



# **L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus**

## **Guida alla registrazione di un documento in Partenza, da spedire a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC )**

<b>Autori</b>	<b>Diego Puleo – Angelo Raffa</b>	<b>05/10/2013</b>
<b>Versione</b>	<b>Vers. 1.0 DEF</b>	<b>20/10/2013</b>
<b>Revisione a cura di</b>	<b>Mery Ordile</b>	<b>05/10/2013</b>
<b>Validazione</b>	<b>Vers. 1.0</b>	<b>05/10/2013</b>

---

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



## SOMMARIO

<b>CAP. 1 - RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>3</b>
TROVARE GLI “INDIRIZZI” PEC .....	5
<b>CAP. 2 - SE DOBBIAMO SPEDIRE UNA COMUNICAZIONE A MEZZO PEC.....</b>	<b>6</b>
ACCESSO ALL’ANAGRAFICA.....	6
FASE DI PROTOCOLLAZIONE.....	10
FASE INSERIMENTO DOCUMENTI INFORMATICI .....	12
<b>CAP. 3 – INVIO DELLA PEC E CONTROLLI DI CORRETTO INVIO .....</b>	<b>14</b>
INOLTRO TELEMATICO DELLA PEC .....	14
CONTROLLI DOPO L’INVIO DI UNA PEC .....	16
<b>CAP. 4 - RICEVUTE DI AVVENUTA SPEDIZIONE E CONSEGNA, DI UN DOCUMENTO INVIATO A MEZZO PEC DAL SISTEMA TITULUS .....</b>	<b>18</b>
NOTIFICA DI MANCATA CONSEGNA DI UNA PEC .....	18
LEGENDA MESSAGGI PEC DAL SISTEMA TITULUS .....	20
ERRORI DI CONSEGNA .....	21
1° - <i>L’utente non esiste – user unknown</i> .....	22
2° - <i>Casella destinatario piena – Mailbox full</i> .....	24
3° - <i>Destinatario non conosciuto – Dominio errato</i> .....	24



## CAP. 1 - Riferimenti normativi

La **Posta Elettronica Certificata (PEC)** è una tipologia particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una **raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale**, garantendo così il non ripudio.

La disciplina normativa è principalmente contenuta nel **D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68** e nel **Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82** - cosiddetto Codice dell'Amministrazione Digitale - e successive modifiche ed integrazioni.

La PEC fa risparmiare tempo e denaro perché **permette l'inoltro telematico di documenti con valore legale**, evitando la spedizione dei documenti cartacei (recandosi presso gli uffici preposti) e, pertanto, sgravando l'Ente dell'onere finanziario della conseguente spedizione della raccomandata. È per questo che la PEC è uno degli **strumenti chiave per digitalizzare il lavoro delle amministrazioni pubbliche**.

Le norme più recenti hanno esteso la portata della PEC, come strumento di scambio di documenti, dal solo ambito delle Pubbliche Amministrazioni a quelli delle **Imprese, dei Professionisti e dei Cittadini**.

*Tutte le comunicazioni tra Enti pubblici, Professionisti ed Imprese possono avvenire via PEC*, senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo.

---

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



Le comunicazioni provenienti o spedite a mezzo PEC, per essere considerate **idonee a produrre effetti giuridici**, devono essere garantite da allegati documentali sottoscritti con firma digitale “valida” oppure i file allegati devono essere esclusivamente in **formati** portabili **statici non modificabili**, che non possano contenere macroistruzioni o codici eseguibili (**.PDF, .txt, .tiff, jpeg**, ecc...)



## Trovare gli “indirizzi” PEC

Per reperire le **PEC** dei destinatari si possono consultare i seguenti siti:

[www.inipec.gov.it](http://www.inipec.gov.it)

**Imprese e Iscritti agli Ordini professionali**

[www.registroimprese.it](http://www.registroimprese.it)

**Solo Imprese**

[www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)

**Pubbliche Amministrazioni**

[www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it)

**Cittadini** (è necessario prima accreditarsi come utente della P.A.)

<http://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola>

**Istituti scolastici**

---

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



## CAP. 2 - Se dobbiamo spedire una comunicazione a mezzo PEC....

### Accesso all'Anagrafica

Qualsiasi comunicazione destinata all'esterno dell'Amministrazione centrale, quindi **anche quelle spedite a mezzo PEC**, deve **sempre** rispettare le regole per la spedizione dei documenti amministrativi, previste dalle circolari direttoriali vigenti.

Occorre, pertanto, la descrizione per esteso che identifica il Responsabile del Procedimento Amministrativo e, dove previsto, la firma del Direttore Generale e/o del Dirigente e/o del Rettore/Pro-Rettore Vicario e/o Delegato rettorale e/o Direttore/Segretario amministrativo del Dipartimento e/o Direttore/Presidente del Centro.

