



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

Agli Uffici centrali e territoriali

LORO SEDI

OGGETTO	<b>Trasmissione del Rapporto sull'uso della PEC presso il MIUR – Anno 2012. Disposizioni operative e misure attuative per una migliore operatività e gestione documentale.</b>
---------	--

Dando seguito alla nota della Direzione Generale per gli Studi, la Statistica ed i Sistemi Informativi del 26 luglio 2012 avente prot. AOODGSSSI n. 3668, che ad ogni buon conto si allega, e considerando il proficuo confronto avutosi presso i Tavoli Tecnici istituiti dal Capo di Gabinetto ai sensi dell'art. 1, comma 2, del D.M. del 6 agosto 2012, per la predisposizione della bozza di Piano di dematerializzazione richiamato dal Ministro nell' "Atto di indirizzo concernente l'individuazione delle priorità politiche del Ministero per l'anno 2013"<sup>1</sup>, si trasmette a quanti in indirizzo, il *Rapporto sull'uso della Posta Elettronica Certificata presso il MIUR – Anno 2012. Disposizioni operative e misure attuative per una migliore gestione documentale* curato da questo Ufficio.

IL DIRIGENTE

Rosario Riccio

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del decreto legislativo n. 39/1993

<sup>1</sup> "A fronte dei rilevanti cambiamenti che interessano i diversi settori di *core business* del Ministero, diventa fondamentale avviare un profondo processo di riorganizzazione amministrativa interna secondo le seguenti linee di azione:

a) [...]

b) Dematerializzare le procedure amministrative, in attuazione dell'apposito Piano da adottare ai sensi dell'art.7, comma 27, del Decreto Legge 6 luglio 2012, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 della L. 7 agosto 2012, n. 135. Occorre procedere ad una graduale ma sistematica trasformazione delle modalità di gestione dei flussi informativi del Ministero (sia come comunicazione interna che come comunicazione esterna) secondo modalità sempre più interattive, trasparenti, semplificate ed innovative.[...]



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

## RAPPORTO SULL'USO DELLA PEC PRESSO IL MIUR – ANNO 2012.

### DISPOSIZIONI OPERATIVE PER UNA MIGLIORE GESTIONE DOCUMENTALE

#### INQUADRAMENTO NORMATIVO

La Posta Elettronica Certificata, di seguito PEC, è un sistema tramite il quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

La legge istitutiva della PEC è datata 2003 (L. n. 16/2003) quando il legislatore pose l'accento sull'innovazione tecnologica nella Pubblica Amministrazione (di seguito P.A.).

Venne quindi emanato il DPR 11 febbraio 2005 n. 68, per disciplinarne l'utilizzo anche per i rapporti con i privati cittadini.

**[1]** Da allora la normativa è andata arricchendosi. Il Decreto Legge 185/2008, convertito nella Legge n. 2/2009, ha introdotto l'obbligo anche per società e P.A., di istituire una versione "virtuale" della sede legale tramite la PEC. L'articolo 16 comma 6 prevede, infatti, che al tradizionale "indirizzo civico" della sede legale, venga affiancato un "indirizzo elettronico" presso cui potranno essere recapitati tutti gli atti e i documenti a valore legale.

**[2]** In Italia, l'invio di messaggi di PEC è equiparato a tutti gli effetti di legge, alla spedizione di una raccomandata cartacea con avviso di ricevimento (art. 48 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., di seguito Codice). Quest'ultimo, debitamente compilato, rende efficace la notifica/recapito del documento. L'avviso cartaceo di ricevimento della raccomandata è equiparato, pertanto, alla ricevuta informatica di avvenuta consegna della PEC: seguendo la disciplina del codice civile, entrambe rappresentano una scrittura privata tra mittente e destinatario.

**[3]** La ricevuta informatica di avvenuta consegna della PEC, inoltre, rappresenta una prova opponibile a terzi, in quanto corredata di una validazione temporale coerente all'articolo 37, comma 4, punto c) del DPCM del 30/03/2009.



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

Si ricorda altresì, quanto stabilito dall'articolo 45 comma 2 (Valore giuridico della trasmissione) del Codice: "Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore". Ciò vuol dire che nel momento in cui l'utente invia il messaggio, riceve da parte del proprio Gestore di PEC, una ricevuta di accettazione con relativa attestazione temporale.

**[4]** Tale ricevuta costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene (o meno) nella casella del destinatario, il relativo gestore di PEC invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna, con l'indicazione di data ed orario, a prescindere dalla apertura e/o visualizzazione del messaggio da parte del destinatario.

**[5]** La mancata consegna di un messaggio di PEC dovuta a caselle piene si configura, pertanto, come interruzione dei servizi ed ostacolo alla fruizione dei diritti di cui gli artt. 6, 47 e 65 del Codice.

**[6]** Di rilievo inoltre, appare l'articolo 40-bis del Codice allorquando afferma che formano oggetto di registrazione di protocollo ai sensi dell'articolo 53 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, le comunicazioni che pervengono o sono inviate dalle caselle di posta elettronica di cui all'articolo 47, commi 1 e 3, all'articolo 54 comma 2-ter ed all'articolo 57-bis comma 1, nonché le istanze e le dichiarazioni di cui all'articolo 65. In ciò sta l'obbligo di protocollare tutti i messaggi di PEC inviati e tutti quelli ricevuti di cui, ovviamente, l'articolazione ministeriale destinataria, di seguito AOO, sia competente in materia. Ciò è confermato dalla Circolare n. 2 del 19 aprile 2010 del Dipartimento per la digitalizzazione della P.A. e l'innovazione tecnologica presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Così facendo, viene a determinarsi una corrispondenza biunivoca ed inscindibile tra le registrazioni di protocollo ed i documenti trasmessi via PEC.

