

Pubblica amministrazione digitale**LA PROVA SUL CAMPO****Il test.** Le richieste avanzate a diversi enti di quattro città: Torino, Milano, Roma e Bari**I promossi.** Solo due i primi della classe: il Campidoglio e l'Inps di Roma Tiburtina**La Pec negli uffici pubblici
trova tante caselle mute****Solo due risposte su 24 istanze elettroniche inviate**

A CURA DI

**Giuseppe Latour, Valentina Maglione,
Francesca Milano e Sara Natilla**

Solo due risposte su 24 raccomandate elettroniche inviate. La prima prova sul campo per la posta elettronica certificata, lanciata dal ministro Renato Brunetta il 26 aprile, si chiude con un cinque in pagella. Nelle intenzioni della Funzione pubblica la Pec dovrebbe servire per tutte le comunicazioni tra cittadini e Pa, ma molti uffici non sono ancora dotati dello strumento o non lo usano. E restano problemi tecnici da limare: gli indirizzi di alcune amministrazioni non sono stati abilitati a comunicare con le caselle dei cittadini.

L'inchiesta del Sole 24 Ore ha cercato di verificare cosa potrebbe accadere ai cittadini di quattro città italiane (Torino, Milano, Roma e Bari) che volessero servirsi della Pec per alcune istanze: richiesta di un certificato di residenza, del permesso di sosta per l'auto, estratto contributivo Inps, verifica dei pagamenti del bollo e stato del casellario giudiziale. Oltre alla richiesta, inoltrata alla Funzione pubblica, dell'elenco dei documenti che è possibile ottenere via Pec.

Per ben 22 volte si sono verificati problemi di comunicazione. Nel dettaglio: impossibilità di inviare i messaggi (in nove casi, il 37,5%), silenzio delle pubbliche amministrazioni (dieci volte, il 41,6%) e assenza di una casella a cui inviare le comunicazioni (tre volte, il 12,5%). Insomma, nel 92% dei

casi la Pec non ha funzionato.

I problemi, in alcune occasioni, sono iniziati già nella fase di attivazione. Le poste di Roma hanno mostrato qualche lacuna. L'ufficio di via della Circonvallazione Nomentana in ben due casi non è riuscito a completare la procedura: una volta per problemi di connessione internet, la seconda per l'impossibilità di stampare la documentazione necessaria. Due viaggi a vuoto che non sono diventati tre grazie alle poste di piazza Bologna: qui la procedura è stata completata in pochi secondi.

E veniamo ai primi della classe. Sono soltanto due: il Comune di Roma e l'Inps di Roma Tiburtina. Il Campidoglio ha mantenuto le promesse fatte dal sindaco Gianni Alemanno, che all'indomani del varo della Pec era stato tra i primi ad annunciare la digitalizzazione della propria anagrafe. Alle nostre richieste le risposte sono state celeri e, dopo aver compilato il modulo elettronico richiesto dagli uffici, siamo riusciti a ottenere un certificato di residenza in 24 ore. Rapidissima anche la risposta dell'Inps, che nel giro di mezza giornata ha fornito un estratto dei contributi versati.

Molto più ricco, invece, il campionario dei casi negativi. La prova sul campo ha denunciato anzitutto un problema inaspettato: sono molte le realtà con un indirizzo Pec ma verso le quali non è possibile mandare messaggi a causa di errori di sistema. Su tutti risalta l'Acì che,

COME FUNZIONA**L'attivazione**

■ L'apertura di una casella di Pec si svolge in due fasi. Nella prima il cittadino si registra sul sito www.postacertificata.gov.it inserendo alcuni dati, tra cui la propria residenza, il codice fiscale e gli estremi del proprio documento di identità. Nella seconda si reca alle poste, dove viene verificata l'esattezza delle informazioni che ha inserito e gli viene fatto firmare un contratto. Lo strumento diventa immediatamente attivo

Gli indirizzi

■ Una volta attivata, la casella, completamente gratuita, potrà essere utilizzata esclusivamente per le comunicazioni con la Pa: non potrà interagire con le Pec di gestori privati o con i normali indirizzi di posta elettronica. Questo per evitare che il mercato delle Pec pubbliche incida su quello della posta certificata privata. L'elenco degli indirizzi delle amministrazioni con le quali è possibile comunicare è disponibile agli indirizzi www.indicepa.gov.it e www.paginepec.gov.it. A oggi non esiste ancora un elenco dei documenti che è possibile richiedere via posta elettronica certificata

insieme all'Inps, ha addirittura sperimentato per primo la Pec. A Milano, Torino, Roma e Bari, nonostante i vari tentativi, le mail non hanno mai raggiunto il destinatario. Dall'Automobile club, però, declinano ogni responsabilità e fanno sapere che il problema è delle caselle di posta certificata pubblica incapaci di dialogare con alcune tipologie di indirizzi mail, tra cui, appunto, quello Acì. Il problema, dopo la segnalazione, è stato comunque risolto dal ministero. La stessa impossibilità di inviare messaggi si è verificata anche con il Comune di Bitonto a Bari e con quelli di Milano e Torino.

Per quanto riguarda le mancate risposte, il caso più clamoroso è quello del ministero della Funzione pubblica. Tante mail inviate, tutte con regolare ricevuta di ritorno, ma nessuna risposta. Dietro la lavagna anche i tribunali. In tre casi la richiesta di aggiornamento sullo stato del casellario giudiziale è caduta nel vuoto: a Roma, Torino e Milano.

