

ALL. 4 – FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 14-TER DELLA LEGGE N. 287/1990 – VERSIONE DEFINITIVA

1. Numero del Procedimento

A490 – *Software processo civile telematico* (di seguito, "**Procedimento**")

2. Parte del procedimento

Net Service S.p.A. (di seguito, "**Net Service**" o "**Società**")

3. Fattispecie contestata

Il provvedimento dell'11 maggio u.s., n. 26009, adottato da codesta Autorità sulla base della segnalazione pervenuta dall'Associazione italiana sviluppatori e consulenti gestionali (di seguito, rispettivamente, "**Provvedimento di avvio**" e "**Assogestionali**"), ipotizza una presunta strategia escludente di Net Service, consistente in una serie di condotte asseritamente volte a ostacolare il dispiegarsi della concorrenza nel mercato a valle della produzione, distribuzione e vendita di *software* applicativi destinati agli operatori di giustizia nell'ambito del Processo Civile Telematico (di seguito, il "**PCT**"), facendo leva sulla posizione dominante della Società sul mercato a monte dei sistemi informatici di base per la realizzazione, gestione, manutenzione ed evoluzione dell'infrastruttura tecnologica necessaria per lo sviluppo e il funzionamento del PCT stesso.

Più in particolare, le condotte ostruzionistiche e discriminatorie ipotizzate da codesta Autorità nel Provvedimento di avvio, che Net Service avrebbe posto in essere almeno a far data dal 2011, *"sono le seguenti:*

i. la comunicazione incompleta e intempestiva delle nuove specifiche tecniche occorrenti al fine di assicurare l'interoperabilità dei software dei produttori concorrenti con l'infrastruttura informatica del PCT, realizzata e gestita da Net Service;

ii. la messa a disposizione dei concorrenti di un model office [...] diverso da quello utilizzato da Net Service per i suoi software, con una versione incompleta delle specifiche tecniche che gli operatori alternativi possono porre a test;

iii. l'installazione di patch senza fornire all'operatore concorrente alcuna informazione né su quale problema esse debbano risolvere né su quali parti del software vadano a incidere, oppure senza fornire alcuna informazione neanche in merito all'esistenza stessa della patch" (Provvedimento di avvio, § 7).

In definitiva, codesta Autorità lamenta che le imprese concorrenti di Net Service paghino rispetto a quest'ultima un gap informativo, dovuto essenzialmente alla disponibilità incompleta e intempestiva delle informazioni necessarie ad aggiornare i propri *software* e quindi a competere sul mercato a valle.

4. Mercati interessati

Il Procedimento interessa i sistemi informatici per lo svolgimento del PCT.

Più in particolare, codesta Autorità ha individuato due distinti mercati del prodotto, ovverosia:

- a) quello a monte dei sistemi informatici di base per la realizzazione, gestione, manutenzione ed evoluzione dell'infrastruttura tecnologica necessaria per lo sviluppo e il funzionamento del PCT;

- b) quello a valle – dove gli effetti dell’asserito illecito si realizzerebbero – della produzione, distribuzione, e vendita di *software* applicativi destinati ai professionisti del settore giustizia, che operano nell’ambito del PCT, in cui sono attive numerose imprese che hanno sviluppato prodotti gratuiti o a pagamento (sui primi, cfr. http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_28.wp).

Ad entrambi i mercati, l’Autorità ha attribuito dimensione geografica nazionale.

5. Descrizione degli impegni proposti

5.1. Come noto a codesta Autorità, il Ministero della Giustizia ha elaborato nel corso degli anni un processo di trasmissione delle specifiche tecniche relative all’interoperabilità dei *software* offerti sul mercato a valle sempre più completo e tutelante.

Dette comunicazioni vengono effettuate mediante una apposita *mailing list* che comprende tutti gli operatori attivi sul mercato a valle, nonché per il tramite di un portale dedicato (http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_3.wp) ovvero di riunioni *ad hoc* e convegni tematici organizzati dal Ministero della Giustizia stesso.

È dunque chiaro in via preliminare come nessuna comunicazione compete a Net Service in merito all’implementazione del PCT; la trasmissione delle modifiche alle specifiche tecniche in corso di applicazione è infatti riservata alla sola Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia (di seguito, “DGSIA”).

Su tali premesse, ogni qualvolta le specifiche tecniche del PCT vengono interessate da una qualche modifica, il Ministero della Giustizia per il tramite della propria DGSIA rende tutti gli operatori attivi sul mercato a valle destinatari di una serie di comunicazioni specifiche, variabili nel numero in considerazione del caso di specie, volte a trasmettere le seguenti informazioni:

- 1) le nuove attività in corso di realizzazione;
- 2) le specifiche di connessione e la data di disponibilità del sistema di *model office* per le prove del caso;
- 3) l’avvio in esercizio del sistema ai fini legali.

A seguito della ultima comunicazione di cui sopra e laddove non sia stato ritenuto utile un confronto diretto tramite un’apposita riunione presso il Ministero della Giustizia, la DGSIA considera assolto il proprio obbligo di comunicazione, avendo dato alle imprese attive sul mercato a valle le informazioni e il tempo necessari ad aggiornare i propri sistemi destinati al mercato a valle.

Le tempistiche che intercorrono tra le varie comunicazioni possono variare in considerazione della singola modifica implementata. In linea generale, ribadendo come si tratti di un processo non gestito da Net Service, possono identificarsi due tipologie di modifiche, che si riflettono proporzionalmente sui tempi concessi dal Ministero della Giustizia. Più in particolare:

- A. nel caso di modifiche migliorative (e.g. l’inserimento di un nuovo campo da compilare), la DGSIA fa intercorrere tra la prima comunicazione e l’ultima non meno di un mese;
- B. ove si tratti di modifiche evolutive (e.g. l’introduzione di nuovi flussi), perché più impegnative, le tempistiche sopra menzionate possono coprire anche svariati mesi, se non addirittura anni.

Si riportano di seguito un paio di esempi per ciascuna fattispecie, tratti da avvisi pubblicati dal Ministero della Giustizia sul proprio portale dedicato (i.e. pst.giustizia.it).

Esempio 1

AGGIORNAMENTO SPECIFICHE TECNICHE PER IL DEPOSITO DEGLI ATTI DEL CURATORE

24/10/13 - Si rilasciano in “versione beta” gli schemi XSD riguardanti alcune nuove funzionalità relative al deposito degli atti del Curatore e al deposito atti sui registri della Volontaria Giurisdizione, Diritto del Lavoro e Contenzioso Civile. Per “versione beta” si intende che le modifiche ai sistemi verranno collaudate nelle prossime settimane, per cui gli schemi sono passibili di ulteriori revisioni, tuttavia si ritengono sufficientemente stabili per consentire di sviluppare o aggiornare gli applicativi messi a disposizione dei professionisti. Si comunica che il sistema di Model Office è stato già predisposto e quindi disponibile per eseguire test di trasmissione di atti telematici al fine di accertarsi dell'idoneità degli strumenti informatici realizzati. (elenco file XSD)

13/11/13 - Con riferimento alla comunicazione stesso oggetto del 24/10/2013, si rilasciano gli schemi XSD definitivi riguardanti alcune nuove funzionalità relative al deposito degli atti del Curatore e al deposito atti sui registri della Volontaria Giurisdizione, Diritto del Lavoro e Contenzioso Civile. Si comunica che il sistema di Model Office è stato già predisposto e quindi disponibile per eseguire test di trasmissione di atti telematici al fine di accertarsi dell'idoneità degli strumenti informatici realizzati, mentre i sistemi degli uffici giudiziari di produzione risulteranno aggiornati il giorno 02/12/2013 ad eccezione del distretto giudiziario di Milano il cui aggiornamento è previsto il giorno 18/11/2013.

