



C I T T À d i
P I N E R O L O

**MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO
INFORMATICO, DEI FLUSSI DOCUMENTALI E
DEGLI ARCHIVI (artt. 3 e 5 DPCM 3 dicembre
2013)**

**ALLEGATO N. 10
POSTA ELETTRONICA ORDINARIA E CERTIFICATA
DISCIPLINARE**

Cronologia revisioni			
Data	Versione	Provvedimento di approvazione	Descrizione

Premessa	2
Posta elettronica ordinaria (PEO)	2
Posta elettronica certificata (PEC) istituzionale.....	4
Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni	6
Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e società/impresе/professionisti.....	6
Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e privati.....	7
Posta elettronica certificata (PEC) non istituzionale.....	7
Non ripudio del messaggio	8
Regole di buona condotta per l'uso della posta elettronica (netiquette)	8

Premessa

I sistemi informatici, l'accesso alle reti Internet e Intranet, la posta elettronica, i software, l'hardware e ogni altro strumento o tecnologia informatica sono beni dell'Amministrazione il cui uso è consentito esclusivamente agli Amministratori, al personale dirigente e ai collaboratori per finalità istituzionali e di lavoro con le modalità e nei limiti stabiliti dall'Ente nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali vigenti.

Il presente disciplinare regola l'utilizzo della posta elettronica da parte del personale dipendente e dei collaboratori.

Per quanto riguarda la gestione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni si applicano gli articoli 45-49 del D.Lgs. 82/05 (CAD) come modificato dal D.Lgs. 235/10.

Posta elettronica ordinaria (PEO)

Le caselle di posta elettronica appartenenti al dominio "comune.pinerolo.to.it" sono gestite dal Servizio Centro Elaborazione Dati e sono utilizzabili sia dall'interno della struttura informatica comunale che dall'esterno.

Di norma ad ogni dipendente del comune è assegnata una casella di posta elettronica che nella parte sinistra del simbolo @ è identificata con "cognome" o con la credenziale pubblica "nome utente" assegnata per l'accesso al sistema informatico comunale. Analoghe caselle possono essere assegnate anche a collaboratori esterni.

Alle caselle di cui sopra possono essere attribuiti degli "alias" (indirizzi alternativi) secondo le necessità e dietro richiesta anche informale dei responsabili dei servizi.

Alle strutture organizzative possono essere assegnate caselle di posta elettronica o liste di distribuzione identificate con la denominazione della struttura opportunamente ridotta o sintetizzata o con altre denominazioni adatte a identificare un determinato procedimento o attività.

Anche alle caselle o alle liste di distribuzione assegnate alle strutture possono essere assegnati dei nomi alternativi ("alias") oppure possono essere inserite, contenere o fare parte di altre liste di distribuzione.

Le caselle di PEO sono assegnate automaticamente dal CED in caso di attivazione di un nuovo "account" di rete a meno che il soggetto a cui sono state assegnate le credenziali di accesso ai sistemi dell'ente non necessiti di fruire dello strumento (ad es. di credenziali concesse per la sola navigazione "internet" o a soggetti la cui attività presso l'ente è di carattere temporaneo o occasionale).

Il Servizio CED disattiva le caselle di PEO del personale cessato per qualunque motivo, periodicamente e sulla base di obiettive motivazioni le caselle cessate vengono definitivamente

eliminate. Le caselle disattivate possono essere riabilite, anche solo temporaneamente e/o con le opportune modifiche:

- qualora si renda necessario il recupero di messaggi; in tale caso il ripristino avviene a richiesta dell'assegnatario, di un dirigente o un responsabile della struttura a cui apparteneva l'assegnatario;
- per consentire all'assegnatario di ricevere comunicazioni da parte dell'amministrazione;
- su richiesta di un organo giudiziario.

Le caselle di PEO sono concesse in uso e possono essere temporaneamente sospese, anche senza preavviso, per utilizzo non corretto, per motivi tecnici, per arginare infezioni da "virus informatici" o per ragioni produttive od organizzative. La sospensione è effettuata dal CED anche su richiesta del Segretario Comunale, di un dirigente o di un responsabile di servizio sotto la cui responsabilità sia posto il soggetto titolare della PEO.