Una volta predisposto il documento cartaceo munito delle firme necessarie, **prima di procedere alla registrazione di protocollo** bisogna verificare che, nell'anagrafica di Titulus (ACL), per la/le struttura/e e/o la/le persone destinataria/e sia valorizzato il campo **"E-mail certificata"**, presente nella sezione **"Recapito"** della scheda.

In caso negativo, partendo dal menù principale di TITULUS, *si accede alla sezione "Anagrafica"* e *si compiono le operazioni seguenti per aggiungere l'indirizzo PEC.*

---

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*

Vediamo nella **Figura 1** come procedere:



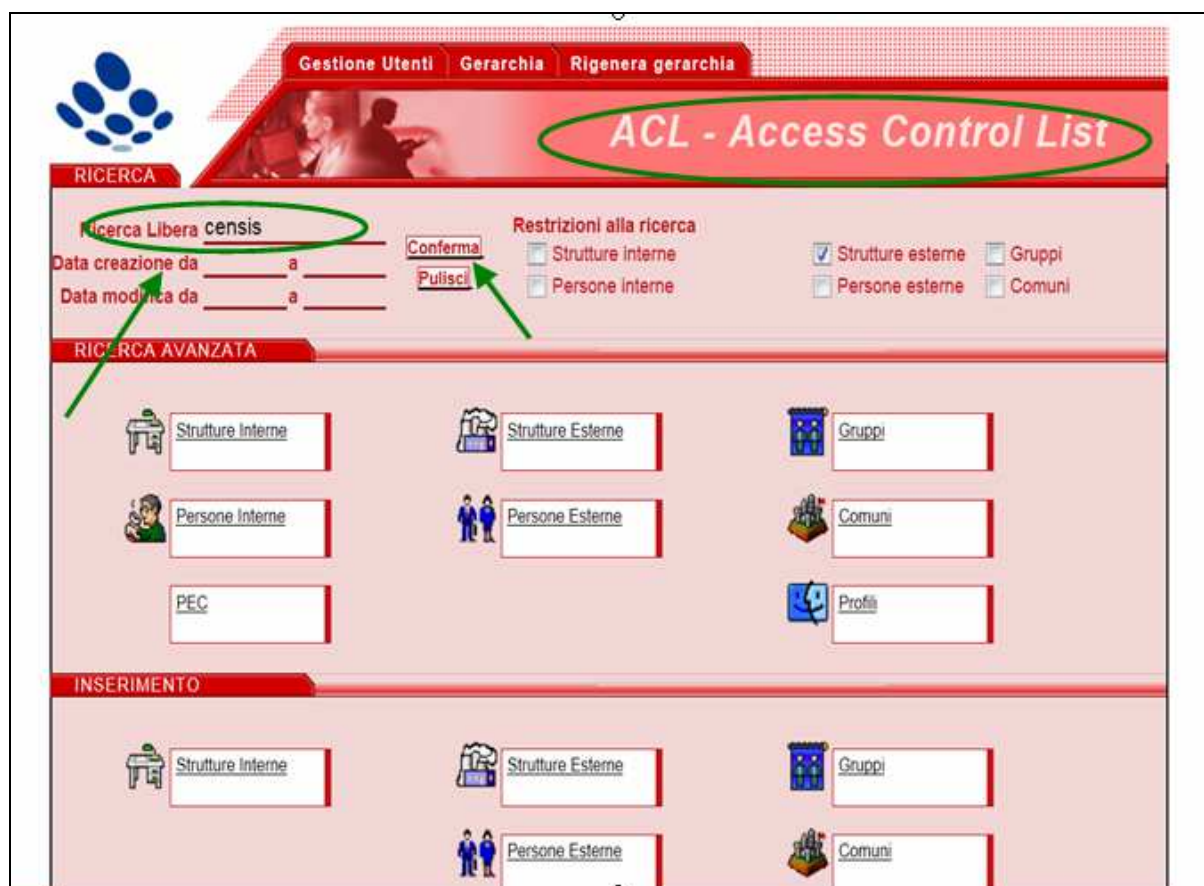
**Fig. 1 – Accesso all’anagrafica**

**ATTENZIONE:** selezionando “**Anagrafica**”, come in figura 1, si aprirà un’altra pagina web sul nostro browser.

*L’utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*

Di seguito richiameremo dall'anagrafica la scheda della ditta **“Censis Servizi spa”** e controlleremo che i campi siano stati valorizzati correttamente.

In questo esempio inseriremo nel campo **“E-mail certificata”** il valore [censis.servizi@legalmail.it](mailto:censis.servizi@legalmail.it)



**Fig. 2 – Schermata iniziale anagrafica e scelta ditta “CENSIS”**

Ogni P.A., impresa o persona fisica può avere un proprio indirizzo PEC che si

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*





dovrà inserire in questo campo.

Nella figura seguente vediamo come modificare e inserire un indirizzo PEC nel campo “E-mail Certificata” (inseriamo sempre l’indirizzo della ditta “**Censis Servizi spa**”).