Tempistiche intercorse tra la prima comunicazione e l'ultima: trentanove giorni.

Esempio 2

AGGIORNAMENTO SPECIFICHE TECNICHE DEPOSITO TELEMATICO ISCRIZIONE A RUOLO NEL PROCESSO ESECUTIVO PER ESPROPRIAZIONE

16/02/15 - Si rilasciano gli schemi XSD riguardanti il rilascio di nuove funzionalità – riportate dettagliatamente nel documento allegato – relative al deposito telematico di atti di iscrizione a ruolo nel processo esecutivo per espropriazione ai sensi dell'art. 18, D.L. 132/2014. Si comunica inoltre che la data stimata di predisposizione del sistema di Model Office per l'esecuzione dei test per la verifica degli strumenti messi a disposizione dei professionisti è il 3/3/2015. La data stimata di aggiornamento dei sistemi degli uffici giudiziari di produzione del solo distretto di Milano è il 16/3/2015 e dei rimanenti distretti degli uffici giudiziari di produzione il 30/3/2015.

16/03/15 - Si rilasciano gli schemi XSD nella versione definitiva a seguito dell'introduzione delle nuove funzionalità, di cui alla news del 16/02/2015, presso i sistemi degli uffici giudiziari di produzione del distretto di Milano. I rimanenti distretti degli uffici giudiziari di produzione saranno aggiornati il 30/3/2015.

Tempistiche intercorse tra la prima comunicazione e l'ultima: quarantadue giorni.

Esempio 3

SERVIZI DI CONSULTAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN CASSAZIONE

20/01/2015 - Si informa che è stata pubblicata la nuova versione della Documentazione sui servizi web esposti dal Ministero, disponibile a questo [link](#), con le specifiche per l'accesso - da parte degli

avvocati con ruolo attivo nei fascicoli - ai servizi di consultazione PCT dei registri della cancelleria civile e penale della Corte Suprema di Cassazione. Con successiva comunicazione, verrà fornita la data di predisposizione del sistema di Model Office Cassazione per lo svolgimento delle prove al fine di accertarsi dell'idoneità degli strumenti informatici da mettere a disposizione dei professionisti, e la data di rilascio del servizio in produzione.

07/07/2015 - Con riferimento alla news del 20/01/2015 si informa che è disponibile il Model Office Cassazione per lo svolgimento delle prove dei servizi PCT di consultazione registri civili e penali della Corte Suprema di Cassazione.

10/07/15 - Con riferimento alla news del 07/07/2015 si informa che nella sezione Documenti del sito è disponibile la nuova versione del documento Modalità di esecuzione dei test dei servizi telematici da parte di enti o società esterne (Tribunali Civili e Corte di Cassazione) aggiornata per illustrare le modalità di sperimentazione del servizio di consultazione della Corte Suprema di Cassazione.

15/02/16 - Si comunica che è stata attivata sul Portale dei Servizi Telematici la consultazione dei registri civili e penali della Corte Suprema di Cassazione, nonché l'elenco delle comunicazioni e notificazioni fatte in cancelleria a seguito della mancata consegna del messaggio di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 16 comma 4 del D.M. 21 febbraio 2014 n. 44. I medesimi servizi sono disponibili anche ai Punti di Accesso autorizzati e alle software house affinché possano integrarli nelle proprie applicazioni.

Tempistiche intercorse tra la prima comunicazione e l'ultima: trecentonovantuno giorni.

Esempio 4

DEPOSITI TELEMATICI IN CASSAZIONE

30/07/2013 - prima news sul PST che anticipa le novità sugli atti telematici che saranno depositabili presso la Corte di Cassazione. Nella news si dice che "Tale versione degli schemi XSD (disponibili all'interno dei file ufficiali, nella sezione Download del Portale Servizi Telematici) è da intendersi come una "beta release" rilasciata anticipatamente ai tempi di attivazione delle funzionalità di deposito telematico sui sistemi della Corte Suprema di Cassazione, per consentire alle software house di sviluppare o aggiornare gli applicativi messi a disposizione dei professionisti".

17/02/2014 - facendo riferimento alla news del 30/07/2013, si comunica che a decorrere dal 03/03/2014 sarà disponibile il sistema di Model Office della Cassazione per eseguire test di Deposito telematico e si pubblica il documento che spiega le modalità di esecuzione dei test
20/01/2015 - Con riferimento alla news del 17/02/2014 si rilascia versione aggiornata degli schemi XSD e DTD e si rammenta che il sistema di Model Office della Cassazione è già disponibile per l'esecuzione dei test di trasmissione di atti telematici al fine di verifica dell'idoneità degli strumenti informatici da mettere a disposizione dei professionisti.

11/02/2015 - Con riferimento alla news del 20/01/2015 si rilascia versione aggiornata degli schemi XSD per il deposito telematico di atti giudiziari riguardanti il Ricorso introduttivo, Ricorso Successivo, Controricorso, Controricorso Incidentale e gli atti successivi in corso di causa per i procedimenti civili presso la Corte Suprema di Cassazione. Tale nuova versione apporta la correzione di alcuni refusi riportati sugli schemi precedentemente rilasciati. Si fa presente che il sistema di Model Office della Cassazione è già aggiornato e disponibile per l'esecuzione dei test di

trasmissione di atti telematici al fine di verifica dell'idoneità degli strumenti informatici da mettere a disposizione dei professionisti.

16/03/2015 - Si rilascia la versione aggiornata degli schemi XSD per il deposito telematico di atti giudiziari per i procedimenti civili presso la Corte Suprema di Cassazione rispetto alla ultima versione comunicata con la news del 11/02/2015.

Tempistiche intercorse in attesa della ultima comunicazione (allo stato, non ancora trasmessa): cinquecentonovantaquattro giorni.

5.2. In tale contesto, senza voler prestare acquiescenza alle preoccupazioni antitrust ipotizzate nel Provvedimento di avvio e auspicando che il Ministero della Giustizia, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, voglia intraprendere ogni iniziativa idonea a migliorare tutti i processi connessi all'implementazione del PCT, si ritiene possibile in un'ottica collaborativa agevolare la comunicazione delle nuove specifiche tecniche, al fine di migliorare – per quanto di spettanza di Net Service – l'interoperabilità dei *software* degli operatori meno efficienti o che meno di altri partecipano alla “comunità” di sviluppo del PCT. La Società intende pertanto farsi carico dell'esigenza manifestata da Assogestionali con apporti fattivi volti a migliorare dette procedure.