La posta elettronica è utilizzata per ricevere o inviare atti inerenti alla propria attività lavorativa all'interno dell'Amministrazione, ovvero a soggetti esterni. E' ammesso l'uso personale della PEO se l'uso non influisce sul corretto svolgimento dell'attività lavorativa.

E' comunque sempre vietato l'utilizzo della PEO per comportamenti contrari alla morale o per azioni che: costituiscano reato o illecito, siano offensive o contrarie al codice di comportamento ed ai regolamenti dell'ente. E' altresì vietato l'uso improprio delle PEO da parte degli assegnatari.

E' inoltre espressamente vietato:

- l'inserimento di commenti personali nella corrispondenza riguardante questioni lavorative;
- diffondere spam, messaggi appartenenti a catene di S. Antonio o messaggi promozionali; i messaggi pubblicitari o promozionali possono essere inoltrati ad altri soggetti solo quando il contenuto di dette comunicazioni è ritenuto di interesse per l'attività lavorativa del destinatario. Tali messaggi non vanno inviati a liste di distribuzione che aggregano più dipendenti appartenenti a unità organizzative diverse a meno che gli argomenti trattati non siano di interesse collettivo (ad es. non inviare una pubblicità a tutti i dipendenti dell'ente o a tutti i dipendenti del settore);
- inoltrare la risposta ad un messaggio ricevuto a tutti i destinatari della mail a cui si risponde. Le risposte a messaggi originariamente inviati a più destinatari non vanno inoltrate a tutti i destinatari del messaggio ricevuto ma solamente ai diretti interessati, a meno che l'argomento trattato non sia da sottoporre all'attenzione collettiva (ad esempio la richiesta di interesse personale formulata in risposta di una comunicazione inoltrata a tutti i dipendenti non deve essere anch'essa indirizzata a tutti i dipendenti ma solo ai diretti interessati);
- inserire all'interno di un messaggio trattazioni troppo lunghe o particolareggiate quando non espressamente richiesto dal destinatario. Il divieto è imposto allo scopo di limitare il tempo che i destinatari devono impiegare per la lettura e comprensione di un messaggio sottraendolo alla propria attività lavorativa; inoltre comunicazioni troppo prolisse potrebbero risultare dispersive o causare la mancata lettura dell'intera comunicazione da parte del destinatario.

Nei confronti dei soggetti che facciano cattivo uso dello strumento PEO e/o PEC a loro assegnato, se i fatti non comportano ulteriori e più gravi responsabilità ai sensi di legge, potranno essere applicate sanzioni disciplinari.

Sono altresì vietati reiterati comportamenti contrari alle "regole di buona condotta" elencate più avanti nel presente disciplinare; anche tali comportamenti possono essere sanzionati disciplinarmente.

Devono essere adottate tutte le misure per garantire il più elevato grado di riservatezza e tutela della privacy nello scambio di mail.

Le caselle PEO possono essere configurate sostanzialmente in due modalità, a seconda delle necessità palesate dagli utenti o dai responsabili degli uffici di appartenenza anche in momenti successivi a quello della messa in disponibilità dello strumento. Sostanzialmente le due configurazioni possibili prevedono: una il mantenimento dei messaggi di posta elettronica all'interno delle risorse di rete che effettuano il servizio e l'altra il mantenimento dei messaggi su risorse locali.

Per i messaggi che vengono conservati nella casella di posta mantenuta sulle risorse di rete, l'utente ha il compito di amministrarne il contenuto, eliminando o archiviando i messaggi non più necessari al fine di non eccedere la quota di spazio assegnata.

Le caselle di posta degli utenti (messaggi e rubrica) che risiedono su risorse di rete sono soggette a backup giornaliero. I backup vengono eseguiti in base alle regole contenute nella relazione inerente l'attività dei settori della Città di Pinerolo in ordine al trattamento dei dati personali. Ai dati contenuti nei backup hanno accesso esclusivamente i soggetti incaricati all'amministrazione dei sistemi per il ripristino di informazioni o su richiesta dell'autorità giudiziaria.

Per i messaggi conservati in locale sulle postazioni di lavoro, l'utente ha il compito di amministrarne il contenuto e di provvedere all'esecuzione di copie di riserva delle comunicazioni più significative.

Come per tutti i sistemi server, anche per la posta vengono gestiti dei file di "log" che contengono le informazioni relative ai messaggi in entrata e in uscita; tali file di log vengono gestiti automaticamente dal sistema e vengono eliminati ciclicamente una volta esaurito lo spazio a disposizione.

