

---

# PostaCertificat@

## Guida Cittadino

## 1. Che cos'è la PostaCertificat@

La **PostaCertificat@** è un servizio di comunicazione elettronica tra Cittadino e Pubblica Amministrazione.

Il servizio è offerto a titolo gratuito e si rivolge a tutti i cittadini italiani maggiorenni che ne facciano richiesta (anche se residenti all'estero).

Attraverso la PostaCertificat@ ogni cittadino può dialogare in modalità sicura e certificata con la Pubblica Amministrazione comodamente da casa o con qualsiasi dispositivo in grado di connettersi ad internet senza recarsi presso gli Uffici della PA per :

- richiedere/inviare informazioni alle Pubbliche Amministrazioni dotate di PostaCertificat@;
- inviare Istanze/documentazione alle Pubbliche Amministrazioni dotate di PostaCertificat@;
- ricevere documenti, informazioni, comunicazioni dalle Pubbliche Amministrazioni dotate di PostaCertificat@.

Il servizio PostaCertificat@:

- fornisce tutte le garanzie di una posta elettronica certificata;
- permette di dare ad un messaggio di posta elettronica la piena validità legale nei casi previsti dalla normativa;
- garantisce data e ora riferiti all'accettazione e alla consegna del messaggio e l'integrità del contenuto trasmesso.

Le limitazioni all'utilizzo della casella PostaCertificat@ per il cittadino sono:

- numero massimo di invii giornalieri, non superiore a 10;
- dimensione massima del messaggio pari a 30 MB;
- numero massimo di destinatari del messaggio 50\*.

\* Gli invii di messaggi con numero di destinatari superiori a 10 saranno oggetto di monitoraggio da parte del Concessionario

La PostaCertificat@ garantisce un canale di comunicazione chiuso ed esclusivo tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, non sono, infatti, previste comunicazioni al di fuori di tale canale, ad esempio tra Cittadino e Cittadino.

Le caselle PostaCertificat@ attivate dalla Pubblica Amministrazione per i propri dipendenti (in qualità di Cittadini) sono del tutto equivalenti alle caselle PostaCertificat@ per il Cittadino.

## Servizi Base per il Utente

I servizi base forniti in forma gratuita al Cittadino, ossia l'insieme dei servizi necessari a garantire la creazione di un canale di comunicazione semplice, diretto e sicuro tra Cittadino e Pubblica Amministrazione, sono:

1. **la casella di posta elettronica PostaCertificat@**, con dimensione di 250 MB, per ogni Cittadino italiano maggiorenne che ne faccia richiesta, destinata esclusivamente alle comunicazioni tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, e viceversa.

2. **il servizio di notifica tramite posta elettronica tradizionale** (opzionale; ad esempio dell'avvenuta ricezione di un messaggio sulla propria casella PostaCertificat@ oppure delle ricevute di accettazione e consegna conseguenti un invio)
3. **fascicolo elettronico personale** del Cittadino, uno spazio per la memorizzazione dei documenti scambiati con capacità di memorizzazione di 500 MB, attraverso salvataggio operato tramite Casella.
4. la messa a disposizione del Cittadino di un **indirizzario delle PA** provviste di PostaCertificat@ /posta elettronica certificata preventivamente inserite in elenco.

Per le Pubbliche Amministrazioni che ne facciano richiesta, è possibile attivare gratuitamente la casella PostaCertificat@ per i propri dipendenti.