<b>Strutture Esterne</b> 2 di 3	
Censis Servizi spa Codice SE005004 Persone assegnate: (1)	
Elenco	<b>Recapito</b>
Inizio	Indirizzo Piazza di Novella 2 00199 Roma ROMA ITALIA
Indietro	
<b>Recapiti Telefonici</b>	
Avanti	Fax 06/86211545
Fine	
<b>Internet</b>	
Modifica	E-mail GUIDA@CENSISSEVIZI.191.IT
Cancella	E-mail certificata censis.servizi@legaimail.it
Cerca	
<b>Informazioni di servizio</b>	
Gerarchia	<b>Registrazione</b> 20/03/2007 stefaniasambataro
Inserisci persona	
Ripeti nuovo	<b>Ultimo Intervento</b> 16/06/2011 ***Settore Gestione documentale - Puleo Diego
Menu	

Fig. 3 – Modifica scheda anagrafica e inserimento PEC della ditta “CENSIS”

**NOTA:** si può inserire anche una mail nel campo “E-mail”, ma TITULUS non invierà nessuna comunicazione a tale mail.

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*

## Fase di protocollazione

A questo punto è possibile protocollare il documento come **“Protocollo in Partenza”** (USCITA – sfondo verde), senza ancora inserire alcun documento informatico, e proseguire con **“Segnatura manuale”**, apponendo sul cartaceo gli estremi di protocollazione, come di consueto.

The screenshot displays the 'Partenza - Inserimento' window in the Titulus system. The interface includes a sidebar with 'Registra', 'Pulsici', 'Cerca', and 'Menu' buttons. The main area is divided into several sections: 'Destinatari' (recipients), 'Voce di indice' (index entry), 'Responsabilità' (responsibility), and 'Documenti informatici' (digital documents). The 'Destinatari' section lists two recipients: 'Censis Servizi spa' and 'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA', both with the email address 'diego.puleo@pi'. The 'Voce di indice' section shows the subject 'prova di registrazione documento da trasmettere a mezzo PEC a strutture esterne'. The 'Responsabilità' section shows the sender as 'Ufficio \*\*\*Settore Gestione documentale' and the person as 'Persona Puleo Diego'. The 'Documenti informatici' section has a table with columns for 'File', 'Nome', 'Titolo', 'Converti in PDF', and 'Firma digitale'. Red circles highlight the 'Destinatario' field, the email address 'diego.puleo@pi', and the 'Documenti informatici' section. Red arrows point to the 'Registra' button in the sidebar and the 'Documenti informatici' section.

*Fig. 4 – Esempio di protocollazione in partenza con invio tramite PEC alla ditta “CENSIS”*

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



**Fig. 5 – Fase di apposizione di "Segnatura Manuale"**

Questa parte non si discosta dalla normale procedura di Protocollo in Partenza (USCITA – sfondo verde) già in vigore nell'Ateneo.

***L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.***

## Fase Inserimento documenti informatici

Adesso bisogna “*trasformare*” il cartaceo in un documento informatico “*non modificabile*” (**formato immagine, .PDF**, ecc.) a mezzo scansione, utilizzando le apparecchiature a nostra disposizione come scanner da tavolo o dispositivi multifunzione in rete.

The screenshot shows the Titulus web interface for document management. The main header is "Partenza - Modifica" (circled in red). Below it, the protocol number is "Protocollo n. 6 del 17/06/2011 (2011-UNMECLE-0000006)". The "A mezzo" dropdown is set to "PEC". The "Destinatari" section lists two recipients: "Censis Servizi spa" and "INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE DI ROMA". The "Oggetto" is "prova di registrazione documento da trasmettere a mezzo PEC a strutture esterne". The "Voce di indice" section shows "Allegato: 0 - nessun allegato". The "Classif." is "VII/6 - Retribuzione e compensi". The "Conservazione" is "da assegnare". The "Visibilità" options are "Pubblico", "Riservato (fino al)", "Altamente Confidenziale", and "Segreto". The "Altro" section has "Riferimenti" and "Tipologia" fields. The "Note" section is empty. The "Parole chiave" section has a dropdown menu with options: "Aggiungi istanza in coda", "Inserisci istanza", "Sposta in alto", "Sposta in basso", "Rimuovi istanza", "Rimuovi tutto", "Sfoggia", and "Apri il file". The "Documenti info" section has a "File" section with a dropdown menu. The "Converti in PDF" and "Firma digitale" options are visible. The "Titolo" field contains "Circolare DFP n. 2-2010 Brunetta.pdf" and "dlgs\_165\_2001 agg.to al dlgs\_150\_2009.pdf".

Fig. 6 – Modifica e inserimento allegati informatici

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



Entrando in modalità **“Modifica”** della registrazione di protocollo appena effettuata, si associa tale file ottenuto (*vedi figura 6*):

- nella sezione **“Documenti Informatici”** – **“File”**, se abbiamo prodotto un file PDF
- nella sezione **“Documenti Informatici”** – **“Immagini”**, se abbiamo prodotto un file immagine (JPEG, TIFF, ecc.)