Sui "log" sono registrate le attività svolte; tali registrazioni possono essere utilizzate per motivazioni tecniche (ad es. per consentire il recupero di messaggi) o per rilevare comportamenti illeciti. Essi possono essere consegnati all'autorità giudiziaria che ne fa richiesta. Il rilevamento di comportamenti illeciti va comunque sempre eseguito nel rispetto della normativa in materia di rapporti di lavoro e di tutela dei dati personali.

Posta elettronica certificata (PEC) istituzionale

La casella istituzionale del Comune corrisponde ad una casella di posta certificata ed è riportata nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni e sulla pagina principale del sito internet del comune.

Detta casella è utilizzabile anche nella modalità "web mail" che permette la consultazione diretta, attraverso un "browser internet" del contenuto della casella postale direttamente sul server del fornitore del servizio PEC. L'utilizzo della modalità "web server" per l'accesso alla casella PEC istituzionale è subordinato alla conoscenza delle relative credenziali di autenticazione ed è riservato solamente agli operatori dell'ufficio Protocollo e a quelli del CED.

Il sistema informatico per la gestione del protocollo utilizza in modo automatico questa casella per acquisire i messaggi pervenuti e per spedire la corrispondenza. Il sistema è inoltre in grado di gestire le ricevute di presa in carico, consegna o anomalia relative a messaggi PEC inviati attraverso il sistema stesso.

I messaggi di PEC inviati da terzi vengono acquisiti dal sistema e posti in un contenitore da cui è possibile selezionare ogni singolo messaggio ricevuto e procedere alla sua protocollazione o

eliminazione. Al momento il sistema è configurato per non acquisire in modo automatico le PEC provenienti dal sistema di interscambio delle fatture elettroniche in quanto tali comunicazioni vengono gestite da altro applicativo. Analoghe configurazioni potranno essere effettuate in futuro per gestire tipologie particolari di comunicazione.

Gli operatori autorizzati consultano periodicamente l'elenco della posta certificata pervenuta e provvedono alla sua protocollazione. Gli operatori dell'ufficio protocollo e del CED verificano periodicamente, utilizzando la modalità "*web mail*", che sul server del fornitore del servizio non siano rimasti messaggi giacenti che, per problematiche tecniche, il sistema non sia riuscito ad acquisire automaticamente.

Devono essere trasmessi attraverso il canale PEC ufficiale tutti i documenti informatici non esplicitamente esclusi da registrazione di protocollo come meglio definito dal manuale a cui il presente documento è allegato. Fatte salve le casistiche di seguito meglio precisate, le trasmissioni di documenti digitali debbono avvenire attraverso la PEC istituzionale.

La spedizione di documenti informatici protocollati attraverso canali diversi dalla PEC associata al registro ufficiale di protocollo è ammessa qualora si tratti di:

- trasmissioni ad altre pubbliche amministrazioni che abbiano fissato e comunicato o reso pubbliche procedure particolari per l'interscambio di dati e documenti;
- trasmissioni di dati e documenti ad altre pubbliche amministrazioni eseguite in ottemperanza di particolari norme ed istruzioni;
- trasmissioni di dati e documenti, anche non indirizzate a soggetti pubblici, il cui volume ecceda la capacità trasmissiva della PEC trasmittente o di quella ricettiva della PEC in uso dal ricevente;
- particolari esigenze precedentemente concordate con il Responsabile della gestione documentale.

Qualora si verificassero necessità di trasmissione attraverso mezzi alternativi alla PEC istituzionale di documenti che devono subire registrazione di protocollo, è compito di chi esegue la trasmissione concordare preventivamente le modalità di registrazione di tali documenti con l'ufficio Protocollo o con il responsabile della gestione documentale.

Le registrazioni di protocollo vengono inviate attraverso il canale PEC istituzionale quando durante la registrazione di protocollo viene selezionata una delle seguenti modalità di trasmissione:

- E-mail;
- E-mail ad altra Amministrazione;
- E-mail ad altra AOO.

Se la protocollazione avviene sul Registro ufficiale e viene selezionata "E-mail ad altra Amministrazione" o "E-mail ad altra AOO", il messaggio avrà un formato conforme agli standard CNIPA per l'interoperabilità di protocollo (ovvero genererà in automatico un file .xml in allegato al messaggio di posta elettronica con tutte le informazioni relative al protocollo inviato), utile a consentirne l'eventuale protocollazione automatica da parte dell'Ente ricevente.