**[7]** Ciò pone l'attenzione sulla necessità di "confezionare" le trasmissioni via PEC evitando che in esse siano nidificati/allegati documenti informatici riguardanti funzioni e competenze di più AOO. A titolo esemplificativo, non è accoglibile una PEC avente contemporaneamente in allegato una richiesta di patrocinio (di competenza dell'AOO ROSSI) ed una fattura da evadere (di competenza dell'AOO BIANCHI). Ciò ai sensi dell'articolo 15, comma 2 del DPCM 31 ottobre 2000.



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

**[8]** Poiché l'invio di un messaggio di posta elettronica (certificata e non) e/o di un fax da parte di un dipendente o di una articolazione ministeriale, soddisfa il requisito della forma scritta, ai sensi degli artt. 45 e 47 del Codice, alla loro trasmissione non deve seguire quella del documento originale.

Quanto sopra è utile perché si presti la massima attenzione alla gestione di uno strumento di trasmissione di atti e documenti, la PEC, che è sempre più utilizzato da privati cittadini, professionisti, società ed imprese oltre che da altre P.A..

**[9]** Ciò tenendo conto dell'art. 5-bis del Codice secondo cui a partire dall'1 luglio 2013, "la comunicazione tra imprese e P.A. deve avvenire *esclusivamente* con mezzi telematici". Anche il Decreto *Semplifica Italia* (Decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5 coordinato con la legge di conversione 4 aprile 2012, n. 35) obbliga le P.A. a comunicare tra loro, dal 2014, *esclusivamente* attraverso i canali telematici e la PEC.

Doveri ed obblighi esclusivi che anche il Capo di Gabinetto, dott. Luigi Fiorentino, ha richiamato nella nota 26433/2012 che si allega alla presente.

**[10]** Infine, relativamente all'interoperabilità tra Posta Elettronica (certificata e non) e il sistema di protocollazione informatica (ProtocolloASP), vale la pena richiamare in questa sede, l'articolo 47, comma 2, lettera b) del Codice<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Articolo 47.

Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni.

1. [...]

1-bis. [...]

2. Ai fini della verifica della provenienza le comunicazioni sono valide se:

a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;

b) ovvero sono dotate di segnatura di protocollo di cui all'articolo 55 del decreto del Presidente della Repubblica 28/12/2000, n. 445;

c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all' articolo 71;

d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata di cui al DPR 11 febbraio 2005, n. 68.



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

## ANALISI DELLE PERFORMANCE

In appendice pubblichiamo la TABELLA 1 riportante un'analisi quantitativa dei messaggi di PEC gestiti da ciascuna articolazione ministeriale nel periodo 02/01/2012 – 21/12/2012, ottenuta incrociando i dati estraibili dall'applicativo ProcolloASP e quelli desumibili accedendo ai server che ospitano il servizio *postacert.istruzione.it*. Aggregandone i dati con l'operatore %, si ottiene la TABELLA 2 grazie alla quale è possibile un'analisi qualitativa che:

1. offre lo spunto di individuare criticità e punti di forza, minacce ed opportunità nell'attuale modo di gestire i messaggi di PEC e quindi, di approcciarsi al mutato e mutevole quadro normativo;
2. permette a ciascuna AOO di posizionarsi lungo il percorso che chiama questo Ministero ad abbandonare sempre più velocemente il culto della carta per adottare procedure di dematerializzazione dei documenti prima e dei processi poi, come riportato nella figura seguente;

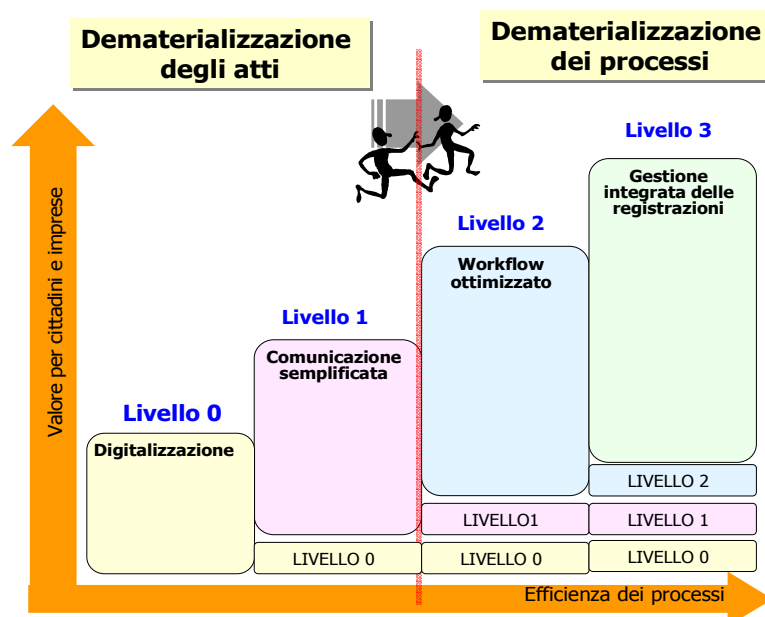


FIGURA 1



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

3. consente la definizione di un insieme minimo di disposizioni operative e misure attuative per una migliore gestione documentale, che di seguito saranno esposte e che devono essere rese esecutive da ciascuna articolazione ministeriale;
4. misura la distanza tra la situazione attuale e quella disegnata dalle disposizioni di cui al punto 3.

