

In esito all'emanazione della circolare 7 dicembre 2006, n. CR/51 - che disciplina l'attività di vigilanza e di controllo svolta da AGID nei confronti dei gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC) - sono pervenuti all'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) alcuni quesiti in merito all'applicazione della circolare stessa.

Al fine di dare tempestiva risposta ai quesiti pervenuti nella fase di prima applicazione del documento in parola e di consentire fin dall'inizio una corretta ed univoca interpretazione della prescrizioni in esso contenute - anche per quanto attiene agli aspetti più complessi - nonché la piena e puntuale operatività del medesimo, AGID ritiene utile portare a conoscenza di tutti gli interessati, tramite diffusione sul proprio sito web, i quesiti anzidetti con le relative risposte.

1. Riferimenti normativi

Quali sono i riferimenti normativi che disciplinano l'attività di vigilanza e di controllo svolta nei confronti dei gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC)?

L'attività di vigilanza e di controllo nei confronti dei gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC) viene svolta da AGID con le modalità indicate nella circolare 7 dicembre 2006, n. CR/51.

2. Test di interoperabilità del sistema di gestione della PEC - Punto 1 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51.

Quale è la finalità dei test di interoperabilità di cui al punto 1.2 della circolare?

I test di interoperabilità del sistema di gestione della PEC hanno lo scopo di verificare l'interoperabilità della piattaforma software di ciascun gestore rispetto ad una piattaforma di riferimento, che sarà posta a disposizione da parte dei AGID.

Quando avranno inizio e come saranno pianificati i test di interoperabilità di cui al punto 1.2 della circolare?

I test di interoperabilità del sistema di gestione della PEC avranno inizio successivamente alla pubblicazione sul sito di AGID della serie di test da effettuare secondo una pianificazione temporale individuata da AGID stessa.

I test di interoperabilità di cui al punto 1.2 della circolare vengono effettuati una sola volta?

No, la circolare al punto 1.2 prevede espressamente l'obbligo della ripetizione dei test di interoperabilità "ogni volta che il gestore apporti modifiche funzionali o tecniche che impattino sull'interoperabilità dei sistemi di PEC". E' compito di

ciascun gestore valutare la rilevanza e l'impatto, sull'interoperabilità del sistema di gestione della PEC, delle modifiche apportate e, in esito a detta valutazione, informare AGID circa la necessità di ripetere i test per accertare la piena interoperabilità del sistema utilizzato.

Quali sono le modalità organizzative relative allo svolgimento dei test di interoperabilità di cui al punto 1.2 della circolare?

Ai fini dello svolgimento dei test, AGID provvederà ad assicurare la disponibilità della piattaforma di riferimento e dei connessi servizi di interpretazione e diagnosi dei risultati delle prove; nei casi di ambiguità dei risultati dei test il gestore interessato dovrà fornire il supporto necessario per superare le criticità rilevate.

3. Modalità di vendita dei servizi di PEC attraverso canali commerciali – Punto 3 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51.

Quali sono le modalità di commercializzazione dei servizi di PEC?

Oltre alla vendita diretta dei servizi di PEC - ipotesi in cui il gestore instaura direttamente un rapporto contrattuale con il titolare della casella di posta elettronica e provvede nel contempo ad espletare le procedure di registrazione - è possibile effettuare la vendita dei servizi di PEC attraverso canali commerciali. In questo caso l'intermediario o il distributore - che potrà integrare il servizio di PEC con servizi aggiuntivi prestati direttamente al titolare - dovrà assicurare che il titolare della casella di PEC sottoscriva un apposito modulo avente valore di disciplina contrattuale, dal quale risulti che il servizio di PEC è erogato dal gestore. L'intermediario/distributore provvederà, inoltre, a indicare al gestore il titolare della casella e a trasmettere il suddetto modulo, debitamente sottoscritto. In caso di vendita di servizi di PEC attraverso un intermediario/distributore, la procedura di registrazione del titolare avviene secondo le modalità previste dal gestore di PEC nel proprio manuale operativo.

4. Struttura informativa dei gestori – Punto 4 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51.

Quale è il livello di riservatezza delle informazioni da fornire ad AGID?

Le informazioni da fornire ad AGID, previste al punto 4.1 della circolare, devono essere anonime, nel senso che non possono recare i nominativi dei clienti e dei titolari delle caselle e dei domini. Ove l'indicazione anonima fornita dal gestore consenta l'individuazione del cliente, o dei titolari delle caselle, il gestore informerà il CNIPA al riguardo e concorderà con quest'ultimo altre modalità, idonee a tutelare la *privacy* dei soggetti interessati.

La struttura informativa predisposta da ciascun gestore per la raccolta delle informazioni da fornire ad AGID é oggetto di vigilanza e controllo?