### Servizi accessori per il Cittadino di prossima attivazione

Ai cittadini che ne facciano richiesta, saranno messi a disposizione, a pagamento, ulteriori servizi accessori, di prossima attivazione, quali:

1. i servizi di **firma digitale**;
2. i servizi di **notifica multicanale**, cioè di segnalazione, attraverso SMS, IVR e posta cartacea, degli eventi collegati alla casella stessa;
3. il **calendario degli eventi**, con indicazione delle principali scadenze d'interesse;
4. il **servizio avanzato di fascicolo elettronico personale** del Cittadino, con uno spazio di memorizzazione pari a 1 GB;
5. sono inoltre previsti ulteriori **servizi aggiuntivi a pagamento** per il Cittadino:
  - Servizio di comunicazione fax verso PostaCertificat@
  - Servizio di firma digitale remota
  - Libretto sanitario elettronico
  - Servizi di Postaonline, fruibili attraverso la Casella PostaCertificat@
  - Servizi di stampa, imbustamento e recapito delle comunicazioni effettuate tramite PostaCertificat@ per inoltro cartaceo a terzi
  - Fornitura lettore di smart card
  - Borsellino PostaCertificat@
  - Vocal Mail
  - Accesso vocale alla casella PostaCertificat@
  - Cartella centralizzata per la conservazione e la condivisione di file personali (Private Folder)
  - Servizi attivati dalla Pubblica Amministrazione:
    - i. e-gov per i cittadini
    - ii. libretto sanitario elettronico
    - iii. attestazione digitale dei pagamenti
    - iv. pagamento ticket sanitari

## 2. Come richiedere il servizio PostaCertificat@

Per richiedere l'attivazione del servizio PostaCertificat@ basta collegarsi al Portale Web, [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it) e seguire i passi operativi indicati dalla procedura interattiva guidata che consente di inserire la richiesta in maniera semplice e veloce.

La procedura prevede:

**a) Inserimento dei dati richiesti:** il Cittadino inserisce i dati utili per la sua pre-registrazione. I dati richiesti includono:

- dati anagrafici, comprensivi del codice fiscale
- domicilio postale per le eventuali comunicazioni in forma cartacea
- contatti telefonici (fisso e mobile)
- indirizzo di posta elettronica tradizionale
- password di accesso ai servizi PostaCertificat@, che può essere successivamente cambiata in qualsiasi momento attraverso apposita funzione del Portale Web eventuali altri dati

**NB:** *E' importante che il Cittadino presti la massima attenzione nella compilazione dei dati, in quanto, non essendo poi modificabili dall'operatore di sportello, eventuali errori comprometterebbero l'attivazione presso gli Uffici Postali.*

**b) Verifica correttezza dei dati inseriti:** i dati inseriti sono sottoposti ad una prima verifica sintattica, logica e di coerenza (ad es. vincoli di sicurezza sulla costituzione della password, correttezza formale del Codice Fiscale, formato e-mail, codice fiscale già registrato, etc.) consentendo eventualmente al Cittadino di apportare le opportune correzioni per poter procedere.

**c) Selezione dei servizi accessori:** è possibile selezionare eventuali servizi opzionali di base (es. notifica su Posta elettronica tradizionale) o Servizi accessori che si desidera attivare, via via che questi vengono resi disponibili. Per ognuno di essi, sarà resa disponibile una breve descrizione del servizio, le condizioni contrattuali

**d) Scelta Password:** il Cittadino inserisce la password da utilizzare per l'accesso al Portale Web e, una volta eseguita la registrazione, per utilizzare la casella PostaCertificat@ ed i servizi associati.

**e) Presentazione Documentazione descrittiva del Servizio PostaCertificat@:** il sistema sottopone al Cittadino:

- le regole per l'attivazione e l'utilizzo del servizio
- i requisiti tecnici per l'accesso al servizio
- consigli per il corretto utilizzo del servizio in condizioni di massima sicurezza
- tutti i documenti e le informative sulle condizioni contrattuali del servizio e sulle implicazioni dell'adesione allo stesso nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

**f) Accettazione da parte del Cittadino delle condizioni contrattuali del servizio e delle implicazioni dell'adesione allo stesso nei rapporti con la Pubblica Amministrazione:** il Cittadino deve esprimere esplicita accettazione delle condizioni contrattuali del servizio per procedere con la richiesta.