Anche da una veloce lettura delle TABELLE, non è difficile rilevare che:

- ✚ il MIUR ha ricevuto oltre 250.000 messaggi di PEC: cittadini, PA ed imprese ricorrono massicciamente all'invio di messaggi di PEC;
- ✚ il MIUR ha trasmesso circa 140.000 messaggi di PEC, protocollandone meno di 40.000, denotando una criticità nell'uso combinato dei due strumenti;
- ✚ il MIUR gestisce circa 400.000 messaggi di PEC, protocollandone il 17%: si intuisce, dai dati, una certa insofferenza verso i processi di informatizzazione, spesso percepiti come aggiuntivi alle attuali prassi amministrative e non sostitutivi delle stesse;
- ✚ 50 articolazioni ministeriali non protocollano le PEC ignorando quanto al punto [6];
- ✚ ulteriori 15 AOO territoriali protocollano i messaggi PEC in misura minore del 4% sottovalutando quanto al punto [6];
- ✚ è diffusa la gestione delle PEC esclusivamente via webmail;
- ✚ è diffusa la cattiva prassi di stampare i messaggi di PEC e poi protocollarli come se fossero documenti cartacei, alterando quindi, la natura informatica della trasmissione dando luogo a quanto evidenziato ai punti [2] e [3];
- ✚ è evidente la necessità di una info/formazione qualificata e qualificante, che veda come destinatari tutti gli attori del processo di dematerializzazione/digitalizzazione delle prassi e procedure in essere al MIUR, non coinvolti nelle sessioni formative organizzate nel corso del 2011 e del 2012 ed a ciò dedicate.



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

## GLI STRUMENTI DI GESTIONE DEI MESSAGGI DI PEC

Gestire messaggi di PEC vuol dire sovrintendere e coordinare le operazioni di protocollazione, classificazione ed archiviazione di questi particolari documenti informatici. Tali operazioni ricadono, ovviamente, nell'insieme delle attività finalizzate alla gestione informatica dei documenti ed alla formazione della memoria digitale delle P.A..

La particolarità dei messaggi di PEC sta nella rilevanza che il quadro normativo nazionale gli attribuisce perché ritenuta utile a rendere le P.A. più snelle. I dati e le valutazioni qui riportate spingono questo Ufficio a presentare una panoramica degli strumenti disponibili per una gestione efficace, efficiente, economica e trasparente. Nella nota ad oggetto "Misure attuative urgenti per il buon uso della PEC", curata dall'ing. Giovanni Malesci (giovanni.malesci@istruzione.it), che sarà inviata agli Amministratori di AOO via e-mail entro il 19 aprile c.a., verrà presentato "il come" tale gestione può essere coerente alla normativa vigente ed alle già richiamate priorità politiche che il MIUR si è dato.

## FASE 1 - WEBMAIL

I messaggi di PEC giungono tutti sulla casella di mail di cui il punto [\[4\]](#) a cui si accede tramite l'URL <https://webmail.spcoop.postacert.it/webmail/> inserendo le dovute credenziali. Qui va vagliata la protocollabilità dei singoli messaggi in coerenza ai punti [\[2\]](#), [\[3\]](#), [\[6\]](#) e [\[7\]](#) e secondo quanto indicato nel paragrafo "Disposizioni operative vincolanti".

In quest'ultimo, sono presentati i casi in cui rispondere, respingere, cancellare, eliminare, inoltrare o trasferire all'applicativo ProtocolloASP i messaggi di PEC ricevuti.

Da webmail non si possono né devono inviare messaggi di PEC che non rientrino nei casi indicati nelle "Disposizioni operative vincolanti".



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

## FASE 2 - PROTOCOLLOASP

ProtocolloASP è l'applicativo grazie al quale è informatizzato il servizio di gestione documentale, vale a dire il servizio finalizzato all'invio, ricezione, protocollazione, classificazione, assegnazione e archiviazione corrente (remota) dei documenti amministrativi formati o acquisiti dagli uffici del MIUR.

I messaggi di PEC ricevuti e ritenuti protocollabili, sono trasferiti su ProtocolloASP secondo le modalità che saranno specificate nella nota "Misure attuative urgenti" che sarà inviata ai soli Amministratori di AOO.

In ProtocolloASP, si provvede a visualizzare i messaggi di PEC, a protocollarli e ad assegnarli come di consueto. E' da qui e solo da qui, che si possono e si devono inviare messaggi di PEC.

## FASE 3 - OUTLOOK EXPRESS

Outlook Express è il client di posta elettronica sviluppato da Microsoft che va installato su non più di tre postazioni di lavoro secondo le istruzioni di cui il Manuale di configurazione che sarà trasmesso anch'esso via email, ai referenti informatici ed agli Amministratori di AOO. Outlook Express va usato esclusivamente per archiviare in locale (per salvare su un computer) i messaggi di PEC ricevuti.

Infatti sia il ProtocolloASP che Outlook Express sono strumenti idonei all'archiviazione corrente (conservazione dei documenti informatici per, solitamente, cinque anni). La differenza è che col primo i messaggi di PEC si salvano sui server dei gestori del servizio, col secondo sul proprio PC.

Outlook Express serve solo per archiviare e non per inviare e/o inoltrare messaggi di PEC ad altri indirizzi, interni o esterni rispetto al MIUR. Esso è utile perché, invocato subito dopo aver acceduto alla casella di PEC via webmail come da FASE 1, scarica tutti messaggi duplicandoli sul proprio PC. Ciò assicura la disponibilità dei messaggi in caso di cancellazioni per errore, di malfunzionamento di internet o di crash dei server di ProtocolloASP e *postacert.istruzione.it*.





# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

## DISPOSIZIONI OPERATIVE VINCOLANTI

In relazione al punto **[1]** evidenziato nel paragrafo “Inquadramento normativo”, occorre che tutte le articolazioni ministeriali dotate di sito web, inseriscano nell'intestazione dello stesso, di seguito all'indirizzo civico, l'indirizzo di PEC.