E c'è qualcuno che non ha ancora una casella Pec, come l'Agenzia per la mobilità di Roma, il tribunale e l'Inps di Bari. Tutti optano per metodi più tradizionali. A Roma è possibile effettuare la richiesta di permesso di sosta via posta o fax. All'Inps di Bari è attiva una complessa procedura telematica, che però transita via posta elettronica ordinaria. Mentre al tribunale è necessario recarsi fisicamente in procura e compilare un formulario.

RIPRODUZIONE RISERVATA

La pagella delle consegne

IL PRIMO PASSO

L'iter per attivare la posta elettronica certificata pubblica in quattro città

BARI

Alla posta centrale di Bitonto (Bari) il servizio Pec è pubblicizzato solo con una locandina affissa in una bacheca che nella confusione non si vede. Inoltre, sulla macchinetta con i biglietti elimina-coda non c'è alcun riferimento sullo sportello a quale recarsi. Dopo un'ora di fila, si scopre che c'è uno sportello dedicato alla Pec, per il quale non occorre prendere il numero elimina-code. Informazione che, però, non risulta da alcuna parte

MILANO

Nell'ufficio di via Sasseti a frequentare il corso di formazione sulla posta elettronica sono state due operatrici degli sportelli BancoPosta. Il servizio, però, è stato attivato presso gli sportelli "Pacchi e spedizioni", i cui addetti, esperti in raccomandate e pagamento delle bollette, sono ancora a digiuno di Pec. L'attivazione, comunque, grazie a un lavoro di squadra di vari impiegati, dura pochi minuti

ROMA

Nessun problema particolare nella fase di preregistrazione, mentre in quella di attivazione il primo ufficio postale - quello di Circonvallazione Nomentana - per ben due volte non è stato in grado di ultimare la procedura, nonostante comparisse sul sito del ministero della Pubblica amministrazione tra quelli abilitati. La procedura è stata completata presso l'ufficio di piazza Bologna

TORINO

Dotarsi della Pec è stato semplice e veloce. Dopo aver effettuato la procedura sul sito www.postacertificata.gov.it, la casella è stata attivata senza problemi presso le poste centrali di Torino, dove era ben indicato lo sportello a cui rivolgersi (quello dei servizi al cittadino, che si occupa, tra l'altro, anche di rilasciare e rinnovare i permessi di soggiorno). Dopo una breve coda, l'impiegata ha attivato la Pec rapidamente

SCENA MUTA

Le risposte ottenute alle richieste di documenti inviate da quattro città con la posta elettronica certificata pubblica

Acì	Comune		Inps	Ministero Pubblica Istruzione	Tribunale
Verifica pagamento del bollo	Certificato di residenza	Permesso di sosta	Estratto contributivo	Documenti accessibili con la Pec	Casellario giudiziale
BARI					
Inviati messaggi con cadenza giornaliera. La risposta è sempre stata la stessa: «impossibile inviare il messaggio»	La prima richiesta rivolta al comune di Bitonto (Bari) risale del 7 maggio. La risposta è stata: «impossibile inviare il messaggio». E così nei giorni seguenti, fino al 18 maggio	Richiesta inviata e accettata il 12 maggio, ma è rimasta senza risposta	L'Inps consente di attivare tramite il proprio portale una Pec, ma poi non c'è una casella di posta elettronica certificata a cui inviare i messaggi	Richiesta inviata e accettata, ma rimasta senza risposta	Richiesta inviata il 12 maggio, ma non risulta attiva alcuna casella di Pec
MILANO					
Impossibile inviare la richiesta	Impossibile inviare la richiesta all'unico indirizzo di Pec del comune	Impossibile inviare la richiesta all'unico indirizzo di Pec del comune	Inviati due richieste, l'11 e il 17 maggio: entrambe senza risposta	Inviati due richieste, l'11 e il 17 maggio: entrambe senza risposta	Inviati due richieste, l'11 e il 17 maggio: entrambe senza risposta
ROMA					
Impossibile inviare la richiesta	Richiesta inviata l'11 maggio. Il comune risponde chiedendo di compilare un modulo. Il 13 maggio, entro 24 ore dall'invio del modulo, arriva per mail, come promesso dal comune, il certificato	Impossibile effettuare la richiesta: l'Atac sta attivando la casella Pec	Richiesta effettuata l'11 maggio: il 12 mattina è arrivata la risposta con l'aggiornamento della situazione contributiva	Inviati due richieste, l'11 e il 17 maggio: entrambe senza risposta	Inviati due richieste, l'11 e il 17 maggio, alla procura presso il tribunale: nessuna risposta
TORINO					
Richiesta inviata sei volte a tre diversi indirizzi, ma la risposta è sempre stata la stessa: «impossibile inviare il messaggio»	Richiesta inviata la prima volta il 6 maggio e poi per altre cinque volte a due indirizzi, ma la risposta è sempre stata: «impossibile inviare il messaggio»	Richiesta inviata la prima volta il 6 maggio e poi per altre cinque volte a due indirizzi, ma la risposta è sempre stata: «impossibile inviare il messaggio»	Richiesta inviata il 6 maggio all'indirizzo direzione.subprovinciale.ivrea@postacert.inps.gov.it . La mail è stata recapitata ma non è mai arrivata	Richiesta inviata il 6 maggio all'indirizzo protocollo_dfp@mail-box.governo.it . Il messaggio è stato recapitato ma non è mai arrivata risposta	Richiesta inviata il 6 maggio all'indirizzo prot.procura.ivrea@giustiziacert.it . La mail è stata recapitata ma non è mai arrivata risposta

Fonte: elaborazione Il Sole 24 Ore

Retaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

