

## **Linee guida per l'accesso e l'utilizzo dei servizi internet e di posta elettronica**

Il seguente documento, così come le istruzioni operative per il trattamento dei dati personali è da considerarsi parte integrante della nomina a incaricato del trattamento. Il contenuto del presente documento deve essere reso noto agli incaricati del trattamento, i quali sono tenuti a rispettarlo durante il periodo.

## Sommario

1	Finalità del presente documento .....	4
2	Definizioni .....	4
3	Norme nazionali vigenti e disposizioni dell'Ente che regolano il trattamento dei dati e l'utilizzo delle risorse informatiche aziendali .....	5
4	Norme di comportamento.....	5
1.1	Norme di comportamento nell'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica .....	5
1.2	Procedimento disciplinare e responsabilità nei confronti del Comune di Monza.....	6
1.3	Violazione della normativa italiana.....	6
1.4	Materiale Informativo .....	6
5	Disposizioni comuni all'accesso e all'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica aziendale .....	7
1.1	Utilizzatori .....	7
1.2	Utilizzi consentiti dei servizi Internet e di posta elettronica aziendali .....	7
1.3	Modalità di accesso ai servizi Internet e di posta elettronica aziendali .....	7
6	Misure da adottare per tutelare la sicurezza e la privacy nella navigazione in Internet .....	8
1.1	Connessione ad Internet.....	8
1.2	Configurazione del Web Browser .....	8
1.3	Navigazione sicura .....	8
1.4	Rilascio di informazioni personali o dell'Ente durante la navigazione .....	8
7	Cessazione del rapporto di lavoro, sistemi di risposta automatica, nomina del fiduciario e disclaimer in calce alle email.....	9
1.1	Cessazione del rapporto di lavoro .....	9
1.2	Sistemi di risposta automatica.....	9
1.3	Nomina del fiduciario da parte del lavoratore .....	9
1.4	Disclaimer da porre in calce ai messaggi email del Comune di Monza.....	10
8	Controlli del Comune di Monza sull'accesso e l'utilizzo dei servizi Internet e di Posta Elettronica tramite i PC aziendali da parte degli utenti .....	11
1.1	Registrazione delle attività sull'uso dei servizi .....	11
1.2	Principio di necessità dei controlli del Comune di Monza sull'uso degli strumenti elettronici, sull'accesso e l'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica da parte degli utenti .....	11
1.3	Graduazione dei controlli.....	12
1.4	Facoltà di opposizione degli utenti al trattamento di dati personali contenuti nei log (art. 7 d.lgs 196/03) .....	12
9	Cessazione d'ufficio dei servizi Internet e di posta elettronica aziendali .....	12

<b>Allegato A - Ulteriori istruzioni da adottare per tutelare la sicurezza e la privacy nell'utilizzo della posta elettronica.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Confidenzialità.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Attendibilità del mittente .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Gestione delle liste di destinatari.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Contenuto dei messaggi.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Altri consigli per l'utilizzo della posta elettronica .....</b>	<b>15</b>

## 1 Finalità del presente documento

Il presente documento:

- disciplina l'accesso e l'utilizzo dei servizi Internet e di Posta Elettronica (email) aziendali da parte dei dipendenti e/o dei collaboratori del Comune di Monza;
- detta linee guida da seguire per l'utilizzo sicuro dei servizi Internet e di Posta Elettronica (email);
- definisce le modalità di controllo sull'utilizzo dei servizi Internet e di Posta Elettronica (email) da parte dei dipendenti e/o dei collaboratori aziendali, sottolineando che tale controllo viene effettuato nel pieno rispetto dello Statuto dei lavoratori e degli accordi sindacali;
- specifica le sanzioni che il Comune di Monza può attuare in caso di mancato rispetto del presente Regolamento

Copia del presente documento sarà fornito a tutti i nuovi dipendenti che al momento dell'assunzione dovranno sottoscriverlo per presa visione e ne verrà inoltre affissa una copia in ogni singolo ufficio/settore.

## 2 Definizioni

**Internet Service Provider (ISP):** l'Azienda che fornisce al Comune di Monza la connettività alla rete Internet

**Log:** l'archivio delle attività di consultazione in rete

**Policy o Regolamento:** documento che ha ad oggetto la regolazione di una determinata funzione dell'Ente. Può contenere delle linee guida e dei suggerimenti per una migliore fruizione dei servizi aziendali.

