GUIDA UTENTE

Come protocollare una PEC ricevuta

DocSuite PA · PEC

DGroove s.r.l.

6 novembre 2026

Come protocollare una PEC ricevuta

Scopo

Questa procedura consente di **protocollare una PEC ricevuta**, scegliendo quali documenti registrare, quale sia il documento principale e come riportare l'indirizzo del mittente.
Al termine dell'operazione si arriva alla finestra di inserimento del protocollo con i campi già precompilati.

Quando utilizzare questa funzionalità

Utilizzare questa procedura nei seguenti casi:

- Registrare a protocollo una comunicazione arrivata via PEC
- Protocollare solo alcuni degli allegati di una PEC
- Scegliere quale file della PEC diventa il documento principale del protocollo
- Decidere se e come riportare il mittente della PEC fra i contatti del protocollo

Prerequisiti

Prima di procedere verificare di:

- Avere la PEC aperta nel suo Sommario, come descritto in *Come consultare il Sommario di una PEC*
- Essere abilitati alla registrazione di protocolli nel contenitore di destinazione
- Che la PEC non sia in lavorazione presso un altro utente: in quel caso va prima presa in carico

Informazioni sui campi

La finestra di protocollazione si divide in tre sezioni: i dati generali della PEC, la modalità di utilizzo dell'indirizzo del mittente e l'elenco dei documenti da protocollare.

Dati generali della PEC

Riepilogo del messaggio da cui si sta protocollando.

Elenco dei documenti

Consente di selezionare, con la casella di spunta, quali file protocollare, e di indicare con il selettore esclusivo quale sarà il **documento principale** del protocollo. Il primo documento selezionato viene inserito come documento principale, i successivi come **allegati**. I file contenuti dentro un archivio ZIP non sono selezionabili e non vengono aggiunti al protocollo.

Non riportare mittente

Non riporta il mittente della PEC nel protocollo. La scelta del mittente va fatta successivamente, in fase di inserimento.

Aggiungere contatto manuale

Riporta il mittente della PEC come **contatto manuale** nel protocollo. Selezionata la modalità, se ne vede l'anteprima alla voce *Mittenti* della pagina.

Contatto da rubrica

Riporta il mittente recuperandolo dalla **rubrica interna** del sistema. Se la ricerca non dà riscontri e la PEC è **interoperabile**, il contatto viene creato automaticamente in rubrica. Se la PEC non è interoperabile e il contatto non è in rubrica, **nessun mittente** viene riportato nella finestra di inserimento.

Protocolla

Porta alla finestra di inserimento del protocollo con i campi precompilati.

Informazioni generali

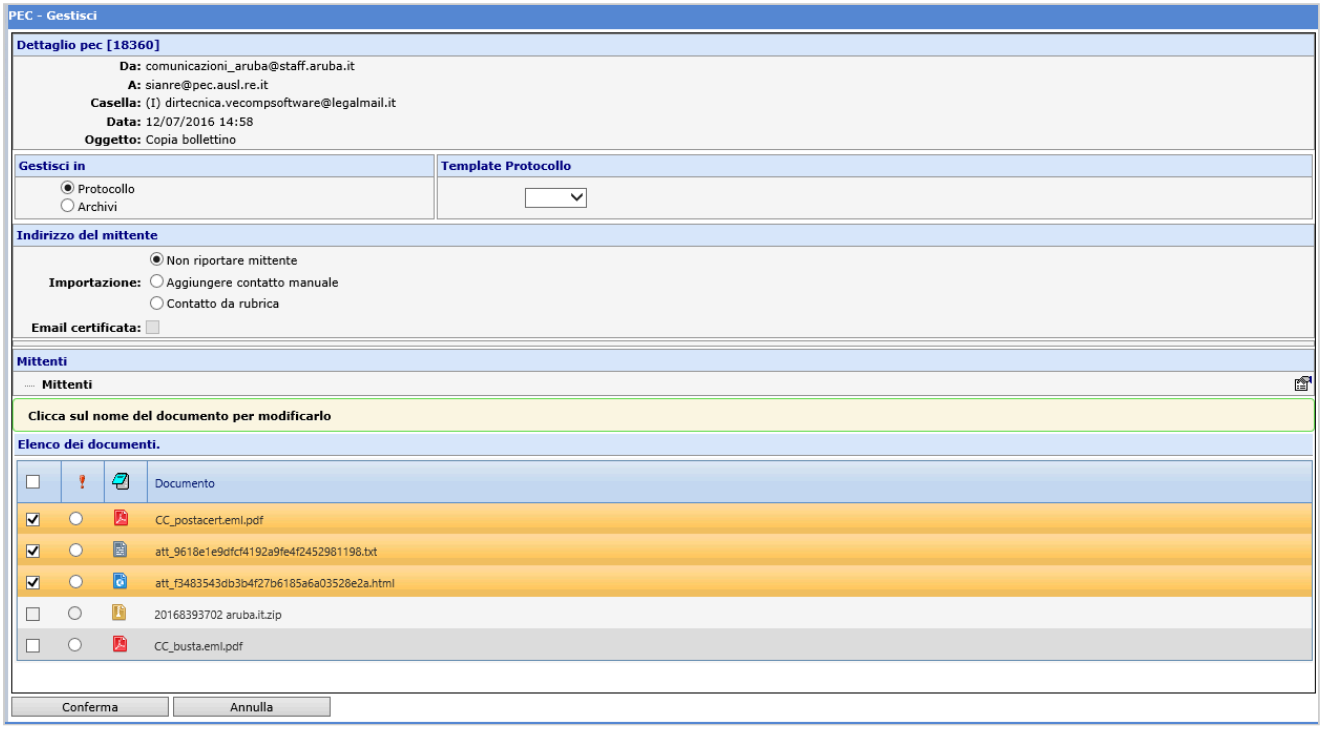
- **Modulo:** PEC
- **Funzionalità:** Protocollazione
- **Ruolo richiesto:** Utente abilitato alla casella PEC e alla registrazione di protocolli nel contenitore
- **Tempo medio:** 5-10 minuti, compreso l'inserimento del protocollo