Analoga operazione va fatta sulla carta intestata e sui format di stampa. A titolo esemplificativo, richiamiamo in questa sede l'intestazione tipo di un sito web delle articolazioni ministeriali e la relativa versione innovata:

### VERSIONE CORRENTE

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL ZZZZJJ - Via X. QWERTY, 32 - 00185 ROMA - Tel. +39 06 84391 - Fax. +39 06 70476649  
E-mail: direzione-ZZZZJJ@istruzione.it - C.F.: 97244440585

### VERSIONE INNOVATA

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL ZZZZJJ - Via X. QWERTY, 32 - 00185 ROMA.  
Indirizzo di PEC: drzz@postacert.istruzione.it - E-mail: direzione-ZZZZJJ@istruzione.it.  
Tel. +390684391.- C.F.: 97244440585.

Nella versione innovata si è tolto, per disincentivarne l'uso, il riferimento al numero di fax che è lo strumento di trasmissione di documenti più costoso. Esso deve essere usato in condizioni di urgenza e non in via ordinaria. In quest'ultimo caso, i riferimenti degli indirizzi di posta elettronica, certificata e non, appaiono più che sufficienti. Per le condizioni d'emergenza, invece, il riferimento telefonico permette comunque di risalire al numero di fax.

In relazione al punto **[2]** evidenziato nel paragrafo “Inquadramento normativo”, occorre che tutte le



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

articolazioni ministeriali nel valutare la protocollabilità dei messaggi giunti alla casella di PEC accessibile da <https://webmail.spcoop.postacert.it>, facciano proprio il seguente “modus operandi”:

- A) se si riceve un messaggio di PEC la cui competenza non è propria ma di una articolazione ministeriale presente tra i destinatari, il messaggio va eliminato;
- B) se si riceve un messaggio di PEC la cui competenza non è propria ma di una articolazione ministeriale non presente tra i destinatari, il messaggio va eliminato purché tra i destinatari figurino quello del Dipartimento/Direzione Regionale in cui la articolazione competente risulta incardinata. A tale Dipartimento/Direzione Regionale tocca l'onere della gestione documentale del messaggio ricevuto così come sarà specificato nella richiamata nota Misure applicative. Qualora tra i destinatari non fossero presenti nemmeno gli indirizzi di PEC dei Dipartimenti/Direzioni Regionali, occorre procedere come al caso C);
- C) se si riceve un messaggio di PEC la cui competenza non è propria ed il proprio indirizzo è l'unico tra i destinatari, occorre rispondere al messaggio ricevuto come segue: “Trattandosi di messaggio inerente competenze di altre articolazioni ministeriali, lo stesso non viene preso in carico dalla scrivente. Al fine di non aggravare i procedimenti amministrativi, visto l'art. 1 co. 2 della L. n. 241/90, si comunica che l'indirizzo di PEC corrispondente all'articolazione competente è il seguente: `yyyxxx@postacert.istruzione.it`”. A tale disposizione operativa, fa eccezione la richiesta di accesso agli atti che, ai sensi dell'art. 6, comma 2 del DPR n. 184 del 12/04/2006, se presentata ad amministrazione diversa da quella nei cui confronti va esercitato il diritto di accesso, è da questa immediatamente trasmessa a quella competente. Di tale trasmissione è data comunicazione all'interessato.

In relazione al punto **[3]** evidenziato nel paragrafo “Inquadramento normativo”, occorre che tutte le articolazioni ministeriali non stampino, in nessun caso, i messaggi di PEC prima di protocollarli. E' quanto mai opportuno trasmetterli agli uffici attraverso la assegnazione informatica permessa dall'applicativo ProtocolloASP.

In relazione al punto **[4]** evidenziato nel paragrafo “Inquadramento normativo”, occorre che tutte le



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

articolazioni ministeriali gestiscono le ricevute di accettazione e di consegna di cui la Fig. 2, trasferendole sull'applicativo ProtocolloASP come specificato nelle Misure applicative.

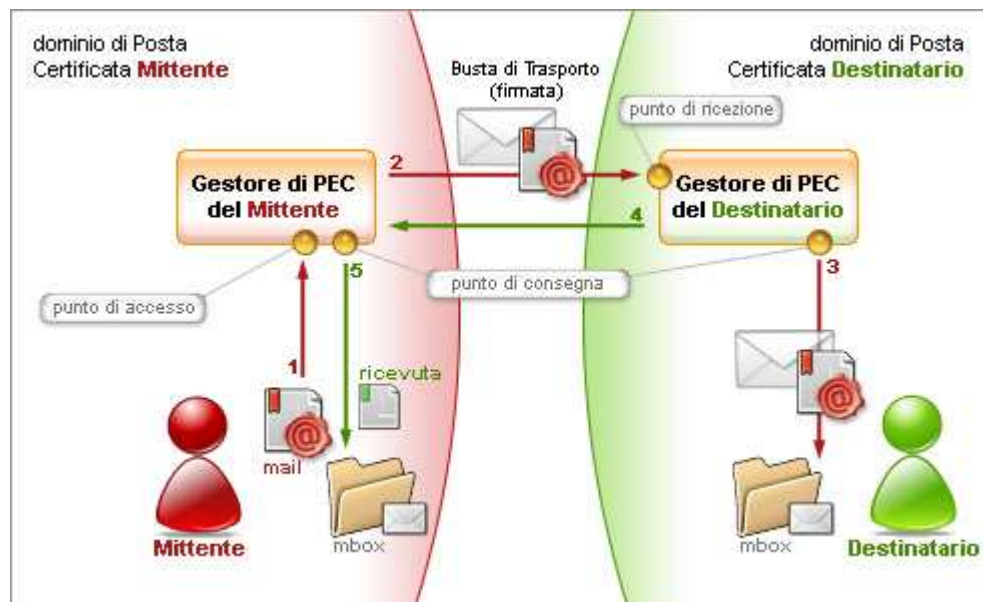


FIGURA 2

Occorre altresì tener presente che sono possibili trasmissioni tra:

