicativi) che hanno delle credenziali sicure e distinte, una per ognuna di esse.*

La **procedura di «autenticazione»**, attraverso i propri meccanismi di sicurezza, permette di perpetuare nel tempo, e ad ogni uso, il processo di identificazione iniziale. Dal punto di vista del servizio, ogni REMSP, ad ogni autenticazione, ha tutte le garanzie che l'utilizzo del servizio da parte delle utenze sottoscritte (individualmente e opportunamente tracciate) sia indissolubilmente legato all'identificazione del titolare attraverso i dati da lui forniti, riguardo gli utilizzatori, durante la registrazione iniziale. È questa la ragione per cui non è necessario identificare, ogni volta, chi usa il servizio ma è sufficiente che sia autenticato, individualmente, in modo forte, durante ogni accesso.

Per maggiori dettagli **si resta in attesa** di:

- **Pubblicazione del DPCM** che confermi la data del switch off PEC-REM ed eventuale altre **documentazione correlata da parte di AgID**.
- **Trasmissione delle specifiche tecniche** da parte dei provider alle singole PP.AA.



Si riportano di seguito i punti aperti, di carattere amministrativo e infrastrutturale, in fase di indirizzamento in base alle Linee Guida e alle specifiche tecniche.

- ❖ Quali sono gli elementi della PEC che saranno mantenuti dalla REM (es. ricevuta di consegna sarà breve o completa)?
- ❖ La REM può consentire di escludere la ricezione di messaggi da altri canali?
- ❖ Come si comporterà la REM nella gestione degli SPAM?



Per maggiori dettagli **si resta in attesa** di:

- **Pubblicazione del DPCM** che confermi la data del switch off PEC-REM ed eventuale altre documentazione correlata da parte di AgID;
- **Trasmissione delle specifiche tecniche** da parte dei provider alle singole PP.AA.

Si rimanda, inoltre, ai **canali ADNORMA** per futuri aggiornamenti.

1

Pubblicazione del DPCM
che confermi la data del
switch off PEC-REM

3

Identificazione del titolare delle
caselle da parte
dell'Amministrazione e richiesta
migrazione al provider

5

Definizione delle **specifiche
tecniche** da parte dei
provider

2

Test per l'integrazione delle
applicazioni in uso (ad esempio
il protocollo) sul nuovo sistema
(entro dicembre 2023).

4

**Migrazione delle caselle di posta
certificata** delle Pubbliche
Amministrazioni sui nuovi servizi
SERQ e **dismissione della PEC.**

La Piattaforma Notifiche Digitali

Piattaforma che **digitalizza e semplifica** la gestione dell'intero processo di invio e consegna delle **comunicazioni a valore legale delle Pubbliche Amministrazioni verso i cittadini e le imprese.**

- **Centralizza il processo di notificazione**, rendendolo fruibile da tutte le PA con regole e modalità standard.
- **Garantisce la consegna della notifica ai destinatari corretti.**

Si applica ad atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni, in alternativa alle modalità previste da altre disposizioni di legge, **anche in materia tributaria**, anche nel caso in cui **non sia previsto l'obbligo di notificazione** al destinatario.



Benefici per gli Enti

- Garanzia di reperibilità del destinatario.
- Semplificazione del processo e riduzione dei tempi di invio.
- Risparmio costi notificazione.
- Incassi più veloci grazie all'integrazione con pagoPA e AppIO.
- Riduzione dei contenziosi.

Benefici per i cittadini

- Certezza del recapito –Riduzione del rischio di mancato recapito.
- Cassetto digitale riservato del destinatario contenente gli estremi di tutti gli atti ricevuti.
- Riduzione dei costi di notificazione.
- Integrazione con l'Ecosistema PagoPA (pagoPA, App IO,etc.)

Modello di funzionamento

Il processo di notificazione inizia quando la PA richiede a PND di prendere in carico l'effettuazione di una notifica.