No, detta struttura è solo uno strumento operativo utile per la gestione delle informazioni da fornire ad AGID.

Quali sono gli obblighi dei gestori per quanto concerne le informazioni di cui al punto 4.2 della circolare?

E' facoltà del gestore, sulla base delle proprie scelte operative, aderire o meno alla richiesta delle suddette informazioni da parte di AGID.

5. Tempi e modalità delle comunicazioni dirette ad AGID – Punto 5 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51.

E' possibile effettuare prove per mettere a punto il sistema di invio delle informazioni di cui al punto 5.2 della circolare?

Il primo invio, di cui al punto 5.1 della circolare, é considerato sperimentale. Pertanto potrà essere effettuato anche dopo il quindicesimo giorno successivo al termine del bimestre di riferimento ma comunque prima del termine previsto per l'invio del successivo bimestre.

6. Segnalazioni urgenti ad AGID di malfunzionamenti gravi – Punto 6 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51.

Quali possono essere esempi di eventi riconducibili alla classificazione riportata nella “Tabella A” allegata alla circolare?

Ad integrazione della casistica di cui alla “Tabella A”, necessariamente di portata generale, si rappresenta, a titolo meramente esemplificativo (ma non esaustivo) quanto segue:

- comportamento anomalo non circoscritto: invio di PEC a destinatari non indicati dal mittente; la popolazione dei destinatari coinvolti non è individuata univocamente;
- comportamento anomalo circoscritto: mancata emissione, da parte del sistema, delle ricevute di avvenuta consegna per i soli mittenti appartenenti ad un dominio di competenza del gestore;
- malfunzionamento bloccante: il sistema di autenticazione del gestore non permette l'accesso al servizio;
- malfunzionamento grave: in presenza di una determinata circostanza non è consentito accedere all'interfaccia *web* del sistema di PEC;
- malfunzionamento: i tempi di risposta dell'interfaccia *web* sono significativamente superiori a quelli normalmente percepiti dall'utenza.

Da quando decorre il termine massimo di trenta minuti previsto al punto 6.2 della circolare?

Il termine entro il quale “il gestore è tenuto ad informare AGID dell’evento occorso” decorre dal momento in cui il gestore ha concluso la diagnosi del disservizio verificatosi ed ha effettuato “una prima valutazione dell’incidente”.

7. Sospensione del servizio – Punto 7 della circolare 7 dicembre 2006, n. 51

Tenuto conto delle innumerevoli circostanze tecniche di malfunzionamenti, talvolta derivanti da cause esterne, come si deve interpretare la previsione di cui al punto 7 della circolare per quanto concerne la tempestiva informativa agli utenti ed ai gestori nonché l’autosospensione?

Le previsioni di cui al punto 7 della circolare - riguardanti la sospensione, da parte del gestore, del servizio e la “tempestiva informativa ai propri utenti ed agli altri gestori” - possono essere disattese solo in presenza di circostanze tecniche che ne rendano materialmente impossibile l’attuazione.

I gestori dovranno comunque rispettare le modalità di autosospensione previste al punto 7.4 della circolare?

Ove il gestore non sia nelle condizioni di attuare l’autosospensione con le modalità previste al punto 7.4 della circolare può ricorrere ad altre modalità, purché preventivamente individuate e documentate nel manuale operativo.

Qualora un gestore non sia in grado di effettuare preventivamente le modifiche ai programmi per effettuare l’autosospensione con le modalità indicate al punto 7.4 della circolare come si deve regolare?

Fatto salvo il rispetto del principio di autosospensione e degli obblighi di comunicazione, i gestori di PEC, previa motivata richiesta in tal senso, hanno tempo fino al 30 settembre 2007 per predisporre le modifiche tecniche necessarie per corrispondere a quanto previsto al punto 7.4 della circolare.

Con quali modalità si attua la procedura di sospensione del servizio disposta dal CNIPA, ai sensi del punto 7.5 della circolare?

La procedura di sospensione del servizio disposta da AGID viene attuata con modalità tali da garantire l’oggettività delle contestazioni mosse e consentire un contraddittorio, con il gestore medesimo, che renda possibile un confronto tecnico sulle cause degli eventuali comportamenti anomali e sulle possibili soluzioni da adottare al riguardo.

Con quali modalità si attua la procedura di cancellazione dall’elenco dei gestori disposta da AGID ai sensi del punto 7.6 della circolare?

La procedura di cancellazione dall'elenco disposta da AGID ai sensi del punto 7.6 viene attuata con modalità tali da garantire al gestore di servizi di PEC una preventiva informativa e il necessario contraddittorio, al fine di esaminare i rilievi mossi e le eventuali controdeduzioni da parte del gestore medesimo.