**Postazione di lavoro:** la macchina collegata alla rete aziendale tramite la quale l'incaricato autorizzato accede ai servizi Internet e di posta elettronica (email).

**Responsabile del sistema informatico comunale:** persona responsabile della sicurezza e della gestione delle Risorse informatiche comunali.

**Risorse informatiche aziendali:** qualsiasi combinazione di apparati tecnologici del Comune di Monza, hardware o software, utilizzati per le comunicazioni elettroniche ed elaborazione dei dati.

**Utente:** il dipendente e/o il collaboratore autorizzato dal Comune di Monza ad utilizzare le risorse informatiche comunali.

### **3 Norme nazionali vigenti e disposizioni dell'Ente che regolano il trattamento dei dati e l'utilizzo delle risorse informatiche aziendali**

Per quanto concerne l'utilizzo delle risorse informatiche aziendali, gli incaricati devono attenersi alle leggi, regolamenti e istruzioni elencati di seguito:

- Codice sulla protezione dei dati personali emanato con D.Lgs. 196/2003;
- Istruzioni e misure di sicurezza a cui gli incaricati si devono attenere quando trattano dati personali;
- ulteriori eventuali istruzioni impartite dal titolare o dai responsabili del trattamento dei dati personali.

### **4 Norme di comportamento**

#### **1.1 Norme di comportamento per l'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica**

L'utente è direttamente e totalmente responsabile dell'uso che egli fa del servizio di accesso a Internet, dei contenuti che vi ricerca, dei siti che contatta, delle informazioni che vi immette e delle modalità con cui opera.

L'utente sarà responsabile di qualsiasi danno arrecato all'Ente, all'internet provider e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto previsto dal presente Regolamento.

L'utente può essere chiamato a rispondere oltre che per i propri fatti illeciti anche per quelli commessi da chiunque utilizzi il suo codice identificativo e/o password con particolare riferimento all'immissione in rete di contenuti critici o idonei ad offendere l'ordine pubblico o il buon costume così come definiti dalla giurisprudenza recente.

Lo scarico volontario di immagini, di file audio o musicali, di file video e in ogni caso di grandi quantità di dati in grado di degradare le prestazioni offerte dal servizio agli altri utenti può avvenire solo in casi eccezionali su espressa autorizzazione del Responsabile del sistema informatico aziendale.

All'utente non è consentito:

- servirsi o dar modo ad altri di servirsi della stazione di accesso a Internet per attività non istituzionali, attività poste in essere in violazione del diritto d'autore o altri diritti tutelati dalla normativa vigente;
- scaricare software da Internet; eventuali necessità dovranno essere appositamente richieste all'amministratore di sistema che provvederà allo scaricamento del software (se del caso dopo che l'utente abbia confermato di aver ricevuto l'autorizzazione al "download" da parte del Dirigente di competenza);

- utilizzare tecniche di “mail spamming” cioè di invio massiccio di comunicazioni a liste di distribuzione extraaziendali o di azioni equivalenti;
- utilizzare il servizio di posta elettronica per inoltrare catene di S. Antonio, giochi, scherzi, barzellette e altre e - mails che non siano di lavoro;
- utilizzare Internet Provider diversi da quello scelto ufficialmente dal Comune di Monza e la connessione di stazioni di lavoro aziendali alle reti di detti provider con sistemi di connessione diversi (es. modem) da quello centralizzato;
- usare la rete in modo difforme da quanto previsto dal presente documento e dalle leggi penali, civili e amministrative in materia di disciplina dell’attività e dei servizi svolti sulla rete.

## **1.2 Procedimento disciplinare e responsabilità nei confronti del Comune di Monza**

La violazione, da parte dei lavoratori, delle presenti linee guida, costituisce violazione degli obblighi e dei doveri del dipendente pubblico e, pertanto, in relazione alla gravità dell’ infrazione commessa, i Dirigenti Responsabili o il Dirigente del Settore Organizzazione e Personale, previo espletamento di procedimento disciplinare, possono procedere all’ applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalle disposizioni contrattuali vigenti in materia.

Qualora ritenuto responsabile, l’utente si obbliga a tenere indenne il Comune di Monza da tutte le perdite, danni responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quali conseguenze di inadempimenti da parte dell’utente stesso agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni in internet anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi .

## **1.3 Violazione della normativa italiana**

Qualsiasi violazione alla legge italiana da parte degli utenti (ad esempio in materia di violazione del diritto d’autore, di criminalità informatica o di pedo-pornografia) verrà segnalata alle autorità preposte.