Su tali basi, la Società intende presentare tre impegni, tanto strutturali, che comportamentali, la cui combinazione, a parere di Net Service, elimina alla radice ogni dubbio circa la piena contendibilità del mercato a valle.

Al fine di escludere la possibilità che qualsivoglia informazione relativa all'implementazione delle specifiche tecniche del PCT giunga alla Società con tempistiche e modalità diverse rispetto a quelle di cui beneficiano le imprese attive sul mercato a valle, il primo impegno di Net Service consiste nel porre in essere una netta segregazione delle aree produttive dell'impresa destinate ad operare sul mercato a monte rispetto a quelle attive sul mercato a valle (di seguito, rispettivamente, anche solo “**Area PA**” e “**Area Mercato**”) secondo lo standard ISO 27001:2013.

Come noto, lo Standard ISO/IEC 27001:2013 è una certificazione internazionale che definisce i requisiti per impostare e gestire un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI o ISMS, dall'inglese *Information Security Management System*), ed include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

L'attuale certificazione ISO/IEC 27001:2013 di Net Service prevede un'unica *policy* per tutta l'impresa e garantisce quindi che il flusso informativo che intercorre tra la Società e i soggetti terzi risponda a detto stringente standard.

Su tali premesse, l'attuale certificazione verrà quindi ridefinita nel suo perimetro, disciplinando – in aggiunta al flusso informativo attualmente regolato – anche quello intercorrente tra l'Area PA e l'Area Mercato di Net Service.

Più in particolare, Net Service propone un'organizzazione aziendale in cui le attività destinate al mercato a monte e quindi, per quanto di interesse, al Ministero della Giustizia vengano svolte – in tutte le fasi progettuali dall'analisi di fattibilità fino al processo di validazione – dalla Area PA, ovvero sia all'interno di un'area omogenea con un Responsabile completamente dedicato e quindi segregato.

Di contro, il gruppo di lavoro identificato per la lavorazione del *software* a valle verrà ricompreso nell'Area Mercato e quindi in altra e specifica articolazione aziendale, con un distinto responsabile completamente dedicato.

L'Area PA verrà dunque a costituire un silos le cui informazioni potranno circolare solo internamente e non esternamente, nel pieno rispetto dello standard considerato. Le interazioni tra l'Area PA e l'Area Mercato di Net Service avverranno esclusivamente per il tramite dello strumento di cui al secondo impegno (il "*Blog del PCT*", v. *infra*), al fine di escludere in radice che l'Area Mercato della Società possa avere un trattamento diverso rispetto a quello garantito a qualunque altro operatore a valle.

Entrambe le aree saranno inoltre dotate di un proprio distinto Referente Tecnico anch'esso completamente dedicato, senza soluzione di continuità.

I Responsabili e i Referenti Tecnici di ciascuna Area saranno formalizzati nell'organigramma aziendale soggetto ad affissione e trasmissione.

Le due Aree saranno altresì fisicamente dislocate su due differenti piani della sede operativa della Società.

Il primo impegno presentato da Net Service comporta notevolissimi oneri per la Società, quantificabili in circa 60.000,00 euro *una tantum*, a titolo di costi di implementazione del nuovo assetto, e circa 100.000,00 euro annui per i maggiori oneri gestionali che dallo stesso derivano. L'implementazione dello stesso infatti imporrà alla Società di porre in essere:

- una suddivisione netta del personale in gruppi distinti con *policy* di accesso ai dati separate (autenticazione e autorizzazione) ed applicazione di un nuovo modello stringente e dedicato di autenticazione;
- una segregazione (logica e fisica) degli ambienti di sviluppo e *repository* sorgenti dell'Area PA;
- una segregazione degli archivi documentali dell'Area PA;
- un *logging* completo e archiviato di tutti gli accessi a informazioni, sorgenti o artefatti negli ambienti dedicati;
- l'implementazione di strumenti di comunicazione sicure intra-area;
- l'implementazione di severe logiche di autorizzazioni a livello di *networking* (l'Area PA avrà una propria rete tcp/ip indipendente);
- un sistema di abilitazione degli operatori dell'Area PA con autenticazione forte;
- un doppio *firewall* di controllo sicurezza (una prima barriera sulla rete dedicata alle postazioni di lavoro ed una seconda per l'accesso agli ambienti di sviluppo).

Tutte le attività oggetto di impegno saranno descritte nelle procedure oggetto di *audit* e certificate nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni di Net Service da un primario ente certificatore terzo, ovverosia TÜV SUD (<http://www.tuv.it/it-it/chi-siamo/tuev-italia/chi-siamo>), che ne monitorerà il pieno rispetto con carattere periodico per tutta la durata della Proposta definitiva di Impegni stessa.

Net Service si rende altresì disponibile a rimettere a codesta Autorità la scelta dell'ente certificatore terzo chiamato a verificare il rispetto dello standard considerato. Preme tuttavia precisare che l'individuazione di TÜV SUD discende non solo dalla indiscutibile autorevolezza dell'ente considerato, ma altresì da stringenti logiche di costo. Si chiede, infatti, a codesta Autorità

di tenere nella debita considerazione che allo stato la Società è la prima impresa del settore ICT in Italia ad avere ottenuto, per il proprio sistema di gestione integrato, ben quattro certificazioni (*i.e.* ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001 e ISO27001, cfr. <https://www.netserv.it>). La verifica della sussistenza dei requisiti delle suddette certificazioni è per l'appunto rimessa a TÜV SUD, sotto accreditamento ACCREDIA - Ente Nazionale per l'accreditamento dei Laboratori di prova e degli Organismi di certificazione e ispezione (cfr. http://www.accredia.it/context.jsp?ID_LINK=76&area=6). Il corrispettivo che Net Service paga a detto ente per i propri servizi tiene in considerazione il complesso delle attività dallo stesso prestato e quindi che i servizi richiesti ben riguardano quattro certificazioni. Pertanto, ove codesta Autorità ritenesse necessario individuare un altro ente certificatore, limitatamente al certificazione di cui al primo impegno, ciò comporterebbe un aumento dei costi sino ad oggi sopportati dalla Società per i servizi di TÜV SUD, cui aggiungere il corrispettivo (certamente significativo, in assenza della richiesta di servizi di carattere complesso) dovuto al nuovo ente certificatore. A ciò si aggiunga che il nuovo ente certificatore dovrebbe inevitabilmente dotarsi di un *know how* aziendale che TÜV SUD conosce già in considerazione dei servizi prestati.

5.3. Il secondo impegno della Società consiste nel mettere a disposizione di tutte le imprese attive sul mercato a valle e quindi anche della Area Mercato di Net Service un nuovo strumento tecnologico e organizzativo, idoneo a facilitare lo scambio delle informazioni tecniche concernenti le modifiche al PCT in via di attuazione, la cui asserita incompletezza e intempestività è posta da codesta Autorità alla base del Procedimento.

