

# Documenti ricevuti/inviati via Posta elettronica certificata – PEC FAQ

Aggiornato al 29 novembre 2016 a cura del Servizio Archivio generale di Ateneo

## 1. Come devo trattare un “secondo esemplare”?

Una volta appurato che si tratta effettivamente di secondo esemplare (vedi § 9.11 del Manuale di gestione), si effettua una registrazione come “Documento non protocollato”, riportando tutti i dati già inseriti nella registrazione di protocollo del primo esemplare (mittente, oggetto, RPA, classificazione, fascicolo, etc.). Si registra, inoltre, la seguente “Annotazione”: *“Il documento non è stato protocollato in quanto trattasi di secondo esemplare del documento già pervenuto e registrato col prot. n. 000 del gg/mm/aaaa”*. Nella registrazione di protocollo del primo esemplare andrà invece registrata la seguente “Annotazione”: *“Pervenuto secondo esemplare via PEC e registrato come documento non protocollato con id n. 000000000”*.

## 2. E' pervenuto un documento privo dell'intestazione del Corrispondente, però è provvisto di firma. Qual è il mittente? Il Corrispondente o il sottoscrittore?

Mediante l'inserimento dell'indirizzo PEC del Corrispondente su siti ufficiali (si suggerisce di non usare motori di ricerca tipo Google) è possibile determinare il mittente. Indicare nel campo [note] che il mittente è stato ricavato dalla consultazione del sito ... (indicare l'indirizzo web)....

Nel caso non fosse rintracciabile, il mittente è il firmatario.

Per le Pubbliche Amministrazioni si consiglia di consultare il sito ufficiale [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it), per le imprese e i professionisti il sito di riferimento è [www.inipec.gov.it](http://www.inipec.gov.it).

## 3. E' possibile reindirizzare una PEC ricevuta da una AOO ad un'altra AOO dell'Ateneo (es. con un redirect) in quanto destinata a quest'ultima?

No. Si procede alla trasmissione di tutta la documentazione pervenuta all'indirizzo email istituzionale dell'effettivo destinatario, mettendo in copia conoscenza anche il mittente. È opportuno segnalare nel testo dell'email che l'invio è stato fatto ad un indirizzo PEC non corretto e indicare la pagina del sito istituzionale in cui sono pubblicati gli indirizzi PEC di ciascuna AOO dell'Università degli studi di Padova.

Se la documentazione è firmata digitalmente si invita il personale della AOO destinataria a prendere contatti con il mittente per l'invio al corretto indirizzo pec.

È fatto divieto l'utilizzo della PEC o della Corrispondenza tra AOO per l'inoltro della documentazione al corretto destinatario.

Il messaggio ricevuto con PEC va trattato come documento non protocollato; nel campo immutabile “Annotazioni” va riportato il giorno e il mezzo con cui è stata data notizia al mittente dell'errato invio, ad esempio *“La documentazione è stata trasmessa per competenza al Dipartimento ... via email in data ... e per conoscenza al mittente all'indirizzo mario.rossi@xxx.it”*.

Si suggerisce l'apertura di un fascicolo esclusivamente informatico con classificazione I/7 nel quale verranno fascicolati i documenti non di competenza della struttura ricevente ed inoltrati ad altra struttura. Esempio del fascicolo 2016-I//. 1 Posta elettronica certificata - PEC - documenti informatici non trattenuti e smistati direttamente ai destinatari e-o documenti non di competenza dell'Università degli Studi di Padova – Dipartimento di.....- anno 2016 - messaggi PEC dei gestori»

Si ricorda che è opportuno che ciascuna AOO comunichi il proprio indirizzo PEC ai propri corrispondenti.

#### **4. Come devo trattare la documentazione pervenuta e non destinata ad alcuna struttura dell'Università degli studi di Padova?**

Si comunica via email al mittente l'errato invio della documentazione.

Il messaggio ricevuto va trattato come documento non protocollato; nel campo imm modificabile "Annotazioni" va riportato il giorno e il mezzo con cui è stata data notizia al mittente dell'errato invio, ad esempio *"Comunicato via email a ... in data ... l'errato invio della documentazione all'indirizzo pec del Dipartimento/Centro/Polo di UNIPD poiché il documento è destinato al Comune di ..."*

Il documento non protocollato sarà inserito nel fascicolo di cui al punto 3.