PEC  $\leftrightarrow$  PEC equivalente ad una Raccomandata a/r in quanto si disporrà sia delle ricevute di avvenuto invio che di avvenuta consegna;

PEC  $\rightarrow$  PEO equivalente ad una Raccomandata semplice o ad un fax in quanto si disporrà della sola ricevuta di avvenuto invio;

PEO  $\rightarrow$  PEC equivalente ad un invio con posta prioritaria in quanto non si disporrà di alcuna ricevuta. Il sistema di PEC ricevente, genererà una “anomalia messaggio” da non confondersi con i messaggi di spam. Si evidenzia pertanto, l’obbligo normativo di prendere in carico anche le “anomalie messaggio” in quanto derivanti dal libero esercizio dei nuovi diritti digitali, da parte di cittadini e P.A.;

PEO  $\rightarrow$  PEO equivalente ad un invio con posta prioritaria: non si disporrà di alcuna ricevuta.



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

Qualora si attivasse l'opzione di conferma di recapito e/o lettura, l'invio PEO equivale ad un fax.

In relazione al punto **[5]** evidenziato nel paragrafo "Inquadramento normativo", occorre che tutte le articolazioni ministeriali presidino la casella di PEC (*nome-articolazione@postacert.istruzione.it*) e monitorino le caselle di PEO ( [... ]@istruzione.it oppure [... ]@miur.it ).

Per presidio s'intende l'accedere alla casella di PEC tutti i giorni lavorativi e più volte al giorno.

Per monitoraggio s'intende l'accedere alla casella di PEO più volte alla settimana, in relazione all'ordinario carico di lavoro.

In relazione al punto **[6]** evidenziato nel paragrafo "Inquadramento normativo", occorre che tutte le articolazioni ministeriali si organizzino in modo nuovo. Non è pensabile organizzare un nuovo servizio secondo le tradizionali prassi.

Data la rilevanza e delicatezza della gestione documentale a mezzo PEC, evidenziata anche dall'ordinanza n. 6752 della Corte di Cassazione, occorre che ad organizzare la fase di ingresso della PEC siano gli Amministratori di AOO o i membri della segreteria di Dipartimento/Direzione o entrambi, secondo il processo riportato nelle Misure applicative.

Gli Amministratori di AOO o i membri della segreteria di Dipartimento/Direzione dovranno inoltrare o trasferire all'applicativo ProtocolloASP i messaggi di PEC ricevuti ed utili, secondo le indicazioni riportate nelle Misure applicative.

In relazione al punto **[7]** evidenziato nel paragrafo "Inquadramento normativo", qualora gli allegati di un messaggio di PEC siano di competenza di più uffici della stessa AOO, si procede a protocollarla ed assegnarla informaticamente a ciascun ufficio che provvederà, eventualmente, a stamparle (solo se necessario!). Qualora gli allegati fossero invece di competenza di più AOO, il messaggio va preso in carico per "la propria parte", eliminando l'allegato che non rientra nelle proprie competenze e rispondendo al mittente via webmail (senza passare per ProtocolloASP) come segue:

"Ai sensi dell'art. 15, co. 2 del DPCM 31 ottobre 2000, trattandosi di messaggio inerente competenze



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

di più articolazioni ministeriali, lo stesso viene preso in carico limitatamente all'allegato X. Al fine di non aggravare i procedimenti amministrativi, visto l'art. 1 co. 2 della L. n. 241/90, si invita codesto Ente a trasmettere l'allegato Y all'indirizzo di PEC corrispondente all'articolazione competente che è il seguente: [wwwxxx@postacert.istruzione.it](mailto:wwwxxx@postacert.istruzione.it)".

Il punto [8] evidenziato nel paragrafo "Inquadramento normativo", è di fondamentale importanza e di rilevante impatto sugli abitudinari modi con cui si trasmettono/comunicano note e/o informazioni.

E' infatti, sovente notare che una nota viene trasmessa via fax, via PEC, via PEO, via Intranet, via sito web oltreché in formato cartaceo (ovviamente!). Ciò con un ingiustificato spreco di risorse umane ed economiche. Il punto [8] riferisce senza equivoci che ogni articolazione AOO deve comunicare con altre P.A., ricorrendo ad un'unica modalità di trasmissione senza incorrere nell'onerosa (anche dal punto di vista economico) abitudine "dell'anticipo a mezzo fax/PEC/PEO".

Nel caso di comunicazioni massive (note indirizzate a più di dieci destinatari) di carattere ordinario e corrente, esse vanno trasmesse, una volta protocollate, solo via PEO.

Volendo essere massimamente efficaci, efficienti ed economici, è opportuno pubblicare la nota protocollata sul sito web e/o su intranet ed informare, via PEO, le AOO o gli enti destinatari che sul proprio portale è stata pubblicata una nota d'interesse generale. In tal modo si formalizza che l'onere del monitoraggio della bacheca istituzionale (il sito web e/o intranet) è in capo ai destinatari. In particolare si raccomandano le AOO del MIUR interessate da frequenti invii massivi (quanti hanno a che fare con scuole, università, conservatori, enti di ricerca...) a seguire quanto nelle allegate Misure applicative, in modo da avviare un nuovo modo di comunicare, a partire dall'1 settembre 2013. Ciò permetterà alle AOO di adeguarsi per tempo a quanto disposto dalle norme di cui al punto [9].

Si precisa che una nota/comunicazione è ritenibile di carattere ordinario e corrente se non afferisce all'esercizio di un potere disciplinare, di spesa (documenti contabili) o di rappresentanza (documenti legali o atti di visibilità istituzionale come Protocolli d'Intesa, Accordi Quadro, Convenzioni): per questi ultimi casi occorre usare sempre la PEC.



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

Data l'onerosità della manutenzione e della gestione, occorre adottare tutte le disposizioni utili a disincentivare l'uso dei fax sia in trasmissione che in ricezione.