## CAP. 3 – Invio della PEC e controlli di corretto invio

### Inoltro telematico della PEC

Una volta effettuata l'associazione di tutti i files da trasmettere e conclusa la registrazione, sarà possibile inviare la PEC semplicemente con un click sulla scritta **“Invio a tutti i destinatari PEC”** o singolarmente sull'icona della busta che appare a fianco di ognuno dei destinatari muniti di posta elettronica certificata.

**ATTENZIONE:** dopo l'invio della PEC (anche ad un solo destinatario) **non sarà più possibile modificare gli allegati**, in quanto già inviati ad un ente esterno.

Di seguito, nella figura 7, abbiamo un esempio di invio di PEC *“a tutti i destinatari”*; poiché nella nostra registrazione di protocollo sono presenti due destinatari entrambi con un indirizzo PEC associato, partiranno due comunicazioni di Posta Certificata contemporaneamente, con il medesimo contenuto.

The screenshot shows the Titulus web interface. On the left is a navigation menu with options like 'Elenco', 'Inizio', 'Indietro', 'Avanti', 'Fine', 'Fascicoli', 'Nuovo', 'Ripeti nuovo', 'Risposta', 'Replica Doc.', 'Modifica', 'Annulla', 'Copia in fascicolo', 'Copia Collegamento', 'Cerca', and 'Workflow'. The main area displays document details for 'Prot n. 6 del 17/06/2011 (2011-UNMECLE-0000006)'. It includes sections for 'Destinatari' (recipients), 'A mezzo PEC' (via PEC), 'Euro', 'Oggetto' (subject), 'Allegati' (attachments), 'Responsabilità' (responsibility), 'Documenti informatici' (informational documents), and 'Informazioni di servizio' (service information). A red circle highlights the 'Invio a tutti i destinatari PEC' button in the 'Destinatari' section. Another red circle highlights the 'Documenti informatici' section, which contains a table of files.

File	Stato	Ultima versione
Circolare DFP n. 2-2010		
Brunetta.pdf		17/06/2011 - 17:31:27
circolare 16-2011.pdf		17/06/2011 - 17:31:27

*Fig. 7 – Invio della PEC*

Con queste semplici operazioni, abbiamo inviato una comunicazione di Posta Certificata agli interessati, che equivale a norma di legge all'invio di due raccomandate con ricevuta di ritorno.

## Controlli dopo l'invio di una PEC

Per avere certezza dell'avvenuta spedizione e della consegna di quanto spedito via PEC ad uno o più destinatari, si accede dopo qualche minuto alla registrazione di protocollo e, accanto ad ogni destinatario, saranno visibili delle icone con tutti i dettagli delle fasi di spedizione e consegna.

Tali informazioni saranno legate in maniera **immodificabile** alla registrazione informatica.

The screenshot displays a protocol record for 'Prot n. 55420 del 31/10/2013 (2013-UNMECLE-0055420)'. It lists three recipients under the heading 'Destinatari':

- 1. Regione Sicilia - Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale - PEC (Assessore Nelli Scialabra) - Via Ausonia, 122 - 90146 PALERMO (PA) - Italia. Status: OK.
- 2. Regione Sicilia - Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale - Ufficio di Gabinetto - PEC - Via Ausonia, 122 - 90146 PALERMO (PA) - Italia. Status: NO!!!.
- 3. Regione Sicilia - Assessorato Istruzione e Formazione professionale - Dipartimento istruzione e formazione professionale - PEC (Dirigente Generale Anna Rosa Corsello) - 90100 PALERMO (PA) - Italia. Status: OK.

Below the recipients, the document details are shown: 'A mezzo PEC', 'Euro', and 'Oggetto: Richiesta di erogazione del 10% del contributo per le spese di funzionamento a favore dell'Orto Botanico di Messina...'. The bottom section includes 'Responsabilità' (UOR-RPA), 'Documenti informatici' (Assessorato.PDF), and 'Informazioni di servizio' (Id 00619372).

Fig. 8 – Schermata di protocollo dopo l'invio della PEC

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*





Come si nota dall'esempio precedente , per il primo ed il terzo destinatario abbiamo ottenuto la ricevuta di avvenuta consegna, ***mentre per il secondo no:*** dobbiamo analizzare se sussiste qualche problema o se invece è possibile ancora attendere la ricezione della ricevuta, che può anche tardare in funzione dell'organizzazione del gestore PEC del destinatario.

Potrebbe essere necessario aspettare anche fino a 24 ore per ottenere una ricevuta, in quanto il nostro server che gestisce la PEC, proverà ad inviarla per tutto questo periodo prima di dichiararla “non pervenuta”.