PA FORNISCE

a PND gli atti da notificare unitamente, se opportuno, a quanto necessario per il pagamento

PA GENERA

la richiesta di creazione della notifica, fornendo a PND i dati del destinatario e l'hash dei documenti stessi

PND VERIFICA

che le informazioni ricevute non siano già utilizzate in altre notifiche non annullate e in tal caso restituisce al mittente un token che servirà a PA per constatare l'esito delle attività di verifica

PND CONFERMA

se i dati ricevuti da PA siano corretti e completi e in tal caso genera lo IUN

PND CREA

un avviso di avvenuta ricezione con le informazioni utili al destinatario per accedere agli atti notificati

PND CONTROLLA

se i destinatari dispongono di identità digitale (SERCQ) o analogica (Raccomandata A/R) e la **notifica di atto viene inviata**

Ecosistema delle Notifiche Digitali

La piattaforma notifiche digitali fa parte dell'ecosistema pubblico italiano in via di definizione ed è in forte connessione con le altre piattaforme abilitanti.



L'**accesso** alla piattaforma avverrà tramite **SPID o CIE** e verrà utilizzata la PEC per notificare l'avviso. In caso di problemi con l'invio telematico si procederà con l'**invio cartaceo dell'avviso**.



L'avviso notificato contiene l'**Identificativo Univoco della Notificazione (IUN)** nonché le **modalità di accesso alla piattaforma** e di **acquisizione del documento** oggetto di notificazione.



Il **domicilio digitale** è l'**indirizzo unico di notificazione degli atti** a valore legale per la Piattaforma.



Ad oggi, l'**unica modalità** per attivare il proprio **domicilio digitale** è quella di dotarsi di una **casella PEC** e a **tendere un servizio elettronico di recapito certificato qualificato (QREM)**.



Notifica digitale

PND tenta, in primo luogo, l'invio digitale della notifica al destinatario



Verifica la disponibilità di almeno un domicilio digitale associato al destinatario, nel seguente ordine, tra:



Tenta 2 invii digitali per ciascuno dei domicili disponibili.



Invia una raccomandata semplice al destinatario in caso di fallimento di tutti i tentativi digitali.



Invia una Raccomandata A/R o 890 a seconda della tipologia di atto da notificare e delle indicazioni inserite dalla PA mittente al deposito dell'atto.



Tenta un secondo invio, se il primo invio cartaceo fallisce e viene identificato un secondo indirizzo fisico associato al destinatario.

1. **Domicilio digitale di Piattaforma** – Indirizzo PEC inserito da destinatario in PND per la ricezione delle notifiche a valore legale dalla PA;
2. **Domicilio digitale speciale** – Indirizzo PEC eletto come domicilio speciale per determinati atti o affari e a tal fine indicato dal destinatario alla PA mittente;
3. **Domicilio digitale generale** – Indirizzo PEC del destinatario disponibile nei registri pubblici dei domicili digitali – INAD per le persone fisiche e INI-PEC per le imprese e i professionisti.

Canali di contatto e azioni disponibili per il destinatario

Destinatario	Canali di contatto	Tipologia di messaggio	Modalità di consultazione	Azioni disponibili
Persona fisica o giuridica		 Notifica di cortesia	 Piattaforma notifiche	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla notifica attraverso la PND. • Eventuale pagamento PagoPA direttamente da PND.
	 <p>Domicilio digitale <i>oppure</i> Raccomandata AR / 890</p>	 Avviso di avvenuta ricezione	 Piattaforma notifiche  Ufficio postale	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla notifica attraverso PND. • Eventuale pagamento PagoPA direttamente da PND. • Stampa degli atti. • Eventuale pagamento presso un punto fisico (Banche, Uffici Postali, Esercenti Convenzionati).

Il perfezionamento della notifica

Tempistiche di perfezionamento della notifica



Per la PA – mittente



Per il cittadino – destinatario

Alla data in cui il documento informatico è reso disponibile sulla Piattaforma Notifiche, ovvero all'atto della creazione della notifica

7
giorni

Dopo la data di consegna dell'Avviso di Avvenuta Ricezione in formato elettronico

10
giorni

Dopo la data di deposito dell'Avviso di Mancato Recapito in caso di casella postale saturo, non valida o non attiva

Alla data in cui il documento informatico è reso disponibile sulla Piattaforma Notifiche, ovvero all'atto della creazione della notifica

10
giorni

Dopo il perfezionamento della notificazione dell'Avviso di Avvenuta Ricezione in formato cartaceo, incluso il caso di irreperibilità del destinatario



In ogni caso, se anteriore, si perfeziona nella data in cui il destinatario o il suo delegato ha accesso, tramite la PND, al documento informatico oggetto di notificazione.