In relazione al punto **[10]** evidenziato nel paragrafo "Inquadramento normativo", al fine di ben evidenziare cosa e se trasmettere via PEO o via PEC, è doveroso tener presente oltre la tipologia documentale (è o no a carattere ordinario e corrente?) anche la rilevanza del documento: esterna o interna alla AOO?

Si tenga presente che le comunicazioni aventi rilevanza esterna devono seguire quanto evidenzia la normativa di settore, in particolare il Codice; quelli a rilevanza interna possono seguire, in deroga, quanto disposto in ciascun Manuale di Gestione dei flussi documentali redatto ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 428/1998, non abrogato dal Codice.

Occorre che tutte le articolazioni ministeriali diano la massima diffusione dei riferimenti normativi, delle disposizioni operative sopra riportate e degli indirizzi vincolanti allegati, adottando le consequenziali misure di stimolo e sollecito perché si proceda ad una ridefinizioni delle prassi e procedure di gestione documentale in essere, secondo la direzione e l'orizzonte tracciato.

Al presente rapporto sono allegati:

- Nota AOODGSSSI n. 3668 del 26 luglio 2012 ad oggetto *Verso un MIUR digitale. Indirizzi vincolanti per la dematerializzazione dei documenti cartacei.*
- Nota AOOUFGAB n. 26433 del 17 dicembre 2012 ad oggetto *Utilizzo della PEC per la trasmissione di atti tra gli Uffici.*

Alla pubblicazione del rapporto farà seguito l'invio agli Amministratori di AOO, dei seguenti documenti:

- Misure attuative per una migliore operatività e gestione documentale;
- Manuale di configurazione di Outlook Express.



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

TABELLA 1

La TABELLA 1 riporta una analisi quantitativa dei messaggi di PEC gestiti nel periodo 02/01/2012 – 21/12/2012, da ciascuna articolazione ministeriale posta secondo l'ordine alfabetico dei codici che le identifica sull'applicativo ProtocolloASP. I dati sono stati estratti dall'applicativo ProcolloASP e dai server che ospitano il servizio *postacert.istruzione.it*.

A titolo informativo, le AOO riferite al Dipartimento per l'Università, l'Afam e la Ricerca usufruiscono dell'interoperabilità tra gli applicativi ProtocolloASP e *postacert.istruzione.it*, solo dal 02/01/2013.

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AOOCSABO	849	904	1753	4562	2589	7151
AOOCSAFE	325	361	686	1478	995	2473
AOOCSAFO	104	100	204	2497	1236	3733
AOOCSAMO	525	606	1131	1535	1244	2779
AOOCSAPC	281	284	565	1767	715	2482
AOOCSAPR	473	612	1085	6270	4997	11267
AOOCSARA	435	389	824	1348	853	2201
AOOCSARE	429	443	872	1434	892	2326
AOOCSARN	198	238	436	1379	879	2258
AODGAFAMC	0	0	0	581	76	657
AODGAI	236	299	535	1220	1223	2443
AODGCSR	1	1	2	525	243	768
AODGIR	0	0	0	315	36	351
AODGOS	92	79	171	1251	453	1704
AODGPER	0	0	0	3993	1106	5099
AODGPFB	590	1166	1756	1492	1515	3007



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AODGPS	81	71	152	823	177	1000
AODGRU	921	1527	2448	2145	2375	4520
AODGSC	149	178	327	858	503	1361
AODGSSSI	255	242	497	1017	741	1758
AODGUN	1	1	2	1457	857	2314
AODPIT	0	0	0	3358	1000	4358
AODPPR	164	149	313	1008	537	1545
AODPUN	0	0	0	888	401	1289
AODRAB	0	1	1	2660	430	3090
AODRBA	133	120	253	1964	267	2231
AODRCA	0	0	0	2569	2269	4838
AODRCAL	430	417	847	4175	2887	7062
AODRER	1433	1730	3163	6091	2797	8888
AODRFR	0	5	5	2138	674	2812
AODRLA	0	6	6	3003	511	3514
AODRLI	564	557	1121	1570	1195	2765
AODRLO	14	16	30	12833	4837	17670
AODRMA	580	481	1061	2926	1323	4249
AODRMO	203	187	390	1518	494	2012
AODRPI	1121	1085	2206	2476	2146	4622
AODRPU	0	0	0	5406	1772	7178
AODRSA	766	915	1681	2023	2068	4091
AODRSI	1378	1583	2961	3252	2992	6244
AODRTO	1211	1853	3064	4196	2608	6804
AODRUM	494	452	946	3292	922	4214
AODRVE	757	729	1486	2336	1227	3563





# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AOOSECIN	1	0	1	443	175	618
AOOUFGAB	1164	1425	2589	3608	1667	5275
AOOUFLEG	0	0	0	716	114	830
AOOUPAG	219	238	457	1187	612	1799
AOOUPAL	19	19	38	4538	3124	7662
AOOUPAN	0	0	0	2243	769	3012
AOOUPAP	393	1278	1671	1649	1978	3627
AOOUPAQ	0	0	0	1159	322	1481
AOOUPAR	203	258	461	1160	663	1823
AOOUPAT	5	5	10	885	452	1337
AOOUPAV	0	0	0	618	261	879
AOOUPBA	0	0	0	3481	1595	5076
AOOUPBG	0	0	0	3641	414	4055
AOOUPBI	65	68	133	764	490	1254
AOOUPBL	209	205	414	1732	826	2558
AOOUPBN	0	0	0	1421	339	1760
AOOUPBR	96	93	189	701	470	1171
AOOUPBS	0	0	0	1736	919	2655
AOOUPCA	659	646	1305	1019	919	1938
AOOUPCB	0	0	0	590	285	875
AOOUPCE	0	0	0	2022	984	3006
AOOUPCH	0	0	0	1346	435	1781
AOOUPCL	0	0	0	994	473	1467
AOOUPCN	0	0	0	750	667	1417
AOOUPCO	372	372	744	2075	722	2797
AOOUPCR	74	112	186	1453	563	2016