#### **5. Si può protocollare la PEC in modalità differita?**

Non è necessario, poiché le informazioni relative al giorno e all'ora di avvenuta consegna al destinatario sono rinvenibili aprendo la bustina gialla (Ricezione telematica) che si trova a destra del mittente nella schermata di Titulus97. Sono dati imm modificabili.

#### **6. Come devo trattare il messaggio di mancata consegna di una PEC che arriva in "bozze" dopo l'invio del documento?**

Il messaggio ricevuto va trattato come documento non protocollato e assegnato alla UOR (se la struttura è organizzata in UOR) o all'RPA che aveva inviato la PEC non recapitata e in copia conoscenza all'operatore che ha fatto la registrazione del protocollo in partenza. La classificazione è la stessa del documento in partenza.

E' possibile che il sistema (relativo ai gestori delle PEC) generi un ulteriore messaggio a seguito della non protocollazione dei messaggi di mancato recapito al destinatario. In sostanza, il sistema cerca di notificare la non protocollazione del documento di mancato recapito ad un indirizzo di servizio (del tipo MAILER-DAEMON@smtps.pec.aruba.it) che comunica il mancato recapito della documentazione indicando il motivo. A questo punto si crea un "loop" (circolo vizioso) da cui non si esce. Per interrompere questo "loop", potete trattare le ulteriori notifiche pervenute come SPAM avendo cura di spiegarne il motivo inserendo la seguente annotazione *"Il documento viene trattato come spam per interrompere il loop"*.

#### **7. Come devo trattare un documento pervenuto via PEC che contiene dati sensibili?**

In fase di registrazione nel campo [visibilità] (sotto la classificazione) si clicca su "riservato" – appare un puntino – inserire la data del 31 dicembre di 70 anni dopo rispetto alla data di ricevimento (es.: per un documento ricevuto il 30 novembre 2016, inserire 31 dicembre 2086).

La visibilità del "riservato" è un diritto speciale che viene rilasciato all'operatore di protocollo su espressa richiesta del Capo Servizio o del Responsabile della Struttura esterna, all'amministratore di Titulus97 collegandosi al seguente link: <https://apex.cca.unipd.it/pls/apex/f?p=113>.

Per l'Amministrazione Centrale è attivato anche il repertorio del "Protocollo Particolare".

#### **8. Come devo trattare una fattura commerciale pervenuta via PEC (non si tratta di fattura elettronica)?**

Si procede alla normale protocollazione in virtù della legge 23 giugno 2014 n. 89 artt. 27 e 42.

#### **9. Come devo trattare un documento da non protocollare (es.: invito a un convegno, offerta di prodotti/servizi a titolo pubblicitario)?**

Si procede con una registrazione come documento non protocollato.

#### **10. Come distinguo il mittente dal vettore?**

Il vettore è l'indirizzo PEC, il mittente è il firmatario/autore del documento.  
Si ricorda che la PEC è un mezzo di trasmissione.

#### **11. Come devo registrare documenti pervenuti con più pec inviati dallo stesso mittente e relativi ad un'unica istanza? (es. Un candidato presenta domanda di partecipazione a una selezione inviando la documentazione a tranches mediante più PEC)**

Ogni PEC sarà normalmente protocollata, anche in assenza di messaggio. Si rimanda, eventualmente, a quanto indicato nel § 9.10 *“Gestione di soli allegati pervenuti via PEC e di documenti costituiti dal solo testo email trasmesso via PEC” del Manuale di Gestione.*

#### **12. Come si evince la presenza della firma digitale sul documento?**

In Titulus97 compare, talvolta, una coccarda rossa a fianco del file che ha solitamente l'estensione ".p7m" o ".pdf". La presenza della coccarda rossa non è comunque sufficiente a stabilire se un documento è stato firmato digitalmente.

Tramite il software “Dike”, o analogo, si può verificare la presenza e la validità del certificato della firma digitale.