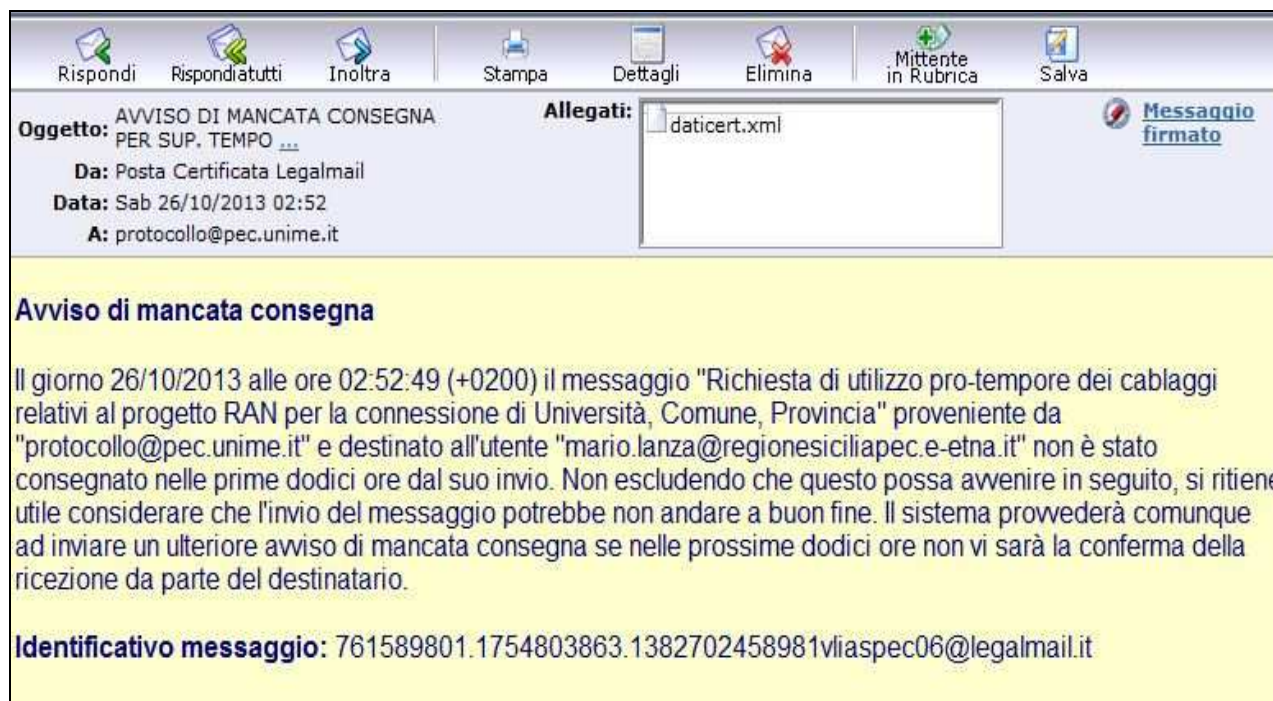
Senza ricevuta di consegna non abbiamo garanzia che il nostro documento sia pervenuto al destinatario e, pertanto, se dovesse verificarsi qualcuno dei problemi notificato come descritto nella successiva sezione, dobbiamo prendere tutti i provvedimenti del caso.




## Cap. 4 - Ricevute di avvenuta spedizione e consegna, di un documento inviato a mezzo PEC dal sistema Titulus

### Notifica di Mancata consegna di una PEC

Come già accennato se il nostro server di PEC non riesce a consegnare una PEC al destinatario **riproverà l'invio per 24 ore** consecutivamente ad intervalli regolari senza comunicare nulla. Nel caso non ci fosse urgenza, aspettiamo 24 ore in modo da ricevere la notifica di mancata consegna



*Fig. 9 – Esempio di Avviso Mancata Consegna di una PEC*

Dopo le 24 ore, se non appare alcuna segnalazione di errore accanto alla icona di avvenuta spedizione , possiamo provare ad inviare di nuovo la PEC cliccando sulla busta alla sinistra dell'indirizzo del destinatario cui – presumibilmente - non è arrivata la nostra comunicazione.



**Fig. 10 – Esempio di doppio invio di una PEC**

Partirà un secondo invio che, se giungerà correttamente al destinatario, apparirà come nell'esempio di figura 10.

**Se anche dopo il secondo invio la nostra PEC non dovesse arrivare, dobbiamo prendere i provvedimenti del caso, esposti più avanti nella sezione “Errore di Consegna”.**



## Legenda Messaggi PEC dal sistema Titulus

Di seguito la legenda delle icone utilizzate da TITULUS



**Inoltro PEC effettuato e presenza del file segnatura.xml** – abbiamo fatto partire la PEC correttamente.



**ACCETTAZIONE del server di partenza (mittente)** – il server che gestisce la nostra casella PEC ha accettato di lavorare la nostra comunicazione e abbiamo la ricevuta di avvenuta spedizione.