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AOOUSPCS	0	0	0	1171	246	1417
AOOUSPCT	699	671	1370	1814	1175	2989
AOOUSPCZ	0	0	0	1375	384	1759
AOOUPEN	101	96	197	743	560	1303
AOOUPFG	9	9	18	1090	1234	2324
AOOUPFI	506	819	1325	1635	1396	3031
AOOUPFR	480	475	955	1506	967	2473
AOOUPGE	216	208	424	763	787	1550
AOOUPGO	165	166	331	714	601	1315
AOOUPGR	308	364	672	1464	1032	2496
AOOUPIM	0	0	0	1243	294	1537
AOOUPIS	1	1	2	775	256	1031
AOOUPKR	0	0	0	735	714	1449
AOOUPLC	25	107	132	1748	681	2429
AOOUPLE	397	348	745	1020	1067	2087
AOOUPLI	9	61	70	1934	374	2308
AOOUPLO	52	47	99	3026	2065	5091
AOOUPLT	276	326	602	877	984	1861
AOOUPLU	2	6	8	2120	1316	3436
AOOUPMB	0	0	0	1305	545	1850
AOOUPMC	398	490	888	1436	962	2398
AOOUPME	561	584	1145	1287	1261	2548
AOOUPMI	42	41	83	7880	4508	12388
AOOUPMN	185	254	439	2230	1049	3279
AOOUPMS	163	182	345	1404	902	2306
AOOUPMT	11	28	39	822	703	1525



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AOOUPNA	853	840	1693	2178	1432	3610
AOOUPNO	0	3	3	955	911	1866
AOOUPNU	4	1	5	854	352	1206
AOOUPOR	188	215	403	1160	603	1763
AOOUPPA	0	47	47	1838	2604	4442
AOOUPPD	344	343	687	1210	773	1983
AOOUPPE	227	228	455	1013	596	1609
AOOUPPG	0	0	0	1330	0	1330
AOOUPPI	502	503	1005	1650	976	2626
AOOUPPN	240	510	750	749	1211	1960
AOOUPPO	135	134	269	1144	401	1545
AOOUPPT	0	0	0	1184	267	1451
AOOUPPU	237	210	447	5736	831	6567
AOOUPPV	0	0	0	1958	739	2697
AOOUPPZ	77	77	154	835	497	1332
AOOUPRC	0	520	520	2392	1615	4007
AOOUPRG	0	0	0	689	395	1084
AOOUPRI	4	4	8	595	285	880
AOOUPRM	0	0	0	2019	473	2492
AOOUPRO	940	985	1925	1549	1370	2919
AOOUPSA	159	157	316	1048	591	1639
AOOUPSI	74	74	148	1203	494	1697
AOOUPSO	0	0	0	1329	453	1782
AOOUPSP	1	1	2	1013	151	1164
AOOUPSR	0	0	0	647	329	976
AOOUPSS	23	16	39	781	756	1537



*Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	PEC PROTOCOLLATE			PEC TRASMESSE		
	INGRESSO	USCITA	TOTALE	RICEVUTE	INVIATE	TOTALE
AOOUSPSV	133	132	265	614	535	1149
AOOUSPTA	121	121	242	1136	899	2035
AOOUSPTE	0	0	0	927	574	1501
AOOUSPTO	976	980	1956	3016	2134	5150
AOOUSPTP	0	77	77	682	493	1175
AOOUSPTR	1	1	2	1407	145	1552
AOOUSPTS	6	6	12	834	385	1219
AOOUSPTV	308	306	614	2270	1872	4142
AOOUSPUD	330	356	686	1307	1249	2556
AOOUSPVA	86	85	171	2460	1091	3551
AOOUSPVB	3	3	6	581	405	986
AOOUSPVC	0	0	0	755	208	963
AOOUSPVE	0	0	0	616	459	1075
AOOUSPVI	1490	1472	2962	3797	2331	6128
AOOUSPVR	0	2	2	2008	828	2836
AOOUSPVT	201	151	352	1196	426	1622
AOOUSPVV	0	14	14	760	348	1108
<b>TOTALE</b>	<b>30941</b>	<b>36363</b>	<b>67304</b>	<b>253102</b>	<b>136850</b>	<b>389952</b>



# *Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

TABELLA 2

La TABELLA 2 riporta una analisi qualitativa della mole di messaggi di PEC gestita da ciascuna articolazione ministeriale nel periodo 02/01/2012 – 21/12/2012, ottenuta aggregando i dati della TABELLA 1 con l'operatore %. Le AOO in tabella, distinte in AOO dell'Amministrazione Centrale ed AOO territoriali, sono riportate secondo l'ordine decrescente della percentuale di protocollazione delle PEC in uscita. Più è alta tale percentuale, più virtuosa è la relativa AOO in quanto determina economie nella gestione di risorse umane, economiche e strumentali.

A titolo informativo, le AOO riferite al Dipartimento per l'Università, l'Afam e la Ricerca usufruiscono dell'interoperabilità tra gli applicativi ProtocolloASP e postacert.istruzione.it, solo dal 02/01/2013.