#### **13. Come devo comportarmi quando il file non si apre?**

Se il file non è apribile direttamente cliccando da Titulus97, si suggerisce di salvarlo sul desktop e di provare ad aprirlo con i programmi a disposizione (es. Adobe reader, Microsoft Word, etc) mediante la funzione “Apri con” attivabile tramite tasto destro del mouse.

#### **14. Come trattare una PEC che riporta come mittente n.d.?**

Di solito questi messaggi arrivano da mittenti che non hanno chiesto la ricevuta di avvenuta protocollazione del documento spedito tramite PEC. Per determinare il mittente o si apre il testo del messaggio o lo si evince dall'indirizzo PEC mediante la verifica nel sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) per le Pubbliche Amministrazioni e [www.inipecc.gov.it](http://www.inipecc.gov.it) per le imprese e i professionisti.

#### **15. Cosa devo fare se a fianco del destinatario non compaiono le icone di avvenuta accettazione e/o consegna del documento?**

Reinviare la PEC senza aggiungere o togliere file rispetto al precedente invio, cliccando sulla bustina a sinistra del destinatario.

#### **16. A volte dopo l'avvenuta protocollazione di un documento, appare un messaggio che comunica il mancato invio della conferma di avvenuta protocollazione del documento al mittente. Cosa devo fare?**

Significa che al mittente il sistema non ha inviato la conferma di avvenuta protocollazione del documento spedito.

#### **17. In caso di allegati molto pesanti cosa succede?**

Se un documento trasmesso o ricevuto via PEC è molto pesante, può succedere che il servizio che gestisce la posta elettronica certificata nel sistema di gestione documentale “Titulus97” si blocchi, con la conseguenza che il messaggio resta nella casella PEC e non viene scaricato nella vaschetta bozze di Titulus97, impedendo tra l'altro la ricezione nelle bozze dei messaggi ad esso successivi.

Si rinvia a quanto indicato al punto 4 *“Caratteristiche tecniche e dimensioni” delle “Linee guida per l'utilizzo delle caselle PEC e loro elenco”*, allegato n.6 al Manuale di gestione.

**18. Devo classificare un documento pervenuto via PEC e trattato come documento non protocollato?**

Sì, va classificato e fascicolato.

**19. Cosa devo fare se nella casella di bozze arriva un messaggio da “Per conto di: notifiche-pec@pec.aruba.it” avente come oggetto “Oggetto: Alert spazio occupato”?**

Scrivere immediatamente all'indirizzo [titulus.supportopec@unipd.it](mailto:titulus.supportopec@unipd.it) comunicando l'arrivo e il contenuto del messaggio. Il messaggio ricevuto va trattato come documento non protocollato e inserito nello stesso fascicolo informatico di cui al punto 3.

I destinatari della mail provvederanno ad incrementare lo spazio destinato alla PEC.

**20. E' possibile recuperare un documento pervenuto via PEC e trattato come documento non protocollato, riportandolo in "bozze"?**

No. In casi del tutto eccezionale da valutare con il proprio Responsabile della gestione documentale, si può porre rimedio procedendo a registrare la documentazione pervenuta, avendo cura di rilevare che il documento è pervenuto via posta elettronica certificata, descrivendo tutti gli allegati indicati nel documento non protocollato, inclusi i file daticert.xml e smime.p7s che dovranno essere allegati come file informatici.

Si procederà a registrare la seguente annotazione: *“Tutti i file pervenuti via PEC in data ..... sono conservati nel documento non protocollato registrato con id n ..... del ..... dal quale sono stati copiati nella presente registratura”.*

**21. Come devo trattare un documento incompleto pervenuto via PEC (per esempio un documento composto da 3 pagine e ne arriva una sola)?**

Si procede alla protocollazione e nel campo “Note” si segnala che il documento pervenuto è incompleto.

**22. Come deve essere registrato un rescritto pervenuto via PEC?**

Si procede alla sua registrazione avendo cura di annotare nell'oggetto che *si tratta di rescritto del protocollo n. .... del .....*

**23. Quando si invia da Titulus97 un documento tramite PEC con molti destinatari, ogni destinatario sa quali e quanti sono gli altri eventuali destinatari?**

No, ciascun destinatario vede nella propria ricevuta di ricezione solo se stesso. L'informazione su altri destinatari non è presente.