## **1.4 Materiale Informativo**

Oltre al presente documento l’Ente potrà mettere a disposizione degli utenti del materiale informativo utile alla corretta implementazione della policy dell’Ente in materia di trattamento dei dati.

## **5 Disposizioni comuni all'accesso e all'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica aziendale**

### **1.1 Utilizzatori**

L'accesso ai servizi Internet e di posta elettronica comunali e il loro utilizzo sono riservati ai dipendenti e ai collaboratori dell'Ente appositamente autorizzati.

I servizi Internet e di posta elettronica comunali non possono quindi essere utilizzati da altre persone, salvo esplicita autorizzazione del Responsabile del sistema informatico comunale.

### **1.2 Utilizzi consentiti dei servizi Internet e di posta elettronica aziendali**

I servizi Internet e di posta elettronica aziendali sono uno strumento di lavoro. I dipendenti e i collaboratori autorizzati ad accedere alla rete Internet e alla posta elettronica tramite i PC del Comune di Monza utilizzano dunque tali servizi solo per scopi professionali.

L'utente può utilizzare i servizi internet e di posta elettronica per fini personali nel limite di un massimo di un'ora al giorno.

### **1.3 Modalità di accesso ai servizi Internet e di posta elettronica aziendali**

Prima di accedere ai servizi l'utente fornisce i suoi dati e prende visione del presente Regolamento.

Dopo aver letto il presente Regolamento l'utente può collegarsi ad Internet e alla posta elettronica tramite il PC a lui assegnato dal Comune di Monza. Dopo aver acceso il PC inserendo il suo username e la sua password personali, l'utente accede ai servizi senza ulteriori formalità.

La configurazione dei servizi viene effettuata esclusivamente dall'amministratore di sistema. All'utente non è concesso modificare tale configurazione.

## **6 Misure da adottare per tutelare la sicurezza e la privacy nella navigazione in Internet**

### **1.1 Connessione ad Internet**

E' vietato connettersi autonomamente alla rete Internet con sistemi di dialup a numeri esterni all'Ente, salvo autorizzazione del Responsabile del Sistema Informativo.

### **1.2 Configurazione del Web Browser**

E' vietato modificare le impostazioni del Web Browser stabilite dal Responsabile del Sistema Informativo.

### **1.3 Navigazione sicura**

Fatto salvo il divieto a navigare per fini diversi da quelli professionali, si suggerisce di evitare la navigazione in siti caratterizzati da scarsa serietà e attendibilità.

Nel corso della navigazione l'utente è tenuto a leggere con attenzione qualsiasi finestra, pop up o avvertenza prima di proseguire nella navigazione e in particolare prima di accettare delle condizioni contrattuali o di aderire a delle iniziative online.

E' fatto divieto assoluto di scaricare programmi o contenuti multimediali senza la previa autorizzazione del Responsabile del Sistema Informativo.

E' opportuno segnalare che la navigazione in Internet è sottoposta ad un controllo automatico che vieta l'accesso a siti ritenuti inopportuni e tutto il traffico Internet viene regolarmente registrato.

Tali registrazioni vengono mantenute per un massimo di 6 mesi.

### **1.4 Rilascio di informazioni personali o dell'Ente durante la navigazione**

Gli utenti sono invitati a limitare il rilascio di informazioni personali durante la navigazione via Web.

I dati sensibili o giudiziari, prima di essere comunicati via Web, devono essere autorizzata dalla Dirigente responsabile.

Qualora il Dirigente autorizzi la comunicazione di dati sensibili o giudiziari via Web è necessario accertarsi che vi sia la protezione della comunicazione attraverso SSL.



## **7 Cessazione del rapporto di lavoro, sistemi di risposta automatica, nomina del fiduciario e disclaimer in calce alle email**

### **1.1 Cessazione del rapporto di lavoro**

In seguito alla cessazione del rapporto di lavoro, la postazione di lavoro, la casella di posta elettronica e qualsiasi altro dato informatico presente sui sistemi informativi resterà nella piena disponibilità dell'Ente.

Si raccomanda pertanto al dipendente in procinto di cessare il rapporto di lavoro di concordare con il proprio dirigente l'ordinato trasferimento dei dati di interesse dell'Ente e l'eventuale cancellazione di dati personali non pertinenti con l'attività lavorativa.