Questa finestra non registra il protocollo: prepara i dati e passa la mano all'inserimento ordinario, dove la registrazione si completa e si conferma.

Procedura

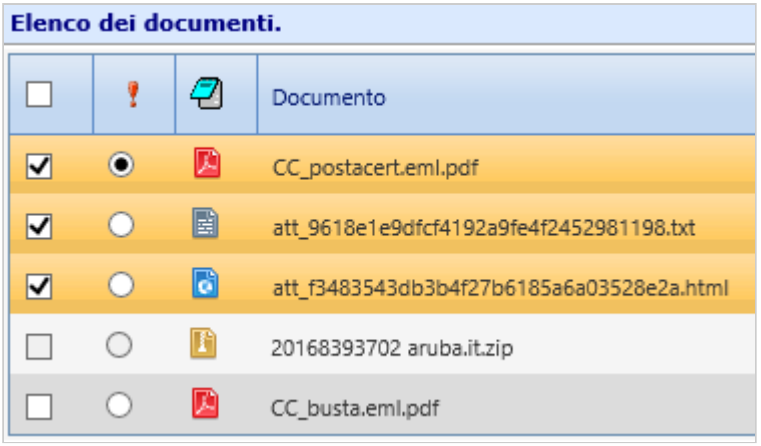
1. Avviare la protocollazione

Dal Sommario della PEC in arrivo selezionare il pulsante **Protocolla**.



2. Scegliere i documenti da protocollare

Nell'elenco dei documenti attivare la casella di spunta dei file da registrare.