Notifica digitale

Notifica analogica

Attori coinvolti in PND

Amministrazioni pubbliche

Tutte le amministrazioni pubbliche e gli agenti della riscossione limitatamente agli atti emessi nell'esercizio di attività ad essi affidate ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446.

Funzionario delegato

Opera a nome e per conto dell'Amministrazione, accedendo alla piattaforma e **caricando i documenti** oggetto della notifica al Domicilio digitale del destinatario.

Gestore della piattaforma

Rende disponibili ai destinatari, ai quali **assicura l'accesso alla Piattaforma**, personalmente o a mezzo delegati, per il **reperimento, la consultazione e l'acquisizione dei documenti informatici oggetto di notificazione**, assicurandone **l'autenticità, l'integrità, l'immodificabilità, la leggibilità e la reperibilità**.

Fornitore servizio universale

Gestisce:

- la **consegna della copia cartacea degli atti oggetto di notificazione** su tutto il territorio nazionale;
- l'accesso universale alla piattaforma e al nuovo servizio di notificazione digitale.

Addetto al recapito postale

Effettua la **notificazione dell'avviso di avvenuta ricezione** senza ritardo, in formato cartaceo e in busta chiusa.

Svolge in loco ogni opportuna indagine per accertare l'indirizzo dell'abitazione, ufficio o sede del destinatario irreperibile.

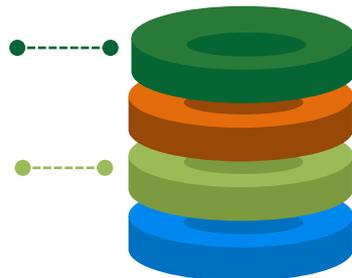
Destinatari e delegati

Persone fisiche, persone giuridiche, enti, associazioni e ogni altro soggetto pubblico o privato, ai quali i destinatari conferiscono il potere di accedere alla piattaforma per reperire, consultare e acquisire, per loro conto, atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni notificati dalle amministrazioni.

Costi ed efficienze per la PA

Quota a rimborso delle **spese della Pubblica Amministrazione** notificante pari ad 1€.

Quota a rimborso delle **spese di gestione della Piattaforma** pari ad 1€.



* A discrezione della Pubblica Amministrazione mittente, i costi di notifica possono essere sostenuti internamente o ripetuti al destinatario.

Costo dell'eventuale **notifica cartacea** (postalizzazione della Raccomandata semplice o AR/890) pari a 1,40€.

Se l'atto notificato è relativo a **un tributo o a una multa**, il Destinatario dovrà effettuare il pagamento del servizio specifico

La PA mittente provvede al semplice **deposito dell'atto da notificare** e dei dati del destinatario in Piattaforma. La scelta delle modalità di recapito e i tentativi di invio, fino all'eventuale postalizzazione, saranno svolti in autonomia dalla Piattaforma.

COSTI DI GESTIONE

Grazie ad un processo robusto e normato per legge, PND garantisce la validità legale della data di deposito dell'atto da parte dell'Ente e di notifica verso il cittadino (perfezionamento), riducendo di conseguenza i possibili casi di contenzioso.

ONERI DI CONTENZIOSO

Riduzione dei costi di postalizzazione del canale analogico dovuto a:

- alti volumi di invii che consentono di ottenere un costo minore (gara unica di affidamento del servizio);
- Possibilità di riduzione dei fogli che compongono il plico dall'atto completo al solo Avviso.

COSTI DI POSTALIZZAZIONE

Le PA anticipano al Gestore della Piattaforma, all'atto di ciascuna commessa relativa agli atti avviati alla notifica, il 30% dell'ammontare delle spese relative a ciascuna notifica, nonché il 30% dei costi relativi alla notifica degli avvisi in formato cartaceo, calcolato dalla PA sulla base della percentuale degli invii cartacei effettuati nell'anno antecedente a quello della commessa stessa.