**g) Finalizzazione della richiesta:** il Cittadino conferma il riepilogo dei dati immessi e dei servizi richiesti e inoltra la richiesta.

**NB:** *dopo la conferma dei dati immessi, il Cittadino potrà richiedere la modifica dei propri dati immessi secondo la procedura di seguito indicata **Modifica dati***

**h) Comunicazione dell'esito della richiesta:** il Cittadino visualizza i dati principali relativi alla sua richiesta, tra cui il Codice utente e l'indirizzo della casella PostaCertificat@. La procedura interattiva

di richiesta di attivazione si conclude con la visualizzazione dell'esito della richiesta contenente tutte le informazioni necessarie per procedere alla successiva attivazione presso gli uffici postali abilitati, tra cui la data a partire dalla quale può recarsi presso un ufficio per completare l'attivazione e quella di scadenza della richiesta di attivazione (3 mesi). In caso di esito positivo viene comunicato anche l'indirizzo di PostaCertificat@ assegnato. Nel caso negativo vengono invece comunicati i motivi, le istruzioni ed i punti di contatto per procedere alla risoluzione dei problemi riscontrati.

- i) **Lista degli uffici abilitati:** La lista degli uffici abilitati è disponibile pubblicamente sul Portale Web e permette la ricerca per zona e CAP in prossimità di quanto indicato. Al fine di facilitare il Cittadino, la procedura presente una specifica pagina di ricerca per consentire un'agevole identificazione degli sportelli più facilmente raggiungibili ed i relativi orari di apertura.
- j) **Memorizzazione della richiesta di attivazione:** la richiesta di attivazione dell'utente viene memorizzata sugli opportuni sistemi.
- k) **Stampa riepilogativa della richiesta:** al termine della registrazione l'utente avrà la possibilità di stampare un riepilogo dei dati della propria richiesta.

Nel caso in cui l'utente provi ad autenticarsi sul Portale senza aver terminato la procedura di attivazione del servizio PostaCertificat@, viene presentata una pagina nella quale viene comunicato che la propria utenza non è attiva e si invita a completare la procedura di attivazione.

### 3. Come attivare la Casella PostaCertificat@

Una volta effettuata la registrazione su portale è necessario recarsi presso uno degli uffici abilitati per l'identificazione a partire dalle 24 ore successive e, comunque, entro 3 mesi dalla registrazione.

**NB:** la richiesta di attivazione del Servizio da richiedere all'Ufficio Postale Abilitato può essere fatta personalmente dall'interessato, oltre che da persona munita di apposita delega con firma del delegante autenticata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2703 codice civile.

Di seguito le attività necessarie da svolgere:

**A) Richiesta del documento di riconoscimento in corso di validità e del Codice Fiscale:** l'operatore di sportello effettua la verifica di congruità dei dati presenti nel documento e quelli inseriti in richiesta di preattivazione via Portale.

NB: sono considerati documenti validi ai fini del riconoscimento la carta di identità il passaporto, la patente di guida (anche il nuovo documento plastificato), la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.

**B) Verifica della correttezza dei dati immessi:** viene condotta la verifica tra dati anagrafici del documento di identità (nome, cognome, data e luogo di nascita) e dati riportati nella "Attivazione casella". In particolare qualora i dati relativi al documento di riconoscimento inserito dovessero essere differenti da

quello presentato, l'operatore può, mediante apposita funzione, modificare tutti i dati relativi al documento di riconoscimento, aggiornando la schermata.