**24. Cosa posso fare se il documento trasmesso via PEC non è stato recapitato al destinatario per errata indicazione dell'indirizzo PEC?**

In caso di mancata consegna di un documento inviato con PEC (uso di un indirizzo PEC errato o inesistente) è possibile reinviare la documentazione al corretto indirizzo PEC senza dover annullare il numero di protocollo.

Ricliccare, quindi, sulla bustina che appare a sinistra del destinatario (Invio telematico) e inserire l'indirizzo PEC corretto. Si suggerisce di registrare la seguente “Annotazione”: *“A causa della mancata consegna della documentazione all'indirizzo PEC (indicare l'indirizzo PEC sbagliato), si è provveduto all'invio della stesso all'indirizzo PEC (ndicare l'indirizzo PEC corretto)”.*

E' necessario modificare immediatamente l'indirizzo PEC del destinatario nella rispettiva scheda ACL (anagrafica), sostituendo quello sbagliato con quello corretto.

**25. Cosa posso fare se ho spedito con PEC un documento ad un destinatario errato? (es.: documento destinato a Rossi Mario e spedito per errore all'indirizzo PEC di Verdi Giuseppe?)**

Ricordiamo ancora una volta che la registrazione a protocollo di un documento trasmesso con PEC non può essere annullata, in quanto il destinatario è in possesso del documento inviato dall'Università degli Studi di Padova.

Si riprotocollo il documento utilizzando il corretto destinatario e si invia cliccando sulla bustina della PEC a sinistra del campo stesso.

Nella registrazione del protocollo con destinatario errato, si effettua la seguente "Annotazione": *"La documentazione è stata inviata per errore all'indirizzo ..... – E' stata protocollata successivamente col n ..... del ..... ed inviata al corretto indirizzo PEC).*

Il destinatario che ha ricevuto per errore il documento a lui non destinato dovrà essere informato dell'accaduto mediante l'invio di un documento protocollato.

**26. Come si protocollano due o più documenti di corrispondenti diversi pervenuti con uno stesso messaggio di PEC?**

Nel caso in cui con uno stesso messaggio di PEC pervengano due o più documenti di corrispondenti diversi, senza un'unica lettera di accompagnamento, si procede ad un'unica registrazione avendo cura di redigere l'oggetto indicando in maniera esaustiva i firmatari e il contenuto dei relativi documenti trasmessi (esempio di oggetto: "Tizio chiede un certificato di laurea – Caio domanda l'ammissione alla selezione ..").

Per ulteriori indicazioni si rimanda a quanto indicato nel § 9.7 "Documenti con oggetto multiplo" del Manuale di gestione.

Si precisa che qualora il messaggio pec contenesse lettera di accompagnamento si procede alla protocollazione della stessa e i documenti costituiscono allegati.

Si segnala l'opportunità di trasmettere nello stesso messaggio di pec solo documenti pertinenti al medesimo procedimento.

**27. Come posso contestare un destinatario che asserisce di non aver ricevuto un documento inviato alla sua casella PEC?**

Posso opporgli la ricevuta di consegna. Questa ricevuta attesta, con firma del gestore di posta del destinatario, la data e l'ora in cui il messaggio gli è stato consegnato nella casella di posta elettronica certificata.

**28. Come posso verificare se la mia AOO ha ricevuto un documento che un mittente asserisce di aver inviato e di cui non c'è traccia nel sistema di gestione documentale Titulus97?**

Il mittente deve inviare la ricevuta di consegna (non è sufficiente quella di accettazione).

Questa ricevuta attesta, con firma del gestore di posta del destinatario, la data e l'ora in cui il messaggio gli è stato consegnato nella casella di posta elettronica certificata.

Una volta pervenuta all'Ateneo, è necessario trasmetterla all'indirizzo e-mail [titulus.supportopec@unipd.it](mailto:titulus.supportopec@unipd.it) che effettuerà le opportune verifiche.

Se il mittente non riesce a produrre la ricevuta di consegna, significa che il documento non è stato recapitato al destinatario.

Per qualsiasi necessità relativa ad aspetti giuridici-archivistici-gestionali-informatici pertinenti l'uso della PEC scrivere unicamente a [titulus.supportopec@unipd.it](mailto:titulus.supportopec@unipd.it).