**CONSEGNA: casella Pec server del destinatario** – il server del destinatario ha preso in gestione la nostra comunicazione e l'ha consegnata nella casella del destinatario (**invio corretto**)



**Protocollazione da parte del destinatario** – Il destinatario (se P.A.), oltre a ricevere il nostro documento, lo ha protocollato. Passando con il mouse sull'icona appariranno gli estremi di protocollazione del destinatario



**Notifica ECCEZIONE** – Ci viene comunicato dal sistema che qualcosa non è andato per il verso giusto.



**ANNULLAMENTO protocollazione del destinatario** – Il destinatario (se P.A.), dopo aver protocollato il nostro documento, lo ha annullato

---

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*



per qualche motivo (passando con il mouse sull'icona apparirà il motivo e gli estremi di questo annullamento di protocollazione da parte del destinatario)



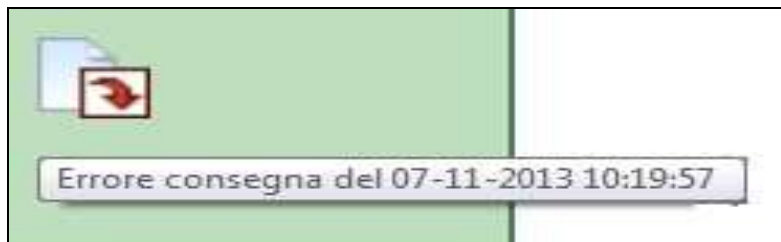
**ERRORE di CONSEGNA** – è l'icona con cui il sistema ci segnala che sicuramente la comunicazione non è andata a buon fine e bisogna controllarne subito il motivo.

## Errori di Consegna



L'**ERRORE di CONSEGNA** (icona a lato) ci appare poiché il gestore PEC del destinatario ci segnala la mancata consegna della PEC da noi inviata: bisogna controllare subito per stabilire il perché e poi procedere con un altro invio corretto.

Passando il mouse sull'icona di **errore consegna** visualizziamo le informazioni sulla mancata consegna e, cliccando sulla stessa icona, otteniamo ulteriori informazioni.

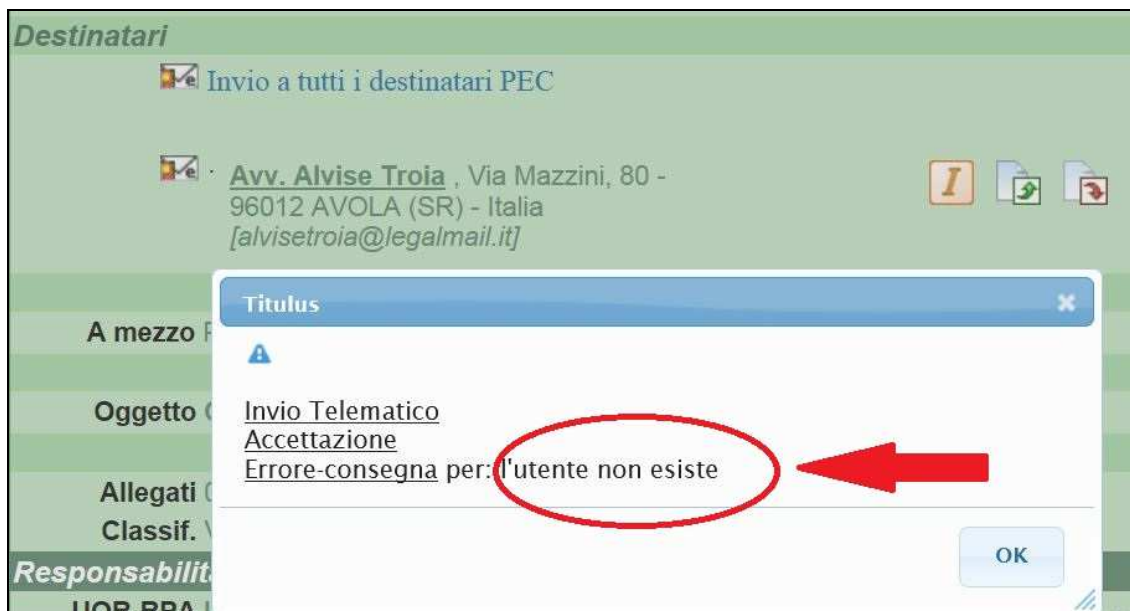


*Fig. 11 – Esempio di icona di “Errore Consegna”*

Normalmente abbiamo tre casi di errori consegna:

1. **L’utente non esiste (‘user unknown’)**
2. **Casella destinatario piena (‘Mailbox full’)**
3. **Destinatario non conosciuto – Dominio errato**