Per le registrazioni di protocollo destinate ad essere inviate attraverso la PEC istituzionale l'operatore deve inserire: tutti gli elementi obbligatori della registrazione, l'indirizzo PEC del destinatario nonché il documento da inviare e tutti i suoi allegati prima di eseguire la protocollazione.

Premuto il tasto protocolla, il sistema informatico provvede automaticamente al confezionamento del messaggio da inviare e lo deposita in un apposito contenitore; i messaggi presenti in questo

contenitore sono inviati ad intervalli di tempo prefissati. In presenza di destinatari multipli il sistema provvede alla generazione di una PEC per ogni singolo destinatario principale (non per conoscenza).

Il sistema è quindi in grado di acquisire in automatico e di gestire i messaggi relativi alla trasmissione: ricevuta di accettazione, ricevuta di consegna oppure le comunicazioni conseguenti alle anomalie verificatesi.

E' compito dell'operatore che ha eseguito la protocollazione verificare il buon esito di ogni singola trasmissione effettuata, tale verifica è eseguibile attraverso le apposite funzioni disponibili sul sistema informatico e descritte nella relativa manualistica.

La verifica può anche semplicemente essere effettuata controllando da Sistema che alla registrazione di protocollo, per ogni messaggio PEC inviato, siano state allegate le ricevute di presa in carico e di consegna previste per il meccanismo della posta elettronica certificata.

Le operazioni di verifica devono essere generalmente eseguite, al più tardi, entro 3 ore lavorative dalla trasmissione e ripetute nelle tre ore successive se hanno dato esito negativo. Qualora le trasmissioni siano interessate da scadenze la verifica deve essere eseguita in tempo utile per rieseguire la trasmissione o eseguire una trasmissione alternativa entro la scadenza.

Qualora l'operatore verifichi la mancata ricezione anche da parte di un solo destinatario dovrà procedere al re invio della sola PEC non ricevuta utilizzando le apposite funzioni del Sistema informatico come documentato nei relativi manuali.

In caso di dubbi circa le motivazioni di mancata ricezione di una PEC è possibile contattare il servizio Protocollo o il servizio CED per l'identificazione del problema.

Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni

Nella gestione dell'interscambio documentale, le pubbliche amministrazioni devono utilizzare la posta elettronica istituzionale o certificata oppure il canale della cooperazione applicativa (interoperabilità).

Il Codice dell'amministrazione digitale prevede che l'inosservanza di tale disposizione comporti responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale. Ai sensi dell'art. 57-bis del Codice, al fine di assicurare la pubblicità dei riferimenti telematici delle pubbliche amministrazioni e dei gestori dei pubblici servizi e' istituito l'indice degli indirizzi della pubblica amministrazione (www.indicepa.gov.it), nel quale sono indicati gli indirizzi di posta elettronica certificata da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi ed i privati.

Il sistema informatico di gestione del protocollo è configurato per permettere ricerche sull'indice PA, le funzionalità sono disponibili in fase di immissione dei dati relativi alla registrazione e sono documentate sui manuali forniti a corredo del sistema stesso.

Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e società/imprese/professionisti

Per l'inoltro di documenti a società, imprese individuali e professionisti iscritti in albi o elenchi (tutti soggetti che per legge sono obbligati a dotarsi di posta elettronica certificata), le pubbliche amministrazioni devono utilizzare esclusivamente la posta elettronica certificata.

Normativa di riferimento: artt. 5-bis e 6-bis del Codice e DPCM 22 luglio 2011 - art. 16 D.L. 185/2008.

Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e privati

Nei rapporti con i cittadini e i soggetti privati (diversi dalle società, imprese individuali e professionisti) che scelgano o chiedano espressamente di interloquire in via telematica con le pubbliche amministrazioni, le stesse devono utilizzare esclusivamente la propria casella di posta elettronica certificata, trasmettendo i documenti o i provvedimenti di competenza:

- alle caselle di posta elettronica certificata, nel caso in cui i destinatari della comunicazione abbiano preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (eleggendo quindi domicilio digitale);
- alle caselle di posta elettronica ordinaria (cioè non certificata), nel caso in cui i destinatari della comunicazione non siano dotati di posta elettronica certificata. Tale canale di comunicazione non può essere utilizzato nel caso in cui le comunicazioni o gli atti abbiano carattere recettizio ed occorra avere prova certa della loro ricezione da parte del destinatario: in tal caso le pubbliche amministrazioni dovranno infatti utilizzare altre modalità di comunicazione tradizionale, tali da garantire certezza dell'avvenuta ricezione (es. raccomandata A.R., consegna diretta, ecc.).