L'**integrazione** prevista per gli **atti che richiedono un pagamento** è quella **automatica** secondo cui i **sistemi informatici di PND sono messi in comunicazione con quelli dell'Ente**. Questa tipologia di integrazione prevede la gestione automatica sia dello stato della notifica, con relativo recupero delle attestazioni comprovanti la regolare esecuzione della notifica, sia dell'aggiornamento dei costi di notifica.

Esistono **due sotto-varianti** di questa **integrazione automatica**, che **differiscono per la modalità di aggiornamento del costo di notifica e per il numero di servizi informatici** presso i sistemi dell'Ente o del fornitore che gestisce gli stessi per suo conto:

Aggiornamento sulla base delle informazioni di cambio stato della notifica:

il **fornitore, collegato alla PND, ha evidenza delle variazioni di stato di ogni singola notifica**, incluse quelle che comportano un **cambio del costo della notifica** stessa.

In caso di ricezione di un cambio di stato della notifica, il fornitore dovrà ricalcolare l'ammontare delle posizioni debitorie, contattando il sistema di gestione delle stesse, **per provvedere alla loro actualización con i costi di notifica**.

❖ È fondamentale che l'Ente garantisca sempre l'aggiornamento della posizione debitoria in tempi ristretti e che si assuma il rischio di eventuali pagamenti su posizioni debitorie non aggiornate, al fine di evitare che il destinatario della notifica non paghi l'ammontare corretto.

1

2

Aggiornamento all'atto del pagamento:

l'**aggiornamento della posizione debitoria è prevista all'atto del pagamento PagoPA**, annullando così la possibilità che il destinatario paghi un importo non corretto.

Per permettere l'aggiornamento, PND prevede un'API che, dati gli estremi di un avviso PagoPA, restituisce il costo della notifica associata a quel pagamento.

Il contatto con PND può avvenire richiedendo l'informazione al sistema di gestione dell'atto, che si fa attraverso la PND stessa.

❖ **L'aggiornamento deve avvenire in uno SLA di due secondi.**

Cronoprogramma di implementazione delle piattaforme

T4 2022	T4 2023	T4 2024	T4 2025	T2 2026
Rilascio in sperimentazione	10% delle PA Centrali e dei Comuni dovrà integrarsi alla PND	il 25% delle PA Centrali e dei Comuni dovrà integrarsi alla PND		Adozione della Piattaforma Notifiche da parte di 6400 PA
			Adozione della Piattaforma Notifiche da parte di 4000 PA	
		Adozione della Piattaforma Notifiche da parte di 2000 PA		
	Adozione della Piattaforma Notifiche da parte di 800 PA			
Messa in servizio della piattaforma per gli avvisi digitali				

PNRR

PT AgID 22-24

PND in Regione Lombardia – Atti Giudiziari Tassa auto



❑ Ruolo di ARIA e Regione Lombardia:

- Regione Lombardia – la DGR N° XII / 501 del 26/06/2023
- ARIA S.p.A. è stata nominata Partner Tecnologico per conto di Regione Lombardia.

❑ Caso d'uso – Tassa Auto con Atto Giudiziario: *go live* con primo invio da metà settembre 2023.

- ❑ **Deroga alla actualización del costo della notifica analogica prevista dalla PND:** garantita dal ricorso alle spese del procedimento disciplinate dalla LR 10. Modello PND: 2 € notifica digitale, 1,40 € notifica analogica, spese di spedizione).
- ❑ **Caratteristiche del documento notificato:** originale in PDF firmato PAdES. Il documento ha valore probatorio e, in quanto tale, conferma la notifica stessa (come avviene già per la ricevuta di notifica della consegna propria dello strumento PEC).
- ❑ **Tipologia di domicilio utilizzato per la notifica:** non vi è obbligo di utilizzare il domicilio digitale, si può utilizzare quello fisico utilizzato in passato. In caso di mancato invio di notifica digitale, la PND richiederà al cittadino quale altro canale di comunicazione utilizzare per l'invio.
- ❑ **Ricezione e gestione delle ricevute PND:** colloquio applicativo con i sistemi gestionali per la corretta gestione documentale delle ricevute di notifica.