Net Service propone, pertanto, l'istituzione di una *comunità* di tecnici informatici (singoli professionisti e/o imprese) specializzati in materia di PCT, gestita dalla Area PA di Net Service. Più in particolare, la Società si impegna a costituire e gestire per il tramite della propria Area PA un *blog*, denominato "*Blog del PCT*", ovverosia una pagina *web* dedicata al PCT, dove gli operatori del mercato a valle possono confrontarsi tra loro e con l'Area PA di Net Service – quale impresa attiva sul mercato a monte –, al fine di dirimere in tempo reale tutti i dubbi di natura tecnica connessi alle modifiche al PCT comunicate dalla DGSIA del Ministero della Giustizia e così far fronte immediatamente ad eventuali contingenti criticità connesse alla singola implementazione.

Il "*Blog del PCT*" è dunque un ambiente informatico dedicato, uno spazio dove gli operatori del settore possono discutere delle problematiche di natura tecnica connesse al PCT – sia in generale, che con riferimento alla singola implementazione tecnica –, facendo leva sulla capacità e l'esperienza della Area PA di Net Service, quale "coordinatore tecnico". Le criticità individuate dalla comunità a seguito delle verifiche tecniche del caso verranno trasmesse al Ministero della Giustizia.

Il "*Blog del PCT*" avrà le seguenti caratteristiche fondamentali:

- la piattaforma *web* sarà costituita e gestita dalla Area PA di Net Service per il tramite dei propri Centri di Elaborazione Dati e tutte le spese e i costi ad essa connesse (*e.g.* dominio, certificati, ogni altro componente ICT per l'erogazione) saranno a carico della sola Area PA di Net Service;
- la Area Mercato di Net Service non avrà nulla a che vedere con la gestione del "*Blog del PCT*", rispetto al quale sarà mero utente, al pari di ogni impresa attiva sul mercato a valle;
- l'accesso a tutte le sezioni in lettura della medesima pagina *web* sarà garantito a ogni utente, senza obbligo di previa registrazione (*c.d. guest*);

- ogni utente potrà pubblicare i propri commenti (c.d. *post*) nell’ambito di una discussione già aperta, previa registrazione;
- i *post* degli utenti registrati saranno moderati da una apposita figura (di seguito, il “**Moderatore**”), chiamata a vigilare sul rispetto del regolamento del “Blog del PCT” (di seguito, il “**Regolamento**”, sub **All. A in bozza**, con riserva di ultimazione entro i termini di implementazione del presente impegno);
- un’apposita redazione (di seguito, anche solo “**Redazione**”), i cui componenti saranno scelti tra i dipendenti della sola Area PA di Net Service, sarà obbligata ad aprire una apposita discussione entro:
 - **2 (due) giorni lavorativi** dalla pubblicazione della prima comunicazione da parte del Ministero sulla pagina *web* dedicata (http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_3.wp), nel caso di modifiche alle specifiche tecniche migliorative (*i.e.* con tempistiche tra la prima comunicazione e l’ultima inferiori a tre mesi);
 - **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla pubblicazione della prima comunicazione da parte del Ministero sulla pagina *web* dedicata (http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_3.wp), nel caso di modifiche alle specifiche tecniche evolutive (*i.e.* con tempistiche tra la prima comunicazione e l’ultima superiori a tre mesi);
- gli utenti registrati potranno arricchire il *post* iniziale con commenti, allegati multimediali (tramite *link* a piattaforme esterni), documenti e brani di codice;
- la Redazione risponderà ai commenti pubblicati **entro 2 (due) giorni lavorativi** dall’approvazione del *post* da parte del Moderatore;
- il Moderatore potrà essere contattato dalla *comunità* anche a mezzo e-mail dedicata.

Più in particolare, il Moderatore dovrà:

- accettare l’iscrizione di nuovi utenti registrati, previa verifica dei dati anagrafici completi;
- accettare o rifiutare la pubblicazione dei *post* degli utenti registrati sulla base di stringenti, oggettivi e rigorosi criteri redazionali riportati nel Regolamento, volti esclusivamente a prevenire usi impropri del “Blog del PCT” e, quindi, la pubblicazione di contenuti diffamatori, offensivi, non attinenti al PCT o contenenti informazioni riservate, nonché la rappresentazione di dubbi o problematiche di natura non tecnica (ad esempio questioni giuridiche o amministrative).

La Redazione, di contro, sarà tenuta a:

- avviare le discussioni nei termini sopra esposti;
- rispondere ai *post* pubblicati dagli utenti;
- segnalare alla DGSIA le criticità rilevate dal “Blog del PCT” (v. *infra*).

5.4. Il terzo e ultimo impegno che intende presentare Net Service consiste nel valorizzare l'esperienza del "Blog del PCT", come sopra descritta, rendendosi parte attiva verso il Ministero della Giustizia, affinché quest'ultimo valuti gli eventuali miglioramenti organizzativi necessari in considerazione di quanto segnalato dalla comunità.

Più in particolare, Net Service si impegna per il tramite della propria Area PA:

- (i) a segnalare alla DGSIA del Ministero della Giustizia le criticità rilevate dal "Blog del PCT" (e.g. malfunzionamenti del *model office* o delle specifiche tecniche) **entro 1 (un) giorno lavorativo**;
- (ii) a rendere disponibile ai soli utenti registrati, su una apposita sezione del "Blog del PCT", il cui accesso è subordinato alla previa autenticazione, un report contenente le modifiche alle specifiche tecniche suggerite alla DGSIA, come già trasmesse dalla Redazione al Ministero della Giustizia in esecuzione dell'impegno sub (i);
- (iii) a trasmettere alla DGSIA del Ministero della Giustizia, nonché a tutti gli utenti registrati del "Blog del PCT", un *report* mensile sulle attività del "Blog del PCT", denominato "*Richieste e segnalazioni del mercato*", che con riferimento ad un dato mese solare riporta tutti i post capaci di accrescere il contenuto informativo delle specifiche originariamente comunicate dal Ministero della Giustizia.

A titolo esemplificativo, se i fruitori del "Blog del PCT" dovessero rappresentare problematiche ricorrenti concernenti il *model office* o, più in generale, una determinata implementazione del PCT, dette difficoltà verrebbero congiuntamente analizzate attraverso lo strumento considerato nell'ambito della dialettica tra la Area PA di Net Service e gli utenti (Area *Mercato* della Società inclusa). Ove accertate, tali criticità sarebbero:

- a) trasformate in una proposta operativa e condivisa, inoltrata dalla Redazione al Ministero della Giustizia entro un giorno lavorativo;
- b) menzionate nella apposita sezione del "Blog del PCT" dedicata ai post propositivi.

Della dialettica sorta in merito alla suddetta problematica, infine, evidenza sarebbe data nel *report* "*Richieste e segnalazioni del mercato*" del mese successivo.

Il secondo e terzo impegno presentati da Net Service comportano oneri per la Società, quantificabili in circa 40.000,00 euro *una tantum*, a titolo di costi di implementazione, e circa 70.000,00 euro annui per i maggiori oneri dagli stessi derivanti.