Normativa di riferimento: art. 3-bis del Codice.

Posta elettronica certificata (PEC) non istituzionale

L'amministrazione ha dotato alcuni responsabili o uffici di ulteriori caselle di PEC. Queste caselle non possono sostituire, se non in casi particolari, la casella istituzionale abbinata alla AOO dell'ente e configurata sull'applicativo gestionale del protocollo.

I documenti elettronici pervenuti da altre PEC a questi indirizzi devono comunque sempre essere protocollati salvo nei casi si tratti di corrispondenza esclusa dalla registrazione a protocollo (punto 4.2 ed Allegato n. 3 al manuale).

Nel caso di ricezione di documenti informatici all'indirizzo PEC personale o a quello assegnato alla UO provenienti da indirizzi PEO, è onere del Responsabile del procedimento o del ricevente individuare, in base al contenuto, i messaggi rilevanti per l'Ente ed inoltrarli per la protocollazione alla casella di posta elettronica ordinaria dell'Ufficio Protocollo o a provvedere alla registrazione in autonomia. In tale caso il ricevente dovrà comunque comunicare al mittente che sarà dato seguito alla protocollazione, ma che eventuali altre comunicazioni future dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ente al fine di garantirne la corretta registrazione.

Per la spedizione di documentazione giuridicamente rilevante, queste caselle possono essere utilizzate nei seguenti casi:

- senza autorizzazione del Responsabile della gestione documentale quando i documenti da trasmettere rientrano in una delle categorie escluse da registrazione di protocollo o si tratti di trasmissioni informali seguite o precedute da trasmissioni ufficiali;
- senza autorizzazione del responsabile quando le trasmissioni vengono effettuate verso sistemi di interscambio con altre pubbliche amministrazioni che richiedano caratteristiche tecniche o organizzative non possibili attraverso la casella PEC ufficiale (limitazioni sul volume di dati ecc.). In tali casi dovrà essere comunque data evidenza della trasmissione sul registro di protocollo ufficiale dell'ente.
- con autorizzazione anche postuma del responsabile della gestione documentale nei casi in cui la comunicazione sia indifferibile ed il sistema gestionale di protocollo o alcuni dei suoi componenti presentino malfunzionamenti tali da rendere impossibili le trasmissioni. In tali

casi dovrà essere comunque data evidenza sul registro di protocollo ufficiale dell'ente non appena possibile. Nel caso in cui sia stato attivato il protocollo di emergenza le comunicazioni dovranno riportare gli estremi di tale registrazione e, al termine dell'emergenza, dovranno essere comunicati ai destinatari, a cura dei soggetti titolari del procedimento, gli estremi del protocollo generale attribuito ai documenti trasmessi.

Poiché queste caselle sono di norma configurate sulle postazioni di lavoro locali o vengono utilizzate tramite accessi autenticati direttamente sui "server" dei fornitori del servizio (modalità "webmail"), l'utente o il gruppo di utenti assegnatari hanno il compito di:

- amministrare il contenuto delle caselle eliminando o archiviando i messaggi non più necessari al fine di non eccedere la quota di spazio assegnata e di provvedere ad eseguire le relative copie di riserva;
- tenere traccia delle ricevute o dei messaggi di anomalia relativi alle trasmissioni e fare in modo che queste siano agevolmente abbinabili ai messaggi corrispondenti.

Non ripudio del messaggio

Una delle caratteristiche della Posta Elettronica Certificata (PEC) è proprio il non ripudio del messaggio.

L'art. 14 del DPR 445/200, sostituito dall'art. 45 del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Valore giuridico della trasmissione" recita testualmente:

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.