### **1° - L’utente non esiste – user unknown**

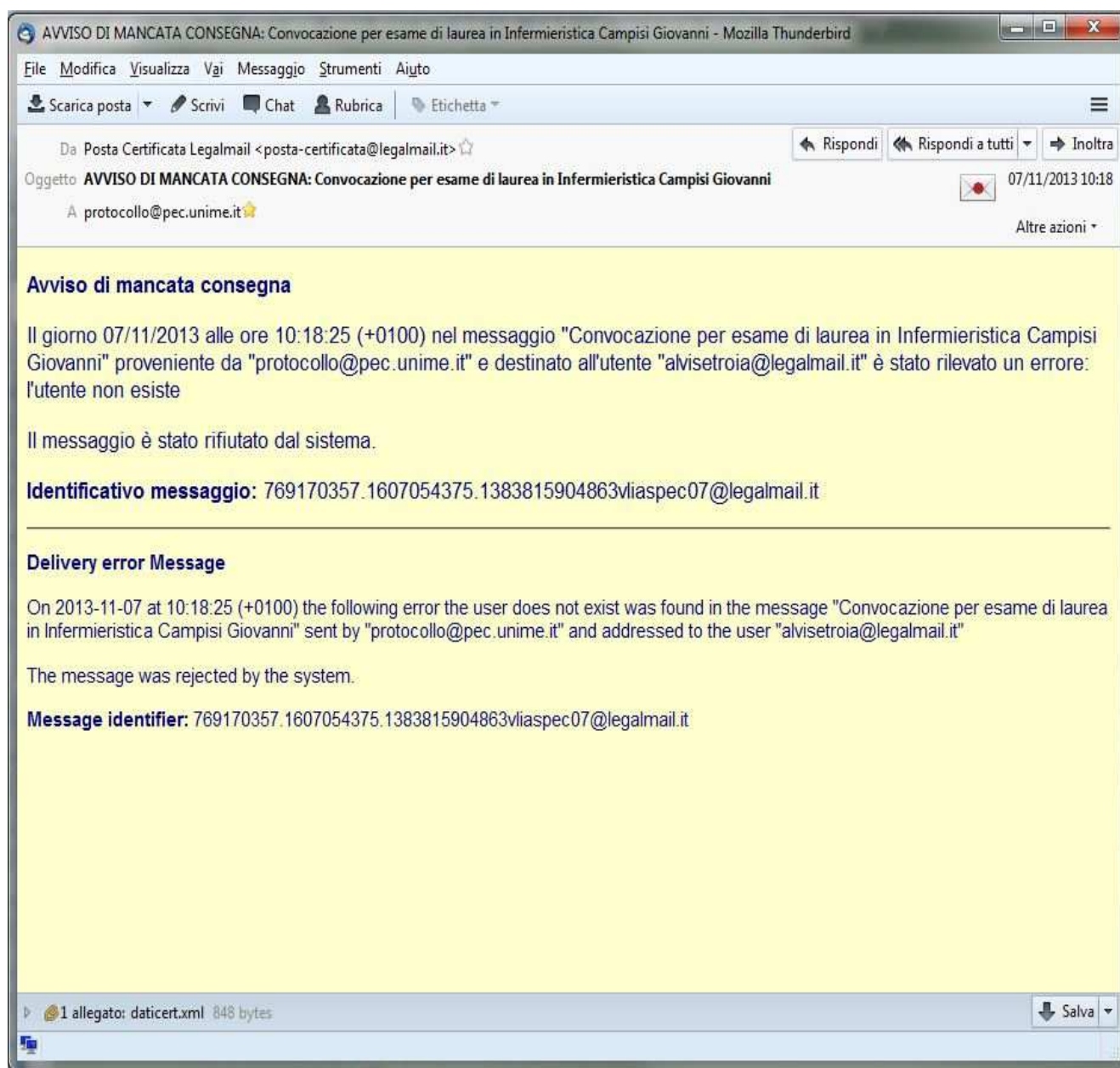


*Fig. 12 – Esempio di “Errore Consegna” per utente inesistente*

*L’utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*

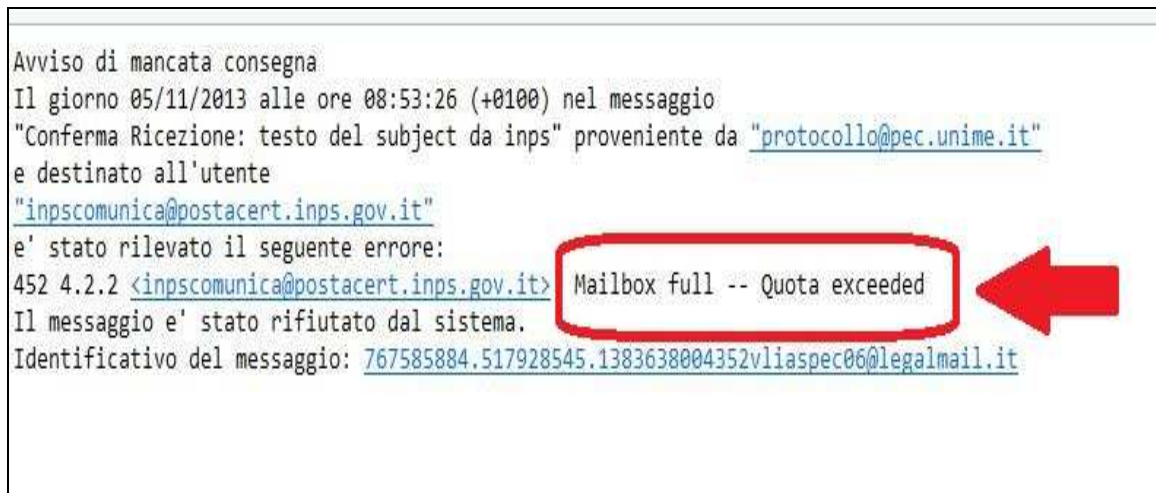


In questo caso abbiamo sbagliato ad inserire il nome dell'utente alla sinistra dell'indirizzo; nel caso in esempio l'indirizzo corretto era [alvisetroja@legalmail.it](mailto:alvisetroja@legalmail.it).



*Fig. 13 – Esempio di PEC con “Errore Consegna” per utente inesistente*

## 2° - Casella destinatario piena – Mailbox full



*Fig. 14 – Esempio di PEC con “Errore Consegna” per casella del destinatario piena*

In questo caso semplicemente il destinatario ha la casella piena e non può ricevere altri messaggi PEC; si consiglia di re-inviare la PEC di prima mattina (il giorno successivo) dopo che, probabilmente, il destinatario avrà provveduto a svuotarla ed a gestire i messaggi ricevuti in precedenza, permettendo così la ricezione di ulteriori messaggi.