6. Eventuale periodo di validità

Il primo impegno verrà attuato **entro tre mesi** dalla eventuale notifica del provvedimento con cui codesta Autorità vorrà ex art. 14-ter della Legge 10 ottobre 1990, n. 287 accogliere la presente Proposta definitiva di Impegni.

Il "Blog del PCT" verrà costituito in concomitanza affinché il giorno lavorativo successivo alla decorrenza dei tre mesi necessari per l'implementazione del primo impegno lo strumento sia già disponibile.

Avviato il "Blog del PCT", Net Service inizierà immediatamente le attività di cui al terzo impegno presentato.

La Proposta definitiva di Impegni, ove accettata, avrà durata fino a quando Net Service sarà affidataria della realizzazione e manutenzione (adeguativa e correttiva) nonché della manutenzione in garanzia dei sistemi informatici alla base del funzionamento del PCT, ovvero, allo stato, sino al 1° aprile 2018.

Il termine da ultimo riportato si giustifica in considerazione della circostanza che, in assenza di proroghe o rinnovi, gli affidamenti ottenuti prevedono un anno di garanzia a decorrere dalla scadenza del contratto, al fine di assicurare al Ministero della Giustizia un congruo periodo di manutenzione in garanzia sugli interventi eseguiti.

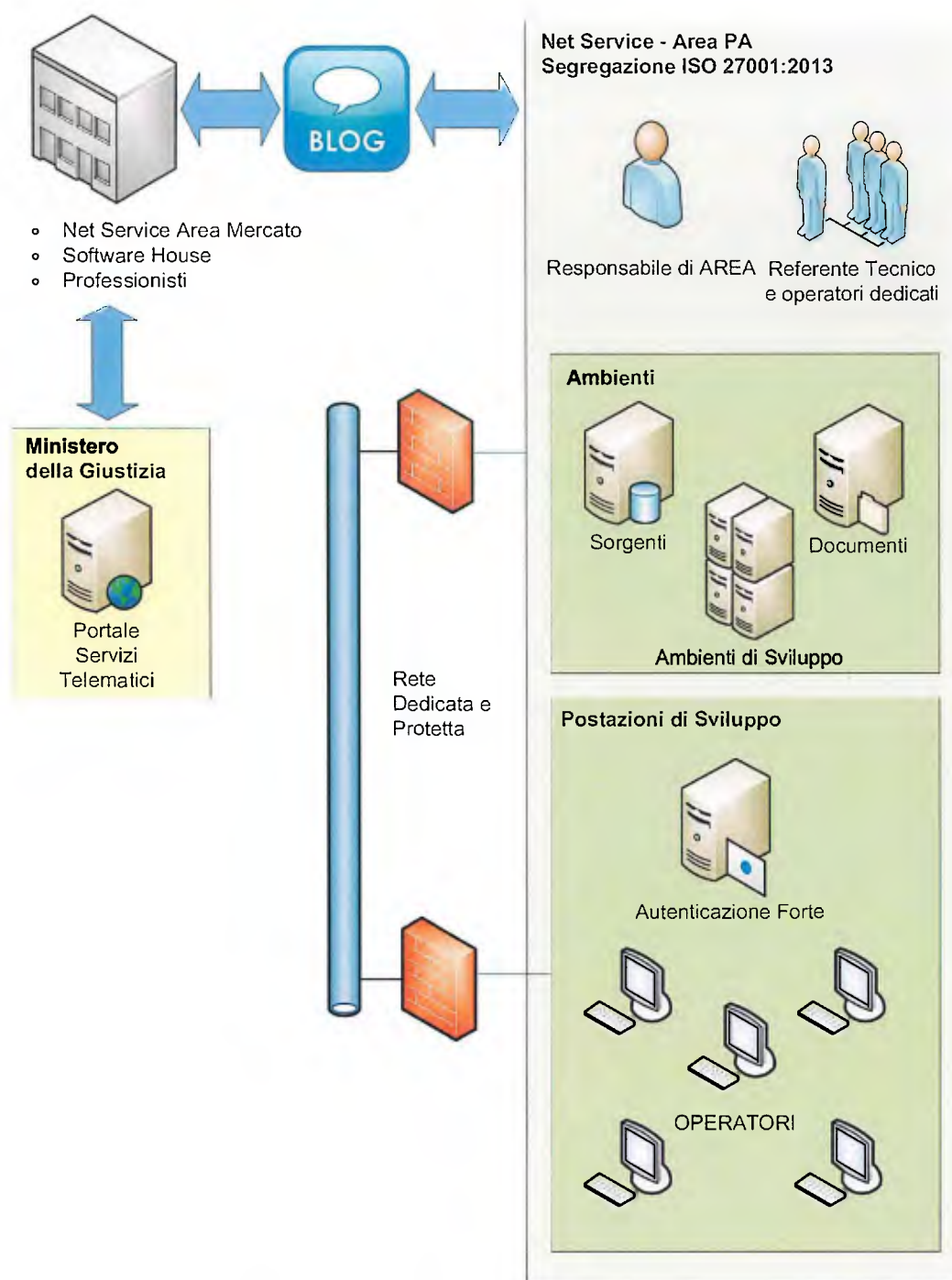
7. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria

La Proposta definitiva di Impegni è il frutto di un notevole sforzo di Net Service (sia in termini economico-finanziari che organizzativi), volto a dirimere le preoccupazioni concorrenziali rappresentate da codesta Autorità nel Provvedimento di avvio.

Ad avviso della scrivente Società, nella valutazione della suddetta Proposta definitiva di Impegni, l'Autorità dovrà muovere da tale considerazione, nonché dalle seguenti oggettive circostanze in fatto:

- il processo di trasmissione delle specifiche tecniche inerenti le implementazioni del PCT è gestito interamente dalla DGSIA e non da Net Service, ragion per cui la Società, non potendo impegnarsi per soggetti terzi, ha dovuto individuare soluzioni tecniche che, ciò nonostante, venissero incontro alle criticità rappresentate dall'Autorità;
- nessun *software* può nascere senza "errori" e questi ultimi necessitano di una pronta segnalazione per la loro tempestiva risoluzione;
- qualsiasi ulteriore rimedio strutturale, rispetto a quello oggetto del primo impegno, sarebbe stato insostenibile per la Società e non solo dal punto di vista economico.

In tale contesto, Net Service ritiene che la Proposta definitiva di Impegni sia concreta, precisa, immediatamente attuabile e facilmente verificabile, nonché di durata adeguata. Essa, infatti, come si evince dalla figura sotto riportata, si articola in una serie di soluzioni che, considerate sia singolarmente che nel loro insieme, eliminano in radice i dubbi e le preoccupazioni rappresentate nel Provvedimento di avvio.



La netta distinzione del personale impiegato nell'Area PA rispetto a quello dell'Area Mercato fa sì che quest'ultima abbia quali referenti in merito alle comunicazioni della DGSIA lo stesso Ministero della Giustizia e il "Blog del PCT". La certificazione ad opera di un soggetto terzo (*i.e.* TÜV SÜD) elimina alla radice ogni possibilità di interazione tra le due Aree considerate e quindi ogni possibile flusso di informazioni incontrollato.

