

Istanze alla P.A.: l'ente deve rispondere alle email del cittadino

Categoria : RUBRICA LEGALE

Pubblicato da [Avv. Carlo Vitaliano](#) in 12/9/2019

Rivoluzione nei rapporti tra amministrazione e cittadino: la P.A. non può più respingere le istanze inviate per email, pretendendo la forma cartacea o la firma digitale; ogni ente deve dotarsi di un indirizzo PEC e utilizzarlo, necessariamente, per comunicare con il pubblico.

L'Amministrazione non può più far finta di niente: quando riceve un'email al proprio indirizzo di posta elettronica certificata, da parte del cittadino, contenente qualsiasi istanza, ha il dovere di rispondergli, fornendo tutte le informazioni necessarie. La legge "anticorruzione" obbliga, infatti, ciascun ente a dotarsi di un indirizzo PEC e di renderlo noto tramite il proprio sito web istituzionale. A questo indirizzo, ciascun cittadino ha la facoltà di rivolgersi per **trasmettere istanze e ricevere informazioni** circa i provvedimenti e i procedimenti amministrativi che lo riguardano.

La nuova legge compie un passo decisamente importante nella semplificazione dei rapporti tra P.A. e cittadino. In particolare, l'aspetto più importante è che quest'ultimo non ha l'obbligo di dotarsi, a sua volta, di un indirizzo di **posta elettronica certificata** per dialogare con gli enti pubblici. È sufficiente, al contrario, che invii una **email semplice**. A questa mail l'amministrazione ha sempre l'obbligo di fornire una risposta, anche se ha già predisposto un servizio di navigazione e informazione sul proprio sito.

L'email del cittadino, una volta arrivata a destinazione, verrà poi smistata attraverso i sistemi di protocollazione informatica.

Sorgono a questo punto due problemi.

Il primo è quello dell'**identificazione del richiedente**. Potendo questi inviare una email semplice e non necessariamente certificata, l'amministrazione potrebbe pretendere la scansione del **documento di identità** o gli estremi dello stesso.

Il problema, ovviamente, non si porrà per le **aziende**, già obbligate per legge a munirsi di una PEC.

Il secondo è quello di eventuali **marche da bollo** necessarie per la presentazione dell'istanza. Il pagamento dell'imposta non potrà costituire un ostacolo all'invio dell'istanza per email. Allora l'amministrazione dovrà indicare al cittadino le modalità per assolvere, in modalità telematica, al pagamento del bollo.