### **1.2 Sistemi di risposta automatica**

Per prevenire l'apertura della posta elettronica dei dipendenti e per rispettare il principio di necessità e non eccedenza del trattamento di dati personali, il Comune di Monza mette a disposizione di ciascun lavoratore apposite funzionalità di sistema che consentano di inviare automaticamente, in caso di assenze (ad es., per ferie o attività di lavoro fuori sede), messaggi di risposta contenenti le "coordinate" (anche elettroniche o telefoniche) di un altro soggetto o altre utili modalità di contatto della struttura.

Il dipendente, concordandone l'utilizzo con il dirigente del Settore, può avvalersi di tali modalità facendo richiesta all'Ufficio Sistemi Informativi.

In caso di eventuali assenze non programmate (ad es., per malattia), qualora il lavoratore non possa attivare la procedura descritta (anche avvalendosi di servizi webmail), il titolare del trattamento, perdurando l'assenza oltre un determinato limite temporale, può disporre lecitamente, sempre che sia necessario e mediante personale appositamente incaricato (ad es., l'amministratore di sistema oppure, se presente, un incaricato aziendale per la protezione dei dati), l'attivazione di un analogo accorgimento, avvertendo gli interessati, ove possibile.

### **1.3 Nomina del fiduciario da parte del lavoratore**

In previsione della possibilità che, in caso di assenza improvvisa o prolungata e per improrogabili necessità legate all'attività lavorativa, si debba conoscere il contenuto dei messaggi di posta elettronica di un dipendente, l'interessato è messo in grado di delegare un altro lavoratore (fiduciario) a:

- verificare il contenuto di messaggi e a
- inoltrare al Dirigente del Settore o al Responsabile dell'Ufficio quelli ritenuti rilevanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

A cura del Responsabile dei Sistemi Informativi, di tale attività dovrebbe essere redatto apposito verbale e informato il lavoratore interessato alla prima occasione utile.

#### **1.4 Disclaimer da porre in calce ai messaggi email del Comune di Monza**

I messaggi di posta elettronica inviati tramite il sistema di posta elettronica aziendale devono contenere un avvertimento ai destinatari, nel quale viene dichiarata l'eventuale natura non personale dei messaggi stessi, precisando se le risposte potranno essere conosciute nell'organizzazione di appartenenza del mittente. Di seguito si riporta un disclaimer standard da apporre in automatico in calce a tutte le comunicazioni di posta elettronica:

“Questa comunicazione le giunge da una casella di posta elettronica del Comune di Monza e può contenere informazioni confidenziali o riservate. Se ha ricevuto questa mail per errore si prega di notificarlo al mittente e di cancellare la comunicazione. Ogni comunicazione, diffusione o copia non autorizzata del presente messaggio costituisce una violazione della legge e potrà essere perseguita.”

## **8 Controlli del Comune di Monza sull'accesso e l'utilizzo dei servizi Internet e di Posta Elettronica tramite i PC aziendali da parte degli utenti**

### **1.1 Registrazione delle attività sull'uso dei servizi**

L'Azienda ha limitato la necessità di registrare e verificare le attività degli utenti adottando dei software che sono in grado di prevenire l'utilizzo non conforme al regolamento dello strumento Internet e posta elettronica.

In particolare l'Azienda si è dotata di tecnologie (web proxy e anti-spam mail relay) che impediscono all'utente di navigare in siti Internet ritenuti non appropriati e che impediscono la ricezione di posta elettronica non sollecitata.

Ciò nonostante, così come previsto dalla normativa e dagli standard internazionali di sicurezza, le attività sull'uso dei servizi Internet e di posta elettronica dell'utente vengono registrate elettronicamente sotto forma di file di log.

L'attività di registrazione viene effettuata a cura dell'amministratore di sistema, che garantisce anche la custodia dei file di log e la relativa periodica cancellazione.

Tali registrazione verranno conservate per 6 mesi.

### **1.2 Principio di necessità dei controlli del Comune di Monza sull'uso degli strumenti elettronici, sull'accesso e l'utilizzo dei servizi Internet e di posta elettronica da parte degli utenti**

Nel rispetto del divieto di controllo a distanza del lavoratore e dello Statuto dei Lavoratori nel quale tale divieto è contenuto, il Comune di Monza effettua controlli sull'uso degli strumenti elettronici da parte degli utenti tramite consultazione dei file di log solo in relazione:

- ad esigenze di sicurezza del tutto particolari (ad es. nel caso in cui l'integrità del sistema sia minata da un problema di sicurezza e sia necessaria la consultazione dei file di log per individuare e eliminare l'anomalia);
- all'indispensabilità dei dati di log rispetto all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- all'obbligo di rispondere ad una specifica richiesta dell'autorità giudiziaria o della polizia giudiziaria.