- C) Comunicazione al Cittadino:** comunicazione al Cittadino in modo completo e chiaro delle condizioni d'uso del servizio.
- D) Firma del Contratto e dell'Informativa:** stampa, da parte dell'operatore di sportello, del modulo di adesione contenente anche l'informativa privacy e firma del Cittadino.
- E) Registrazione al sistema di completamento della procedura formale di accettazione:** il sistema provvede in modo automatico ad eseguire tutte le procedure di attivazione tecnica dei servizi per abilitare il cittadino al primo accesso.
- F) Consegna del contratto da parte dell'operatore di sportello:** terminate le operazioni a sistema, consegna copia dei moduli firmati al Cliente come ricevuta ed archivia agli atti presso l'Ufficio Postale.
- G) Archiviazione della documentazione cartacea:** tutta la documentazione firmata dal Cittadino e la copia dei documenti presentati (Originale dei moduli comprensivi delle firme del Cliente, copia del documento di identità presentato, copia del codice fiscale) viene mantenuta per 1 mese presso gli uffici postali abilitati.
- H) Primo accesso al servizio:** al primo accesso al servizio potranno essere completate le eventuali procedure di configurazione dei servizi, ad es. eventuali personalizzazioni e l'esecuzione di specifiche procedure di attivazione dei servizi accessori dove previste (es. Notifiche SMS, Notifiche IVR, etc.).

La procedura di attivazione del servizio avverrà entro 24 ore successive alla fase di attivazione condotta presso gli uffici postali abilitati.

Non appena completata l'attività di registrazione vengono svolte le attività indicate di seguito:

- o viene abilitata l'utenza all'interno del sistema di gestione delle identità del Portale PostaCertificat@ in modo che il Cittadino possa eseguire le attività connesse al proprio profilo.
- o la casella PostaCertificat@ assegnata viene inserita all'interno dell'elenco degli indirizzi dei cittadini e resa visibile a tutte le Pubblica Amministrazioni attive nel sistema PostaCertificat@.
- o viene creata e resa attiva la casella di PostaCertificat@ del Cittadino e attivato lo spazio nel Fascicolo elettronico Personale, relativamente al servizio base.
- o vengono eseguite le procedure di attivazioni degli eventuali servizi aggiuntivi sottoscritti.

## 4. Come modificare i propri dati

### 4.1. Come cambiare la propria password

Il Cittadino può cambiare la propria password in qualsiasi momento attraverso le funzionalità di modifica password accessibile attraverso il portale Web.

L'utente accede alla Home Page del portale e alla sua Area Privata inserendo User Id e Password.

Successivamente può eseguire una delle seguenti operazioni entrando nell'area "Modifica dati":

- **Modifica Password**
- **Modifica Dati**

#### 4.1.1. Modifica password

Per modificare la password il portale richiede all'utente di inserire direttamente la nuova password prescelta e di confermarla. Al termine dell'inserimento della nuova password l'utente dovrà eseguire il salvataggio della nuova password inserita.

#### 4.1.2. Recupero della password

Nel caso l'utente voglia recuperare la propria password, nell'apposita pagina del portale viene visualizzata una maschera nella quale vengono formulate una serie di domande a risposte segrete. Se le risposte sono esatte viene presentato un campo nel quale l'utente può inserire la nuova password.

#### 4.1.3. Modifica dati

Se in fase di pre-registrazione il Cittadino ha inserito dati errati nel form riferiti al NOME, COGNOME, CODICE FISCALE, DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO, DATA E LUOGO DI NASCITA, SESSO e non ha ancora effettuato l'attivazione del servizio presso gli uffici postali abilitati, il Cittadino dovrà inviare il form di **Annullamento Richiesta Attivazione PostaCertificat@** alla casella [centroservizi@posteitaliane.it](mailto:centroservizi@posteitaliane.it), presente nella sezione **Documenti e Manuali** del portale [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it), oppure inviare un fax al numero **06-98688002** del Centro Servizi del Concessionario.

Se il Cittadino ha effettuato l'attivazione del servizio presso gli Uffici Postali e vuole modificare i dati forniti quali indirizzo e recapiti, il Cittadino dovrà inviare alla casella [centroservizi@postacertificata.gov.it](mailto:centroservizi@postacertificata.gov.it) il modulo **Modifica dati Cittadino**, presente nella sezione **Documenti e Manuali** del portale [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it). Il modulo dovrà essere inviato mediante la casella PostaCertificat@ del Cittadino e dovrà essere compilato nelle sezioni che si intendono aggiornare.