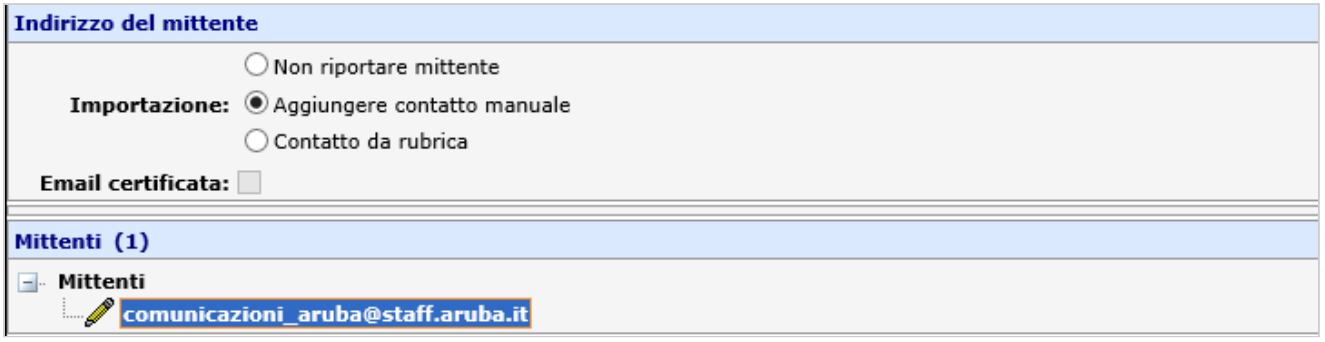


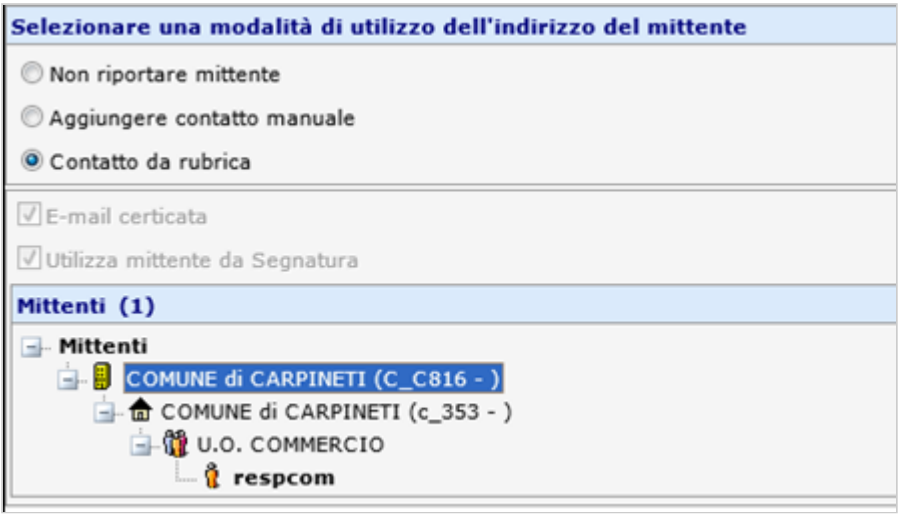
3. Indicare il documento principale

Con il selettore esclusivo indicare quale file sarà il documento principale: i documenti selezionati successivamente vengono aggiunti come allegati.

4. Scegliere come riportare il mittente

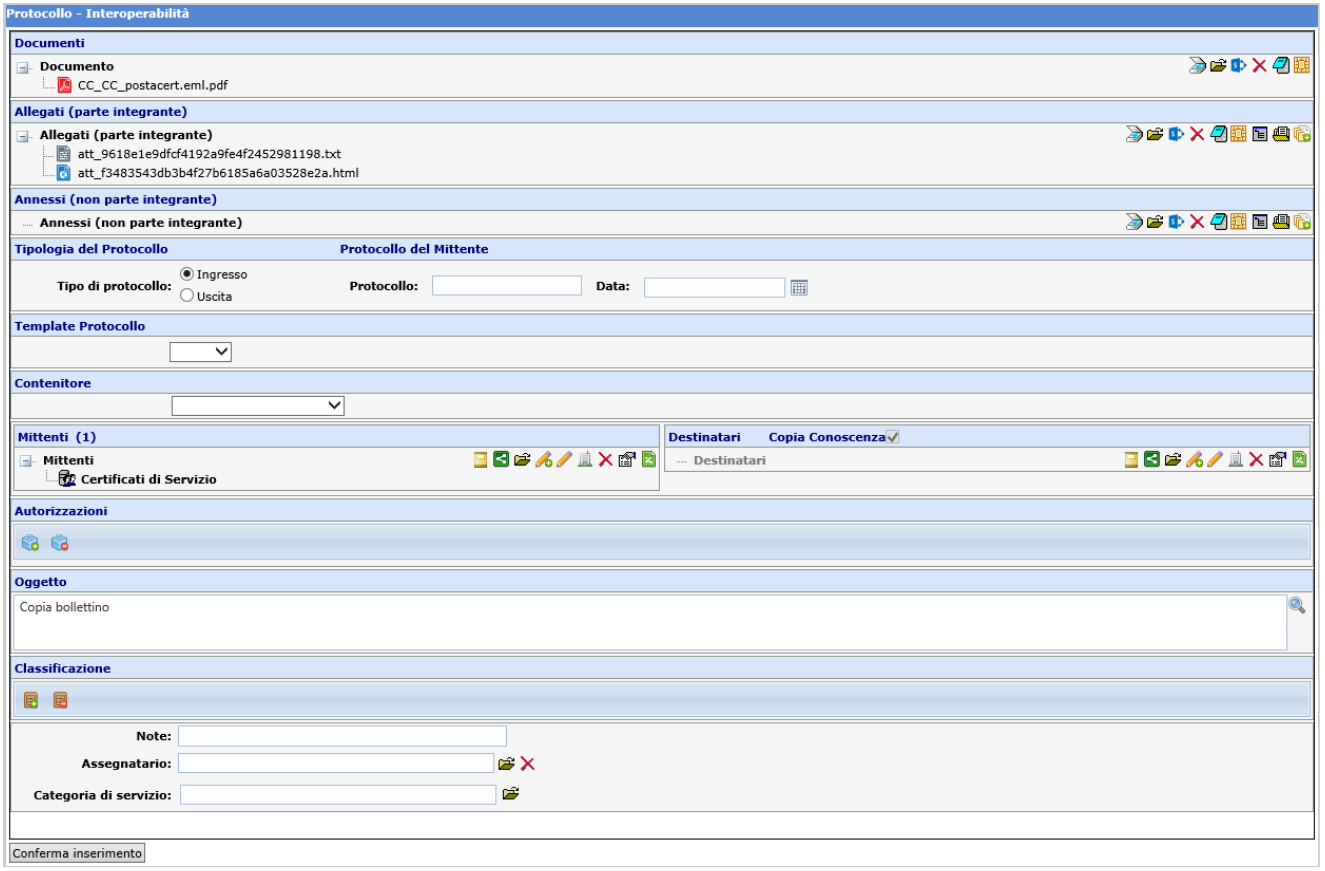
Selezionare una delle tre modalità: non riportare il mittente, aggiungerlo come contatto manuale oppure recuperarlo dalla rubrica.