Vale la pena evidenziare che, ove Net Service non riuscisse ad implementare nelle tempistiche sopra delineate la presente Proposta definitiva di Impegni, rischierebbe di perdere la certificazione ISO 27001:2013, circostanza che ne metterebbe a repentaglio la stessa sussistenza. La disponibilità del suddetto standard, infatti, è per la Società indispensabile al fine di poter operare sia nel mercato a monte che nel mercato a valle.

La creazione del "Blog del PCT" e quindi di uno spazio dedicato, in cui la dialettica tra gli operatori del settore può dispiegarsi, rappresenta, inoltre, un fattore capace di colmare l'asserito *gap* informativo lamentato nel Provvedimento di avvio, riducendo al minimo i tempi di rilevazione, segnalazione e risoluzione delle anomalie lamentate e riscontrate. L'implementazione di tale strumento garantirà non solo la pronta individuazione e soluzione di contingenti criticità connesse alla singola implementazione del PCT in corso di attuazione, ma, più in generale, la diffusione di una "cultura del PCT" dalla quale certamente troverebbero forte giovamento tutti gli operatori del mercato a valle, lo stesso Ministero della Giustizia e, da ultimo, gli utilizzatori dei *software* in questione.

Attraverso il "Blog del PCT" e il sistema di reportistica ad esso connesso potranno dunque essere affrontate in tempo reale eventuali inefficienze del processo comunicativo sopra descritto, segnalando la criticità riscontrata e ricevendo una pronta risposta. Un diario elettronico, in definitiva, allocato in un sito *web* di facile accessibilità e continuamente aggiornato, corredato dai commenti tecnici dei visitatori, dedicato agli aspetti dell'integrazione di strumenti informatici terzi con il PCT.

La dialettica innescata dall'Area PA di Net Service per il tramite di tale strumento si determinerà in concrete, tempestive e trasparenti proposte di miglioramento da sottoporre al Ministero della Giustizia, perché assuma le iniziative del caso.

*** **

Roma – Bologna, 29 luglio 2016

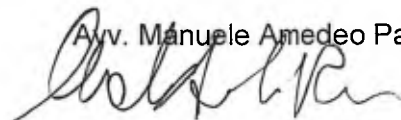
Prof. Avv. Antonio Catricalà

Avv. Carlo Edoardo Cazzato

Avv. Sandro Callegaro

Avv. Emanuele Amedeo Panin


(onore per il Collegio.)



Regolamento del “Blog del PCT”

PREAMBOLO

Net Service S.p.A. è una società con sede legale in Galleria Marconi, 2 – 40122 Bologna, Italia (di seguito “Net Service”) e coincide con il prestatore dei Servizi oggetto

Il Servizio “Blog del PCT” (di seguito “Blog” o il “Servizio”) viene erogato gratuitamente agli Utenti registrati on line secondo le modalità descritte nel seguito.

La “Redazione” di Net Service sul Blog del PCT sarà soggetta, al pari di tutti gli utenti, al presente Regolamento. La “Redazione”, a differenza degli utenti terzi, potrà aprire un nuovo “post” mentre tutti gli utenti potranno commentare e pubblicare materiale associandolo al post.

Modalità di registrazione

L'accesso al Servizio è consentito solamente ad un Utente registrato mediante l'indicazione dei suoi dati identificativi minimi e di recapito, un termine identificativo (nickname), un indirizzo di mail attivo ed una parola chiave (password). L'Utente ha diritto di modificare la password seguendo le istruzioni presenti nel Sito, e riconosce che nickname e password costituiscono il sistema di validazione degli accessi dell'Utente al Servizio ed il solo mezzo idoneo a legittimare l'Utente ad accedere al Servizio. L'Utente assume pertanto la responsabilità di tutti gli atti compiuti mediante utilizzo di nickname e password ad esso attribuiti. L'Utente è tenuto a conservare nickname e password nella massima riservatezza e a custodirli con la massima diligenza. L'Utente è inoltre tenuto a scegliere una password di non facile individuazione. Per motivi di sicurezza, Net Service consiglia agli Utenti di cambiare periodicamente la password. A tale proposito l'Utente prende atto che Net Service si riserva la facoltà di chiedere una modifica della password qualora ritenga necessaria tale operazione per la tutela dei Servizi e dei dati ivi contenuti. La conoscenza del nickname e della relativa password da parte di terzi consentirà infatti a questi ultimi di utilizzare i Servizi in loro nome.

L'Utente si impegna a comunicare nel minor tempo possibile a Net Service, per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Net Service S.p.A. via Monte Grappa, 4D - 40121 Bologna, Italia, ovvero via mail all'indirizzo blogpct@netserv.it (purché seguito entro 48 ore dall'invio di lettera raccomandata a/r):

- i. qualsiasi uso non autorizzato di nickname e password ad esso attribuite,
- ii. ogni altra violazione della sicurezza relativa al Servizio di cui venisse a conoscenza.

Net Service si obbliga, a seguito della comunicazione, a disattivare la password oggetto della violazione di segretezza e a consentire all'Utente di ricreare una nuova password. A tal riguardo, l'Utente prende atto che il link per ricreare una nuova password sarà inviato da Net Service esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato dall'Utente al momento della registrazione o in sede di aggiornamento di tali dati. Per ragioni di sicurezza, non è previsto l'invio di tale link ad un indirizzo e-mail diverso da quello indicato nel profilo dell'Utente. Qualora tale indirizzo non sia corretto e/o aggiornato, quindi, l'Utente prende atto che, al fine di ottenere da Net Service il link per la creazione della nuova password, dovrà sporgere denuncia di furto e/o smarrimento della propria password alle

Procedimento A490 – Software processo civile telematico -

All. A alla Proposta definitiva di Impegni

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

Autorità competenti, assumendo a proprio carico ogni eventuale onere o costo, ivi comprese le eventuali spese legali, ed inviare copia di tale atto a Net Service

All'atto della compilazione del modulo di registrazione sono richiesti all'Utente alcuni dati personali, il cui trattamento avviene secondo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice della Privacy), e in conformità all'informativa all'Utente di cui alla procedura di registrazione. Con l'accettazione delle Condizioni Generali, l'Utente dichiara che i propri dati sono aggiornati, corretti e veritieri, e si impegna a modificarli tempestivamente affinché siano costantemente aggiornati, completi e veritieri. Qualsiasi comunicazione effettuata da Net Service all'indirizzo e-mail indicato dall'Utente in sede di registrazione o, successivamente, in sede di modifica, sarà considerata valida ed efficace, essendo l'Utente totalmente responsabile della veridicità delle informazioni fornite a Net Service in tale ambito.

Utilizzo del Blog

L'Utente registrato dichiara di assumersi la piena e totale responsabilità giuridica nei confronti di quanto pubblicato sul Blog, manlevando e tenendo indenne Net Service da qualsiasi rivendicazione o pretesa derivante dall'uso o abuso dei servizi offerti.