## 3° - Destinatario non conosciuto – Dominio errato

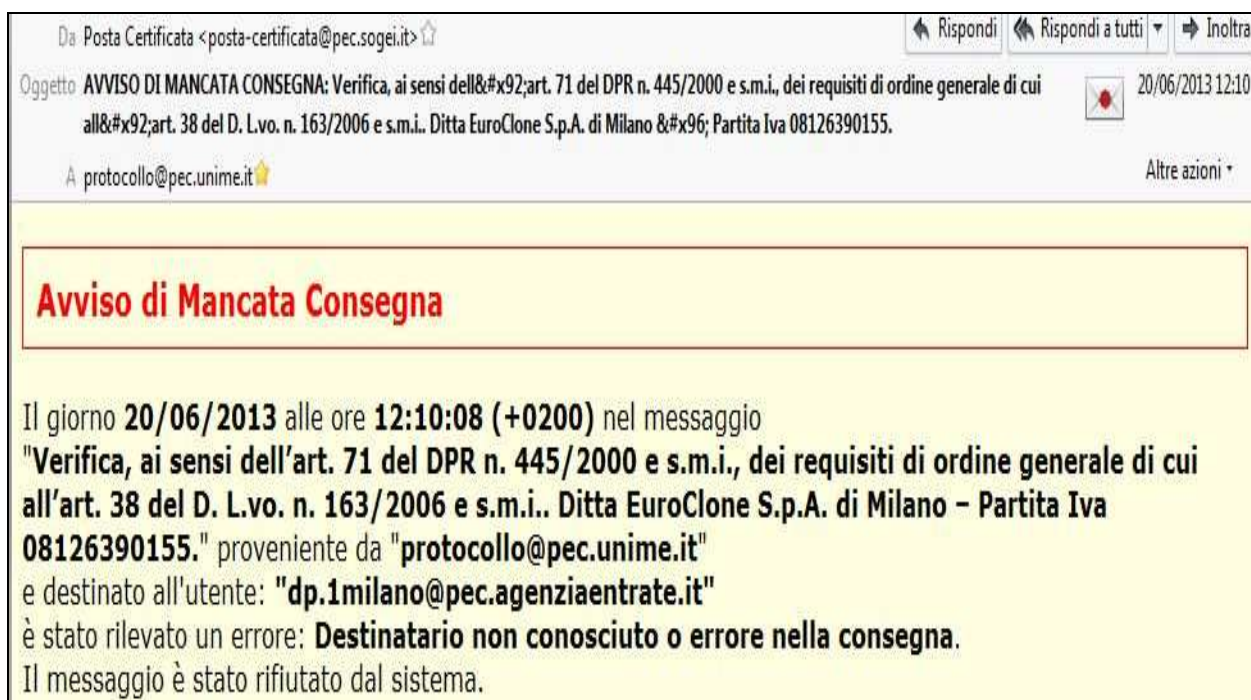
Altro caso possibile, riguarda l’eventualità di avere scritto errato il dominio del destinatario, ovvero la parte destra dell’indirizzo (quello dopo la @); nel caso in esempio - nelle figure 15 e 16 di seguito riportate - il dominio corretto era: [dp.1milano@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.1milano@pce.agenziaentrate.it) in luogo di [dp.1milano@pec.agenziaentrate.it](mailto:dp.1milano@pec.agenziaentrate.it)

*L’utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*





*Fig. 15 – Esempio di “Errore Consegna” per dominio errato*



*Fig. 16 – Esempio di PEC con “Errore Consegna” per dominio errato*

*L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) con Titulus.*