5. Passare all'inserimento del protocollo

Selezionare **Protocolla**: il sistema porta alla finestra di inserimento con i campi precompilati.



6. Completare e confermare

Compilare i campi rimanenti e confermare, come descritto in *Come registrare un protocollo*.

Risultato atteso

Al termine della procedura il sistema:

- Riporta nel protocollo i documenti selezionati, con quello indicato come principale e gli altri come allegati
- Riporta il mittente secondo la modalità scelta
- Apre la finestra di inserimento del protocollo con i campi precompilati

Domande frequenti

Da dove si protocolla una PEC?

Dal pulsante *Protocolla* presente nel Sommario di una PEC in arrivo.

Devo protocollare tutti gli allegati?

No: nell'elenco si seleziona quali file protocollare.

Come scelgo il documento principale?

Con il selettore esclusivo a fianco del file: il primo documento selezionato diventa il principale, gli altri sono aggiunti come allegati.

I file dentro un archivio ZIP vengono protocollati?

No: non sono selezionabili e non vengono aggiunti al protocollo.

Quali modalità ho per il mittente?

Tre: non riportarlo, aggiungerlo come contatto manuale, recuperarlo dalla rubrica.

Che cosa succede se il contatto non è in rubrica?

Se la PEC è interoperabile il contatto viene creato automaticamente in rubrica; se non lo è, nessun mittente viene riportato nella finestra di inserimento.

La protocollazione si conclude in questa finestra?

No: il sistema porta alla finestra di inserimento del protocollo, dove la registrazione si completa e si conferma.

Risoluzione problemi

Nella finestra di inserimento non compare il mittente

Possibile causa

È stata scelta la modalità *Contatto da rubrica*, la PEC non è interoperabile e il contatto non è presente in rubrica.

Soluzione

Indicare il mittente in fase di inserimento del protocollo, oppure ripetere la protocollazione scegliendo *Aggiungere contatto manuale*.

Un allegato non è finito nel protocollo

Possibile causa

Non era selezionato, oppure è contenuto in un archivio ZIP e non era selezionabile.

Soluzione

Aggiungere il documento al protocollo con le funzioni della catena documentale.

La protocollazione di una PEC interoperabile va in errore

Possibile causa

Il file XML della PEC presenta una formattazione errata o dati non corretti.

Soluzione

Procedere come descritto in *Come togliere i dati interoperabili da una PEC*.

Un allegato non è selezionabile per la protocollazione

Possibile causa

L'estensione del file è nella black list dei tipi non consentiti. La black list è configurabile dal pannello di controllo dell'application management, secondo i criteri di sicurezza dei sistemi informativi dell'azienda o dell'ente.

Soluzione

Rivolgersi all'amministratore del sistema per verificare la black list.

La PEC contiene altri messaggi PEC e non si visualizza per la dimensione

Possibile causa

Una PEC con altri messaggi PEC incorporati può avere dimensioni eccessive e risultare non visualizzabile.

Soluzione

Aprire il Sommario della PEC ed entrare in **Documenti**, selezionare tutti i documenti tranne quelli evidenziati in giallo, premere **Protocolla**, immettere i dati desiderati e confermare. Il contenuto del corpo del messaggio, cioè il documento principale che non viene visualizzato nel sistema, si verifica con il tasto **Originali** del visualizzatore dei **Documenti** della PEC.

Terminologia correlata

Questa procedura può essere utilizzata anche per:

- Registrare a protocollo una PEC ricevuta
- Protocollare gli allegati di una posta certificata
- Scegliere il documento principale di un protocollo da PEC
- Riportare il mittente della PEC fra i contatti del protocollo
- Creare un contatto in rubrica da una PEC interoperabile