I moderatori del Blog sono soggetti al controllo della direzione di Net Service ed assumono l'incarico di monitorare le discussioni, per poter agire con cancellazione di post e/o di materiale caricato dovranno essere autorizzati da Net Service.

Al fine di garantire il buon funzionamento del Blog, come i moderatori si impegnano a svolgere i loro compiti con la massima serietà ed equità possibile, così gli Utenti si impegnano a rendere possibile il lavoro di moderazione rispettando gli stessi moderatori e le decisioni da loro prese.

Net Service nell'utilizzare materiale, foto e comunque qualsiasi dato personale di terzi dichiara di aver ottenuto il consenso esplicito dagli stessi al trattamento dei loro dati personali e alla loro diffusione e pubblicazione sul Blog.

L'Utente si impegna a non pubblicare e diffondere dati personali per i quali non dispone del consenso al trattamento e/o delle necessarie autorizzazioni.

Non è consentito inserire commenti/immagini/fotografie contenenti o con riferimenti a materiale pornografico e/o a sfondo sessuale di natura oscena; materiale di ogni genere che viola i diritti d'autore, immagini e testi protetti da Copyright; materiale che viola la normativa e i diritti sulla privacy; materiale offensivo o diffamatorio incluse espressioni, di fanatismo, razzismo, odio, irriverenza o minaccia; materiale che promuove o fornisce informazioni che istruiscano su attività illegali, inducano a attività illegali o che possano causare pregiudizio a terzi; software, informazioni o altro materiale contenente virus o componenti dannosi; in generale ogni materiale o attività che violi o induca a violare una qualsiasi disposizione di legge o di regolamento posta a tutela anche solo di privati od una disposizione legittimamente impartita dalla Pubblica Autorità.

Net Service è l'unico titolare, amministratore e moderatore responsabile del Blog stesso e si impegna a non rimuovere alcun contenuto ad esclusione delle casistiche riportate al punto precedente.

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

Net Service si assume ogni responsabilità in merito all'eventuale applicazione delle disposizioni fissate dalla legge 8 febbraio 1948 n. 47 e dalla legge 7 marzo 2001 n. 62.

In caso di violazione del presente regolamento e/o qualora i materiali immessi nei Blog siano considerati illeciti o inopportuni, Net Service, anche dietro segnalazione di terzi, sarà tenuto a rimuovere tali contenuti.

In caso di segnalazione Net Service prenderà immediatamente le misure necessarie alla rimozione del contenuto che violi le Condizioni Generali.

Obblighi e responsabilità dell'Utente

L'Utente garantisce di essere titolare, cessionario o licenziatario dei diritti di utilizzazione economica di ogni contenuto (di seguito "Materiale") immesso tramite il Servizio sotto qualunque forma, in qualsiasi area o spazio messi a disposizione da Net Service.

Ciascun Materiale nella titolarità di terzi può essere utilizzato dall'Utente solo qualora quest'ultimo abbia acquisito, dal rispettivo titolare, i relativi diritti di utilizzazione (comprese le autorizzazioni degli eventuali titolari di diritti connessi e degli artisti, interpreti ed esecutori, laddove richieste). A tal proposito l'Utente si impegna ad acquisire e conservare copia scritta del contratto di cessione o di licenza o dell'autorizzazione all'uso del Materiale sottoscritta dal terzo titolare di tale Materiale (e degli eventuali ulteriori soggetti titolari di diritti connessi), impegnandosi a citare l'autore/titolare del Materiale e l'origine dell'autorizzazione all'uso dello stesso in tutti i casi richiesti dalla legge o da Net Service.

Il materiale fotografico o audiovisivo riproducente il ritratto di terzi può essere utilizzato solo qualora l'Utente abbia acquisito il consenso del soggetto ritratto all'utilizzazione del ritratto per gli scopi perseguiti dall'Utente. Qualsiasi Materiale contenente nomi, voci o tratti riconducibili a un individuo diverso dall'Utente potranno essere utilizzati solo previa acquisizione del consenso del soggetto titolare del relativo diritto all'identità personale. A tal proposito l'Utente si impegna ad acquisire e conservare copia scritta delle autorizzazioni richieste e ad esibirle in tutti i casi richiesti dalla legge o da Net Service.

In relazione alla disponibilità dei diritti e dei consensi sopra menzionati l'Utente si assume ogni responsabilità, riconoscendo di esserne l'unico responsabile, impegnandosi pertanto a indennizzare e manlevare Net Service, dal punto di vista sostanziale e processuale, in relazione a qualsiasi contestazione di terze parti.

L'Utente dichiara e riconoscere di essere l'unico responsabile dell'esattezza e veridicità del Materiale immesso, e assicura che lo stesso è nella sua legittima disponibilità, non è contrario a norme imperative e non viola alcun segno distintivo, diritto di proprietà intellettuale, industriale, diritto di immagine o altro diritto di terzi derivante dalle norme giuridiche vigenti (compresa qualsiasi successiva modifica o integrazione), dalle consuetudini o dagli usi. In ogni caso il Materiale immesso non deve presentare forme e/o contenuti a carattere pedo-pornografico, pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. L'Utente si impegna pertanto a indennizzare e manlevare Net Service, dal punto di vista sostanziale e processuale, in relazione a qualsiasi contestazione di terze parti che lamentino la violazione dei propri diritti a causa dell'immissione di qualsiasi Materiale tramite il Servizio da parte dell'Utente.

Procedimento A490 – Software processo civile telematico -

All. A alla Proposta definitiva di Impegni

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

Accettando le presenti condizioni generali l'Utente si impegna ad ottemperare a quanto previsto dal Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70 di cui alla delibera n. 680/13/CONS del 12 dicembre 2013 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, rispettivamente "Regolamento" e "AGCOM"). L'Utente riconosce la qualifica di Net Service quale "prestatore di servizi" ai sensi dell'art. 1. 1. (f) del Regolamento e che in tale veste Net Service possa essere destinataria di provvedimenti dell'AGCOM che le impongano di provvedere alla disabilitazione dell'accesso oppure (laddove possibile) alla rimozione selettiva di contenuti immessi dall'Utente (o ad altra misura idonea ad ottenere l'effetto di rendere non più disponibili al pubblico tali contenuti), qualora questi sia stato ritenuto responsabile dell'illecita utilizzazione di opere digitali ai sensi del Regolamento. Nell'ipotesi in cui sia instaurato un procedimento dinanzi all'AGCOM relativamente a contenuti immessi dall'Utente, quest'ultimo si impegna a dare all'AGCOM ogni riscontro ed informazione previsti dal Regolamento e riconosce che Net Service, ai sensi del Regolamento, non è tenuta a prestare alcuna assistenza a favore dell'Utente nell'ambito del suddetto procedimento. Fermo restando quanto previsto dal precedente paragrafo, nell'ipotesi in cui sia instaurato un procedimento dinanzi all'AGCOM relativamente a contenuti immessi dall'Utente e Net Service richieda a quest'ultimo informazioni, documenti o chiarimenti, l'Utente si impegna a fornirli tempestivamente e comunque entro il termine indicato da Net Service. Alla luce degli obblighi previsti dalla legge, ed in particolare del Regolamento, a carico di Net Service, l'Utente prende atto che quest'ultima debba disabilitare l'accesso ai contenuti del Blog e/o provvedere alla rimozione selettiva dei contenuti del Blog (o ad altra misura idonea ad ottenere l'effetto di rendere non più disponibili al pubblico tali contenuti) e/o attuare ogni altra misura imposta dalla legge e/o dal Regolamento a carico di Net Service.