Le stesse esigenze sono necessarie per motivare un prolungamento della conservazione dei log rispetto al normale termine di conservazione previste all'articolo 8.1.

### **1.3 Graduatoria dei controlli**

Nel caso in cui sia necessaria l'analisi del contenuto dei file di log per esigenze di sicurezza particolari (8.1), il Comune di Monza effettua un controllo preliminare su dati aggregati (riferiti all'intera struttura lavorativa o a una sua area). Solo se l'analisi sui dati aggregati non risulta idonea alla soluzione del problema di sicurezza il Comune di Monza procede ad un'analisi che preveda il trattamento dei dati personali dell'utente.

### **1.4 Facoltà di opposizione degli utenti al trattamento di dati personali contenuti nei log (art. 7 d.lgs 196/03)**

Gli utenti hanno facoltà di opporsi ai trattamenti effettuati nei casi menzionati in 9.1 per motivi legittimi.

## **9 Cessazione d'ufficio dei servizi Internet e di posta elettronica aziendali**

Eventuali interruzioni di accesso a Internet sono comunicati agli utenti.

Ai sensi della presente informativa, l'utilizzo del servizio di accesso ad internet potrà essere sospeso ovvero cesserà d'ufficio nei seguenti casi:

- qualora non sussistesse più la condizione di dipendente o collaboratore autorizzato o non fosse confermata l'autorizzazione all'uso;
- qualora venga accertato un uso non corretto del servizio da parte dell'utente o comunque un uso estraneo ai suoi compiti professionali;
- qualora vengano sospettate manomissioni e/o interventi sull'hardware e/o sul software dell'utente impiegati per la connessione e compiuti eventualmente da personale non autorizzato;
- in caso di comunicazione imputabile direttamente o indirettamente all'utente, di password, procedure di connessione, indirizzo I.P. ed altre informazioni tecniche riservate, che non siano indispensabili allo svolgimento della propria attività lavorativa;
- in caso di accesso doloso dell'utente a directory, a siti e/o file e/o servizi da chiunque resi disponibili non rientranti fra quelli per lui autorizzati e in ogni caso qualora l'attività dell'utente comporti danno, anche solo potenziale al sito contattato;
- in caso di concessione di accesso ad internet diretta o indiretta a qualsiasi titolo da parte dell'utente a terzi;
- in caso di violazione e/o inadempimento imputabile all'utente di quanto stabilito nelle presenti Linee Guida.

Il Comune di Monza si riserva la facoltà di sospendere a propria discrezione l'accesso al servizio qualora sussistano ragionevoli evidenze di una violazione degli obblighi dell'utente.

## **Allegato A - Ulteriori istruzioni da adottare per tutelare la sicurezza e la privacy nell'utilizzo della posta elettronica**

### **1.1 Confidenzialità**

La confidenzialità della posta elettronica e della comunicazione attraverso il Web è limitata in quanto i messaggi, transitando nella rete pubblica di Internet, possono essere visionati da terzi non autorizzati. Il livello di confidenzialità di una e-mail si avvicina di più a quello di una cartolina piuttosto che a quello di una lettera. Per questa ragione è fatto divieto, ove non assolutamente indispensabile, di comunicare informazioni classificate come riservate o dati sensibili attraverso l'e-mail o attraverso il Web se non esplicitamente autorizzati dal Dirigente responsabile del Servizio.

L'invio di comunicazioni elettroniche con informazioni personali riguardo al personale dell'Ente è sottoposta alla disciplina prevista dal Codice sulla protezione dei dati personali emanato con d.lgs. 196/2003 e leggi seguenti ed è previsto pertanto un diritto d'accesso ai dati da parte degli interessati, anche qualora questi ultimi non risultino tra i destinatari della comunicazione elettronica.

### **1.2 Attendibilità del mittente**

L'attendibilità dell'identità del mittente, della data ed ora esatta è molto limitata nella comunicazione via e-mail. E' relativamente facile, infatti, camuffare il mittente di una e-mail. Si richiede pertanto, ogni qual volta sia necessaria la certezza dell'identità del mittente, di verificarla con mezzi appropriati. (ad esempio attraverso la posta elettronica certificata)

### **1.3 Gestione delle liste di destinatari**

Gli utenti devono organizzare l'agenda del proprio programma di posta elettronica in modo che non vi possano essere degli errori nella selezione dei destinatari dei messaggi.