### 5. Come recedere dal servizio PostaCertificat@

Per recedere dal servizio, il Cittadino dovrà inviare il form di **Recesso dal servizio PostaCertificat@** alla casella [centroservizi@postacertificata.gov.it](mailto:centroservizi@postacertificata.gov.it) presente nella sezione **Documenti e Manuali** del portale [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it)

Una volta effettuata la richiesta, viene avviata quindi una procedura che nel più breve tempo possibile provvede alla:

- cessazione dei servizi base;
- contestuale cancellazione dagli elenchi di PostaCertificat@;
- notifica al Cittadino dell'avvenuto recesso dal servizio

E' necessario che, prima di recedere dal Servizio, il cittadino provveda opportunamente al salvataggio dei propri dati presenti nel sistema PostaCertificat@.

### 6. Assistenza

Per poter avere informazioni sul servizio il Cittadino potrà rivolgersi ai seguenti canali

- Portale Web, [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it)

- Call Center disponibile dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato, accessibile da rete fissa il numero verde gratuito 800.104.464, oppure da rete mobile il numero 199.135.191 (il costo della chiamata da rete mobile è legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato)

## 7. Come consultare i messaggi

Una volta effettuata l'autenticazione il Cittadino potrà:

- visualizzare la lista dei messaggi in arrivo;
- selezionare e leggere un singolo messaggio;
- selezionare ed archiviare i messaggi all'interno del servizio "Fascicolo elettronico";
- selezionare e cancellare uno o più messaggi;
- scrivere un nuovo messaggio;
- selezionare ed inoltrare un messaggio ricevuto;
- selezionare e rispondere ad un messaggio ricevuto;
- utilizzare la rubrica con possibilità di inserimento, modifica e cancellazione di contatti;
- utilizzare il calendario (qualora attivato il servizio accessorio) con possibilità di inserimento, modifica e cancellazione di eventi

## 8. Come sapere se sono arrivati messaggi

Il servizio PostaCertificat@ prevede l'attivazione di un servizio di notifica dell'arrivo di nuovi messaggi attraverso l'invio di un messaggio su una casella di posta elettronica a scelta del cittadino.

Saranno resi disponibili, a pagamento, ulteriori sistemi di notifica basati su SMS, IVR, posta tradizionale.

## 9. Come gestire lo spazio disponibile

Il servizio PostaCertificat@ prevede la fornitura, oltre che della casella PostaCertificat@, anche di un **fascicolo elettronico personale del cittadino**, ossia uno spazio per la memorizzazione dei documenti scambiati

Il cittadino ha a disposizione una serie di funzionalità semplici e intuitive per la gestione del proprio fascicolo elettronico:

- **Crea cartella:** attraverso questa funzione gli utenti possono creare una nuova cartella all'interno di quella selezionata.
- **Cancella cartella:** selezionando una cartella l'utente può rimuovere la cartella. Se la cartella contiene documenti o mail archiviate, il sistema richiederà all'utente di procedere preventivamente alla cancellazione del contenuto.
- **Sposta cartella:** l'utente può spostare una cartella selezionata all'interno di un'altra, muovendone di conseguenza anche il contenuto.
- **Salva allegato:** l'utente può salvare l'allegato relativo alla mail nella cartella indicata. Potrà definire un titolo e una serie di parole chiave per facilitarne la ricerca. Qualora l'allegato relativo alla mail sia stato sottoposto al processo di cifratura, il documento verrà salvato senza alcuna modifica.