Limitazione della responsabilità

L'Utente assume esclusiva responsabilità per ogni sua attività nell'ambito del Servizio offerto da Net Service e si impegna a manlevare e tenere indenne la stessa da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa a o derivante dall'uso o dall'abuso del Servizio.

L'Utente si obbliga a servirsi del Blog esclusivamente per scopi leciti e conformi alla legge, ai regolamenti, agli usi ed alle consuetudini.

L'Utente si assume ogni e più ampia responsabilità per le operazioni di download che dovesse compiere utilizzando il Servizio e del Materiale oggetto di Upload nel Blog.

L'Utente è responsabile e perseguibile legalmente in relazione ai contenuti del blog a sua disposizione. Nell'immettere i contenuti, l'Utente dichiara di attenersi alle presenti Condizioni Generali.

L'Utente si assume ogni responsabilità per ogni e qualsiasi danno o pregiudizio che potesse derivare a sé o a terzi dalla divulgazione, sottrazione, trasmissione a terzi non autorizzati del Materiale che egli o terzi abbiano immesso nel Blog.

Variazione del Servizio o delle Condizioni Generali

Net Service si riserva il diritto di modificare in ogni tempo le Condizioni Generali, il presente regolamento, nonché i termini e le caratteristiche del Servizio offerto, tramite avvisi generali agli

Procedimento A490 – Software processo civile telematico -

All. A alla Proposta definitiva di Impegni

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

Utenti pubblicati sul Sito e a mezzo comunicazione e-mail all'Utente con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse, che dovrà essere successiva di almeno 30 giorni rispetto a quella della comunicazione di Net Service.

Le Condizioni Generali rimarranno valide anche nel caso in cui Net Service dovesse cambiare il proprio dominio e/o la propria ragione sociale e/o dovesse essere interessata a operazioni straordinarie con altro ente o società.

Sospensione del Servizio

Net Service si riserva il diritto di sospendere temporaneamente, senza alcuna preventiva comunicazione, l'erogazione del Servizio per il tempo strettamente necessario agli interventi tecnici necessari e/o opportuni per migliorare la qualità del Servizio.

Net Service potrà in ogni momento interrompere la prestazione del Servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza o violazioni di riservatezza, dandone in tal caso comunicazione all'Utente.

Net Service si riserva altresì il diritto di interrompere immediatamente ed in via definitiva l'erogazione del Servizio all'Utente che, a seguito di verifiche risulti aver violato le disposizioni relative ai propri obblighi.

Legge applicabile

Le Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia inerente le presenti Condizioni Generali, nel caso in cui l'Utente sia un Consumatore, competente è il Foro della località indicata dall'Utente stesso al momento della registrazione (o successivamente modificata) come propria residenza o domicilio, se ubicata nel territorio dello Stato italiano.

"NETIQUETTE"

Fermo quanto previsto nelle Condizioni Generali, l'Utente è tenuto al rispetto della "netiquette" (letteralmente etichetta della rete), e sue eventuali modificazioni e integrazioni, in cui si trovano varie prescrizioni relative ai comportamenti che gli Utenti della Rete sono tenuti ad osservare nell'utilizzo della stessa e che si riportano nella versione attualmente pubblicata sul sito della Naming Authority italiana.

- Quando si arriva in un nuovo newsgroup o in una nuova lista di distribuzione via posta elettronica, è bene leggere i messaggi che vi circolano per almeno due settimane prima di inviare propri messaggi in giro per il mondo: in tale modo ci si rende conto dell'argomento e del metodo con cui lo si tratta in tale comunità.
- Se si manda un messaggio, è bene che esso sia sintetico e descriva in modo chiaro e diretto il problema. Specificare sempre, in modo breve e significativo, l'oggetto (campo "Subject") del testo incluso nella mail. Se si utilizza un "signature file", mantenerlo breve e significativo.
- Non divagare rispetto all'argomento del newsgroup o della lista di distribuzione via posta elettronica.
- Evitare, quanto più possibile, broadcast del proprio messaggio verso molte mailing list (o newsgroups). Nella stragrande maggioranza dei casi esiste una ed una sola mailing list che

Procedimento A490 – Software processo civile telematico -

All. A alla Proposta definitiva di Impegni

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

costituisce il destinatario corretto, e che include tutti e soli gli utenti che sono effettivamente interessati.

- Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale, se non quando sia necessario.
- Non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contromessaggi: se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
- Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
- Non pubblicare messaggi stupidi o che semplicemente prendono le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.
- Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano state sollecitate in modo esplicito.
- Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. Chi scrive, è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.

Alle regole precedenti, vanno aggiunti altri criteri che derivano direttamente dal buon senso:

- La rete è utilizzata come strumento di lavoro da molti degli utenti. Nessuno di costoro ha tempo per leggere messaggi inutili o frivoli o di carattere personale, e dunque non di interesse generale.
- Qualunque attività che appesantisca il traffico o i servizi sulla rete, quali per esempio il trasferimento di archivi voluminosi o l'invio di messaggi di posta elettronica contenenti grossi allegati ad un gran numero di destinatari, deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda pertanto di effettuare queste operazioni in modo da ridurre il più possibile l'impatto sulla rete. In particolare si raccomanda di: effettuare i trasferimenti di archivi in orari diversi da quelli di massima operatività (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario; non inviare per posta elettronica grosse moli di dati; indicare (ove possibile) la locazione (URL) dei dati nel messaggio, rendendoli disponibili per il prelievo o la consultazione sulla rete.
- Vi sono sulla rete una serie di siti server (file server) che contengono, in copia aggiornata, documentazione, software ed altri oggetti disponibili sulla rete. Informatevi preventivamente su quale sia il nodo server più accessibile per voi. Se un file è disponibile su di esso o localmente, non vi è alcuna ragione per prenderlo dalla rete, impegnando inutilmente la linea e impiegando un tempo sicuramente maggiore per il trasferimento.
- Il software reperibile sulla rete può essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo, modificarlo o re-distribuirlo in qualunque modo e sotto qualunque forma.

Comportamenti palesemente scorretti da parte di un utente, quali:

- violare la sicurezza di archivi e computers della rete;

Procedimento A490 – *Software processo civile telematico* -

All. A alla Proposta definitiva di Impegni

Bozza al 27.07.2016, con riserva di ultimazione entro il termine di implementazione della Proposta definitiva di Impegni

- violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata;
- compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, ecc.) costruiti appositamente;

costituiscono dei veri e propri crimini elettronici e come tali sono punibili dalla legge.