Quadro sinottico

	Opponibilità a terzi	Soggetti utilizzatori	Soggetto fruitori	Accesso	Domicilio digitale
SPORTELLLO TELEMATICO	Sì. Valore relativo alla certificazione del «chi», «cosa» e «quando»	PPAA -Cittadini - Imprese	-PPAA -Cittadini - Imprese	SPID o CIE o CNS	No
PEC	Sì. Valore relativo al contenuto testuale della stessa.	-PPAA -Cittadini - Imprese	-PPAA -Cittadini - Imprese	Mail e password	Sì
REMQ	Sì. Certezza dell'identità del mittente e soprattutto quella del destinatario.	-PPAA -Cittadini - Imprese	-PPAA -Cittadini - Imprese	Autenticazione a doppio fattore	Sì
PND	Sì. Certezza dell'identità del mittente e soprattutto quella del destinatario.	-PPAA -Cittadini - Imprese	-PPAA -Cittadini - Imprese	SPID o CIE o CNS	Sì

Appendice

L'Art. 6 del CAD stabilisce che le **comunicazioni elettroniche trasmesse ai domicili digitali producono**, quanto al momento della spedizione e del ricevimento, **gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta**. Le comunicazioni si intendono spedite dal mittente se inviate al proprio gestore e si intendono consegnate se rese disponibili al domicilio digitale del destinatario, salvo la prova che la mancata consegna sia dovuta a fatto non imputabile al destinatario medesimo.



L'art. 1, comma 1, lettera n-ter del CAD indica il domicilio digitale **come un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato (SERCQ), come definito dal Regolamento eIDAS.**

Il **D.L. n.76/2020** ha identificato il Domicilio Digitale **come indirizzo unico di notificazione per la PND, rendendolo allo stesso tempo obbligatorio per imprese e professionisti.**



INAD

Le persone fisiche, i professionisti e gli altri enti di diritto privato, non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel registro delle imprese (CAD, art. 6 quater, comma 2)

*hanno **facoltà** di eleggere o modificare il proprio domicilio digitale*



IPA

Le Pubbliche Amministrazioni di cui all'articolo 2, lettere a) e b) del CAD

*hanno **l'obbligo** di dotarsi di un domicilio digitale*



INI-PEC

I professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi e i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese

1.1. Nel caso di procedimento che preveda uno scambio di informazioni richiedente-PA, se l'utente autorizza, si può comunicare al richiedente, tramite posta elettronica ordinaria (PEO), la presenza di informazioni disponibili all'interno dello sportello telematico?

Risposta

Il CAD (art. 50 co. 1) offre la possibilità, in capo agli utilizzatori dello sportello telematico, di inviare tramite canali informali (es. PEO, SMS, WhatsApp) informazioni sull'istanza oggetto del procedimento quali a es. presenza di documenti sullo sportello, inoltro della pratica effettuato, etc.

Tale invio è da considerarsi come mera cortesia perché la notifica effettiva è garantita dallo sportello telematico stesso tramite PEC.

1.2 La Piattaforma Procedimenti, nell'ambito dell'esperienza di Regione Lombardia, prevede la presenza solo dei procedimenti a istanza di parte o di tutti i procedimenti di Regione Lombardia?

Risposta

Ad oggi la Piattaforma Procedimenti consente di avviare digitalmente solo procedimenti amministrativi a istanza di parte (su vari ambiti e settori). Si consiglia di consultare il link della piattaforma procedimenti (<https://www.procedimenti.servizirl.it/>) che mantiene aggiornato l'elenco dei procedimenti che sono erogati.

2.1 In sede di Conferenza di Servizi è possibile accettare la documentazione da valutare (progetti, tavole, shapefile etc.) trasmessa tramite un servizio per il trasferimento di file (es. Wettransfer), con link contenuto nella PEC inviata dall'Ente che convoca la Conferenza stessa?