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
<b>AOOUFGAB</b>	32%	85%	49%
<b>AODGPFB</b>	40%	77%	58%
<b>AODGRU</b>	43%	64%	54%
<b>AODGPS</b>	10%	40%	15%
<b>AODGSC</b>	17%	35%	24%
<b>AODGSSSI</b>	25%	33%	28%
<b>AODPPR</b>	16%	28%	20%
<b>AODGAI</b>	19%	24%	22%
<b>AODGOS</b>	7%	17%	10%
<b>AODGCSR</b>	0%	0%	0%
<b>AODGUN</b>	0%	0%	0%
<b>AODGAFAMC</b>	0%	0%	0%
<b>AODGIR</b>	0%	0%	0%
<b>AODGPER</b>	0%	0%	0%



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
AOODPIT	0%	0%	0%
AOODPUN	0%	0%	0%
AOOSECIN (OIV)	0%	0%	0%
AOOUFLEG	0%	0%	0%
AOOUSPRO	61%	72%	66%
AOODRTO	29%	71%	45%
AOOUSPCA	65%	70%	67%
AOOUSPAP	24%	65%	46%
AOOUSPVI	39%	63%	48%
AOODRER	24%	62%	36%
AOODRVE	32%	59%	42%
AOOUSPFI	31%	59%	44%
AOOUSPNA	39%	59%	47%
AOOUSPCT	39%	57%	46%
AOODRSI	42%	53%	47%
AOOUSPPI	30%	52%	38%
AOOUSPCO	18%	52%	27%
AOOUSPMC	28%	51%	37%
AOODRPI	45%	51%	48%
AOOCSARE	30%	50%	37%
AOOUSPFR	32%	49%	39%
AOODRUM	15%	49%	22%
AOOCSAMO	34%	49%	41%
AOODRLI	36%	47%	41%
AOOUSPME	44%	46%	45%
AOOUSPTO	32%	46%	38%



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
AOOCSARA	32%	46%	37%
AOODRBA	7%	45%	11%
AOOUSPPD	28%	44%	35%
AOODRSA	38%	44%	41%
AOOUSPPN	32%	42%	38%
AOOCSAPC	16%	40%	23%
AOOUSPAR	18%	39%	25%
AOOUSPAG	18%	39%	25%
AOOUSPPE	22%	38%	28%
AOODRMO	13%	38%	19%
AOODRMA	20%	36%	25%
AOOCSAFE	22%	36%	28%
AOOUSPOR	16%	36%	23%
AOOUSPVT	17%	35%	22%
AOOUSPGR	21%	35%	27%
AOOCSABO	19%	35%	25%
AOOUSPPO	12%	33%	17%
AOOUSPLT	31%	33%	32%
AOOUSPLE	39%	33%	36%
AOOUSPRC	0%	32%	13%
AOOUSPUD	25%	29%	27%
AOOUSPGO	23%	28%	25%
AOOCSARN	14%	27%	19%
AOOUSPSA	15%	27%	19%
AOOUSPGE	28%	26%	27%
AOOUSPPU	4%	25%	7%



# Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
AOOUPBL	12%	25%	16%
AOOUPSV	22%	25%	23%
AOOUPMN	8%	24%	13%
AOOUPMS	12%	20%	15%
AOOUPCR	5%	20%	9%
AOOUPBR	14%	20%	16%
AOOUPEN	14%	17%	15%
AOOUPTV	14%	16%	15%
AOOUPLI	0%	16%	3%
AOOUPLC	1%	16%	5%
AOOUPTP	0%	16%	7%
AOOUPPZ	9%	15%	12%
AOOUPSI	6%	15%	9%
AOODRCAL	10%	14%	12%
AOOUPBI	9%	14%	11%
AOOUPTA	11%	13%	12%
AOOCSAPR	8%	12%	10%
AOOCSAFO	4%	8%	5%
AOOUPVA	3%	8%	5%
AOOUPVV	0%	4%	1%
AOOUPMT	1%	4%	3%
AOOUPLO	2%	2%	2%
AOOUPSS	3%	2%	3%
AOOUPPA	0%	2%	1%
AOOUPTS	1%	2%	1%
AOOUPRI	1%	1%	1%





*Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
<b>AOODRLA</b>	0%	1%	0%
<b>AOOUSPAT</b>	1%	1%	1%
<b>AOOUSPMI</b>	1%	1%	1%
<b>AOODRFR</b>	0%	1%	0%
<b>AOOUSPVB</b>	1%	1%	1%
<b>AOOUSPFG</b>	1%	1%	1%
<b>AOOUSPTR</b>	0%	1%	0%
<b>AOOUSPSP</b>	0%	1%	0%
<b>AOOUSPAL</b>	0%	1%	0%
<b>AOOUSPLU</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPIS</b>	0%	0%	0%
<b>AOODRLO</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPNO</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPNU</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPVR</b>	0%	0%	0%
<b>AOODRAB</b>	0%	0%	0%
<b>AOODRCA</b>	0%	0%	0%
<b>AOODRPU</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPAN</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPAQ</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPAV</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPBA</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPBG</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPBN</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPBS</b>	0%	0%	0%
<b>AOOUSPCB</b>	0%	0%	0%



*Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca*

Dipartimento per la programmazione e la gestione  
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi - Ufficio IV

---

AOO	% DI PEC PROTOCOLLATE		
	input	output	total
AOOUPCE	0%	0%	0%
AOOUPCH	0%	0%	0%
AOOUPCL	0%	0%	0%
AOOUPCN	0%	0%	0%
AOOUPCS	0%	0%	0%
AOOUPCZ	0%	0%	0%
AOOUPIM	0%	0%	0%
AOOUPKR	0%	0%	0%
AOOUPMB	0%	0%	0%
AOOUPPG	0%	0%	0%
AOOUPPT	0%	0%	0%
AOOUPPV	0%	0%	0%
AOOUPRG	0%	0%	0%
AOOUPRM	0%	0%	0%
AOOUPSO	0%	0%	0%
AOOUPSR	0%	0%	0%
AOOUPTE	0%	0%	0%
AOOUPVC	0%	0%	0%
AOOUPVE	0%	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>12%</b>	<b>27%</b>	<b>17%</b>