Nell'invio di messaggi elettronici a molteplici destinatari interni all'Ente gli utenti sono invitati a non utilizzare la funzione Copia Carbone Nascosta (CCN, anche chiamata Blind Carbon Copy -Bcc), che permette di occultare ai destinatari la lista degli altri destinatari del messaggio.

### **1.4 Contenuto dei messaggi**

Gli utenti devono assicurarsi che nei loro messaggi elettronici non siano inserite inconsapevolmente informazioni su User e Password utilizzate per accedere ad altre applicazioni. In particolare va usata la massima cautela nell'invio a mezzo posta elettronica di pagine internet che potrebbero contenere nell'indirizzo informazioni utili a risalire alla User/Password utilizzata.

Gli utenti sono invitati a nominare correttamente i nomi dei file allegati alle e-mail, specificando, nel caso si procedesse ad inviare documenti soggetti a modifiche e revisioni, la versione corrente del file con dei numeri progressivi.

E' esplicitamente vietato l'invio di messaggi in risposta a richieste di adesione a programmi di catene di e-mail, indipendentemente dalle finalità presunte.

Gli utenti sono invitati a prestare attenzione nell'utilizzo della funzione "Rispondi" e "Rispondi a tutti" nel caso il messaggio originario sia stato inviato ad un numero elevato di destinatari.

### **1.5 Altri consigli per l'utilizzo della posta elettronica**

Gli utenti sono invitati a leggere quotidianamente la posta elettronica e a rispondere in tempi ragionevoli alle e-mail ricevute.

Gli utenti sono invitati a scrivere i propri messaggi di posta elettronica in plain text (7-bit ASCII) qualora non si siano previamente accertati che il destinatario è provvisto di un client di posta in grado di supportare la lettura di altri formati.

Gli utenti sono tenuti sempre ad accertarsi che gli eventuali allegati dei propri messaggi non eccedano la dimensione massima di 5 Mb. Qualora si riscontrasse la necessità di allegare un file di dimensioni superiori è buona norma che il mittente si assicuri previamente con il destinatario sulla possibilità di ricevere un messaggio di tali dimensioni.

Gli utenti sono invitati ad inviare allegati nei formati suggeriti dal Ministero per l'Innovazione, che raccomanda l'uso di formati per lo scambio di informazioni "aperti" cioè liberamente interpretabili. L'utilizzo di file con estensioni poco comuni potrebbe comportare la cancellazione del messaggio da parte del destinatario; comunque è possibile utilizzare formati convenzionalmente accettati tra mittente e destinatario. Si faccia riferimento all'Ufficio Sistema Informativo per dubbi in merito.

Si consiglia agli utenti di selezionare l'opzione che permette di inviare i messaggi immediatamente. La funzione che permette di metterli in coda per un successivo invio è caratterizzata da un'alta percentuale di casi di mancato o ritardato invio.

Si invitano gli utenti che hanno selezionato l'opzione di completamento automatico dell'indirizzo di prestare molta attenzione nella selezione dei destinatari.

Gli utenti devono periodicamente cancellare o organizzare in opportune cartelle la posta già letta. Una quantità troppo elevata di e-mail nella cartella predefinita di arrivo della nuova posta può compromettere sensibilmente la stabilità del programma di posta.

Gli utenti devono sempre indicare con chiarezza (nel campo oggetto), l'argomento del proprio messaggio. E' possibile richiedere una ricevuta di corretto ricevimento della propria mail. A tale ricevuta va tuttavia assegnata una importanza relativa poiché talvolta la conferma della ricezione avviene ad opera del mail server centrale e non del destinatario ultimo del messaggio.

Gli utenti sono invitati a fare uso degli appositi filtri per l'organizzazione delle mail in arrivo ed in particolare per ridurre le perdite di tempo associate all'arrivo di messaggi di posta non sollecitati (spam).

Gli utenti sono invitati a segnalare all'Ufficio Sistema Informativo Aziendale l'arrivo sistematico di messaggi non sollecitati (spam) da determinati indirizzi e-mail.

Gli utenti sono invitati ad utilizzare dei modelli di posta elettronica per i messaggi che vengono inviati frequentemente.

Gli utenti sono invitati a prestare la massima attenzione nell'utilizzo delle funzioni avanzate di filtro che consentono di inoltrare automaticamente determinati messaggi in arrivo ad altri destinatari.