1. Il mittente invia un messaggio al proprio gestore
2. Il gestore certifica la trasmissione con l'invio di una ricevuta
3. Il gestore invia il messaggio al gestore del destinatario
4. Il gestore del destinatario certifica la trasmissione rilasciando una ricevuta
5. Il gestore del destinatario mette a disposizione nella casella di posta elettronica del destinatario il messaggio.

In nessun modo il destinatario può intervenire per interrompere o annullare lo scambio di certificati tra i due gestori.

In nessun modo la pubblica amministrazione può ripudiare o rifiutare tale comunicazione.

I messaggi pervenuti per errore alla AOO vengono respinti per non competenza da parte dell'ufficio Protocollo, fornendo comunicazione al mittente dell'avvenuto ripudio e della motivazione per cui è avvenuto.

Regole di buona condotta per l'uso della posta elettronica (netiquette)

Di seguito vengono elencate alcune regole di buona condotta (le cosiddette netiquette) per l'utilizzo della posta elettronica (sia PEO che PEC):

- non usare l'e-mail per alcun proposito illegale o non etico;
- non diffondere messaggi contenenti virus o altri programmi fraudolenti;
- includere sempre l'argomento del messaggio in modo chiaro e specifico;
- cercare di rispondere alle *e-mail* mantenendo sempre lo stesso oggetto eventualmente ampliato per conservare una struttura storica ordinata dei messaggi inviati e ricevuti, "agganciandoli" uno dopo l'altro; evitare possibilmente di spedire un messaggio con un diverso oggetto per un argomento già in corso di discussione;

- firmare sempre col proprio nome alla fine del messaggio, a meno che la Firma non sia già inclusa nell'oggetto o apposta automaticamente dal sistema, includere anche l'indicazione del proprio ufficio ed il recapito telefonico;
- mantenere la privacy dei mittenti/destinatari, cancellando dal testo l'eventuale indirizzo di posta elettronica del mittente (se si inoltra una *e-mail* quando il destinatario non dovesse conoscere il mittente originale) e utilizzando la casella copia per conoscenza nascosta o utilizzare dei gruppi di destinatari definiti nella propria agenda se si deve inviare lo stesso messaggio a più destinatari che non devono conoscersi tra loro;
- fare attenzione all'ortografia e alla grammatica del proprio messaggio;
- non insultare e non fare uso indiscriminato di parole scritte in maiuscolo (esse, infatti, corrispondono al tono di voce alto del parlato, e dunque denotano nervosismo o cattiveria);
- riflettere bene su come il destinatario possa reagire al proprio messaggio: valutare se può essere realmente interessato al contenuto ed in particolare se si scrivono battute (se è diverso da quello che potrebbe far pensare la semplice lettura del testo);
- la dimensione del messaggio da inviare non deve essere troppo grande: in genere la sua dimensione dovrebbe rimanere al di sotto di 50-100 Kb (al posto di contenuti di grandi dimensioni - immagini, documenti, ... - si possono inserire nel testo del messaggio dei link a tali risorse reperibili in altro modo, per esempio via FTP o http o su risorse di rete se il destinatario è all'interno del dominio comunale; comunque allegati indicativamente non superiori a 6 Mega, in formati diffusi e aperti (come .pdf o .jpeg per le immagini), già settati per la stampa, ed eventualmente compressi con programmi nativi del sistema operativo);
- citare il testo a cui si risponde il più brevemente possibile, ma in modo che risulti comunque chiaro ciò a cui si riferisce nella risposta;
- non richiedere indiscriminatamente, per qualsiasi messaggio, la ricevuta di ritorno da parte del destinatario;
- non allegare file di dimensioni eccessive senza aver prima contattato il destinatario;
- non allegare file con nomi eccessivamente lunghi o che contengono caratteri particolari come quelli di punteggiatura;
- non impostare indiscriminatamente, per qualsiasi messaggio, il *flag* di importante e/o urgente (è come gridare al lupo al lupo inutilmente): con il passare del tempo chi riceverà le e-mail ignorerà il *flag*;
- scrivere in modo semplice e diretto, con periodi brevi. Andare a capo spesso perché gli spazi bianchi delle interlinee aiutano la lettura. Fare una lista per punti se ci sono molte cose da dire: il testo così si leggerà facilmente;
- ricordate che i messaggi possono essere letti anche attraverso apparecchiature mobili (smartphone, tablet ecc..) dove messaggi particolarmente ricchi di contenuti possono risultare di difficile lettura.