Risposta

No, la documentazione afferente al procedimento in oggetto deve essere caricata e gestita all'interno della Piattaforma della Conferenza dei Servizi, nelle apposite sezioni. La presenza di documentazione può essere eventualmente notificata, come mera cortesia, tramite l'utilizzo della funzionalità propria della Piattaforma dedicata alla segnalazione della presenza di documenti ai soggetti interessati attraverso canali informali che, in quanto tali, non assumono valenza amministrativa.

FAQ - Piattaforma Notifiche Digitali (PND) 1/2

3.1 *Come avviene lo scambio di informazioni e notifiche da un Ente che non ha ancora aderito alla PND e un cittadino che invece intende usufruirne?*

Risposta

L'art 3-bis del CAD statuisce che a decorrere dal 1° gennaio 2013, salvo i casi in cui è prevista dalla normativa vigente una diversa modalità di comunicazione o di pubblicazione in via telematica, le Pubbliche Amministrazioni e i gestori o esercenti di pubblici servizi comunicano con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio digitale dallo stesso dichiarato. Per la violazione della presente disposizione si applica l'articolo 18-bis. Tuttavia, nonostante quanto disciplinato dall'art. 3-bis del CAD, le Pubbliche Amministrazioni non hanno l'obbligo di utilizzare la PND e il cittadino non può rifiutarsi di ricevere una raccomandata con ricevuta di ritorno da parte di una Pubblica Amministrazione.

3.2 *È prevista cooperazione applicativa/interoperabilità per la PND? In caso positivo, Regione come può aderire e attivarsi? È possibile pensare una Piattaforma di notifica integrata nella gestione di un procedimento?*

Risposta

Si conferma che la PND garantisce l'interoperabilità a servizi tra un sistema gestionale della PA e la Piattaforma stessa; pertanto, lo scambio di informazioni tra Pubbliche Amministrazioni tramite l'utilizzo di piattaforme informatiche ordinate da regole di interoperabilità tecnica deve sottostare a regole di interoperabilità logica, ai sensi dell'art. 47 del CAD. Per le modalità di adesione alla PND si rimanda al sito <https://notifichedigitali.pagopa.it/>.

È consigliabile, quindi, che le Pubbliche Amministrazioni mettano a disposizione un servizio per la gestione dei procedimenti amministrativi di diversa natura da utilizzare quale strumento condiviso all'interno di cui accentrare gli aspetti gestionali dei procedimenti, tra cui l'inoltro di comunicazioni e informazioni.

Inoltre, l'invio di notifica tramite Piattaforma di notifica integrata è da considerarsi come mera notifica di cortesia senza alcun valore probatorio, che è solo in capo alla PND.

3.3 Come si può identificare un destinatario di notifiche, avendo egli stesso possibilità e non obbligo di iscriversi alla PND?

Risposta

La PND procede in primo luogo con l'invio della notifica digitale al destinatario, verificando la disponibilità di almeno un domicilio digitale a lui associato. Piattaforma tenta 2 invii digitali per ciascuno dei domicili disponibili e invia una raccomandata semplice al destinatario in caso di fallimento di tutti i tentativi digitali.

Nel caso in cui il destinatario non disponga di un domicilio digitale e non abbia visualizzato gli atti in Piattaforma utilizzando le notifiche di cortesia ricevute, la Piattaforma invia una Raccomandata A/R o 890 a seconda della tipologia di atto da notificare e delle indicazioni inserite dalla Pubblica Amministrazione mittente al deposito dell'atto, tentando poi un secondo invio, nel caso in cui il primo fallisca e venga identificato un secondo indirizzo fisico associato al destinatario.

3.4 Nel caso in cui non si dovesse riuscire a trovare il destinatario, come si procede?

Risposta

Se il cittadino non è registrato nella PND, e/o in assenza di un indirizzo PEC, riceverà ugualmente una notifica analogica all'indirizzo fisico che la Pubblica Amministrazione di riferimento fornirà in fase di attivazione di una notifica. Per un dettaglio maggiore sul processo di perfezionamento di una notifica, si rimanda al sito <https://docs.pagopa.it/manuale-operativo-pn/piattaforma-notifiche-digitali-manuale-operativo/il-processo-di-notificazione/esempi-di-perfezionamento>