- **Salva mail:** la mail con i relativi dati (mittente, destinatario, soggetto e date) può essere salvata all'interno del proprio fascicolo elettronico.
- **Visualizza:** il sistema restituisce il documento selezionato. Qualora il documento sia stato cifrato tramite il meccanismo di chiavi personali, in fase di visualizzazione, verrà effettuata la decifratura del documento a condizione che sul client sia presente la chiave privata dell'utente (vedi paragrafo "Sicurezza").
- **Estrai:** il sistema consente all'utente di selezionare una cartella e/o una serie di documenti e di esportarli in formato ZIP sul proprio computer. In questo caso nessun algoritmo di decifratura verrà applicato durante l'operazione, lasciando i documenti in uno stato sicuro.
- **Verifica quota:** ad ogni operazione di aggiunta o cancellazione documenti, il sistema calcola lo spazio disponibile.
- **Cancella documento:** il sistema cancella il documento selezionato.
- **Copia:** l'utente può creare una copia di un documento selezionato in una cartella definita dall'utente stesso.
- **Muovi:** con questa funzione è possibile spostare i documenti da una cartella all'altra.
- **Crea Link / Crea collegamento logico:** l'utente può inserire il documento all'interno di una cartella a sua scelta come semplice collegamento all'oggetto originale, senza impattare in maniera significativa lo spazio totale a disposizione per l'archiviazione dei documenti.
- **Ricerca:** l'utente può fare ricerche in base agli attributi/metadati del documento, all'interno del proprio fascicolo elettronico personale. In particolare le ricerche potranno essere fatte per nome documento, tipo di documento, data e operati i relativi ordinamenti.

## 10. Come contattare la Pubblica Amministrazione

Tutti gli indirizzi Pubbliche amministrazioni iscritte all'Indice PA e utilizzabili dal Cittadino sono raccolti in un indirizzario centralizzato e sono resi disponibili al Cittadino sia attraverso un'apposita sezione del Portale web, sia all'interno della web-mail.

Si informa che l'indirizzario centralizzato è in corso di completamento e l'elenco completo degli indirizzi PEC della Pubblica Amministrazione possono essere reperiti consultando il sito <http://www.paginepecpa.gov.it>

## 11. Sicurezza

Le funzionalità che garantiscono la sicurezza delle comunicazioni effettuate attraverso PostaCertificat@ sono le seguenti:

- canale di trasmissione sicura;
- gestione dei virus informatici;
- tracciabilità e log dei messaggi;
- riservatezza.

## 12. Requisiti della postazione utente

I requisiti minimi per accedere ai servizi PostaCertificat@ sono i seguenti:

- connessione a internet;
- client di posta elettronica o web browser;
- capacità di connettersi alle porte standard e compatibilità con i protocolli seguenti:
  1. HTTPS 443 per accedere alla casella PostaCertificat@ ed alle sezioni private del Portale Web;
  2. SMTP/S porta 465 per invio di messaggi;
  3. IMAP/S porta 993 per ricezione posta con client;
  4. POP3/S porta 995 per ricezione posta con client.

### 13. Configurazione client di posta elettronica

Nel caso di utilizzo di un **Client di posta**, i valori di configurazione del client per la casella PostaCertificat@ sono:

1. **Server posta in arrivo:** mail.postacertificata.gov.it
  - **protocollo pop3:** il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 995
  - **protocollo imap:** il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 993
2. **Server posta in uscita:** mail.postacertificata.gov.it
  - **protocollo smtp:** il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 465
  - **attivare la funzione:** "Server della posta in uscita - Autenticazione del server necessaria"

### 14. Limitazioni all'utilizzo della casella PostaCertificat@

La casella PostaCertificat@ utilizzata dal Cittadino può:

- effettuare un numero massimo di invii giornalieri, non superiore a 10;
- inviare un messaggio con dimensione massima pari a 30 MB;
- inviare messaggi fino a 50 destinatari\*.

\* Gli invii di messaggi con numero di destinatari superiori a 10 saranno oggetto di monitoraggio da parte del Concessionario