

PEC: diffusione, casi d'uso e prospettive di interoperabilità nell'ecosistema digitale europeo



Massimiliano Claps

Research Director,
IDC Government Insights



Erica Spinoni

Senior Research Analyst,
IDC Worldwide AI Enabled Future of Work



Table of contents



Click any title to navigate directly to that page.

Prefazione	3
Executive summary	6
CAPITOLO 1: La PEC come infrastruttura strategica per il mondo business	9
Adozione diffusa ed uso frequente	9
La certezza della comunicazione come infrastruttura di valore	11
Un ampio spettro di casi d'uso	13
La PEC all'interno del sistema dei servizi fiduciari digitali	19
Sfide aperte per sfruttare appieno il potenziale della PEC	22
Il futuro della PEC fra Sovranità Digitale e AI	27
CAPITOLO 2: La PEC come opportunità per il mondo dei cittadini	31
Adozione in crescita	31
Certezza della comunicazione e facilità d'uso come benefici prioritari	33
Casi d'uso della PEC: da necessità ad opportunità	35
Sfide aperte per sfruttare appieno il potenziale della PEC: le comunicazioni con l'estero	39
Il futuro della PEC nell'era dell'AI	41
CAPITOLO 3: Conclusioni e Raccomandazioni	42
Pubblica Amministrazione: consolidare l'eccellenza operativa	42
Aziende e professionisti: integrare, proteggere, internazionalizzare, semplificare	43
Mondo cittadini: colmare i gap sistemici	44
Nota metodologica	45
Appendice	46
Gli analisti IDC	47

Prefazione

A vent'anni dalla sua introduzione, la Posta Elettronica Certificata rappresenta una delle esperienze più mature della trasformazione digitale italiana. Nata per assicurare certezza, tracciabilità e valore giuridico alle comunicazioni elettroniche, la PEC è progressivamente diventata una componente strutturale delle relazioni tra pubbliche amministrazioni, imprese, professionisti e cittadini.

I numeri presentati in questo White Paper restituiscono con chiarezza la dimensione raggiunta dal fenomeno: oltre 20 milioni di caselle stimate nel 2026 e circa 3,5 miliardi di messaggi scambiati. La crescente varietà di casi d'uso testimonia come la PEC abbia ormai superato la dimensione del mero adempimento per integrarsi stabilmente nei processi amministrativi, professionali e d'impresa.

Ma il dato più significativo non è soltanto quantitativo. In questi vent'anni la PEC ha contribuito a costruire e diffondere nel Paese una vera cultura della fiducia digitale, dimostrando che una comunicazione giuridicamente rilevante può svolgersi interamente in ambiente digitale, mantenendo garanzie di certezza, integrità e opponibilità. La PEC è quindi percepita non soltanto come un canale digitale, ma come un'infrastruttura affidabile attraverso cui gestire relazioni formali, scambi rilevanti e comunicazioni che richiedono certezza e tutela. È proprio questa fiducia, maturata nell'uso quotidiano, a rappresentare uno dei patrimoni più significativi costruiti dal sistema italiano.

È da questo patrimonio che occorre partire per guardare alla fase successiva. La trasformazione digitale sta infatti entrando in una nuova stagione, nella quale la qualità dei servizi non dipende più soltanto dalla loro disponibilità online, ma dalla capacità di costruire ecosistemi interoperabili, sicuri e semplici da utilizzare. Identità digitale, servizi fiduciari, domicilio digitale, notifiche elettroniche e interoperabilità dei dati diventano così meccanismi interconnessi di una medesima infrastruttura in grado di generare valore.

In questo scenario, la PEC rappresenta un asset importante per il sistema Paese. L'Italia ha sviluppato con anticipo un modello capace di raggiungere una diffusione su larga scala, generando competenze, infrastrutture, standard e un ecosistema di operatori che costituiscono oggi una base solida per affrontare la nuova dimensione europea.

Il quadro delineato da eIDAS 2 rafforza infatti l'obiettivo di costruire uno spazio digitale europeo nel quale cittadini e imprese possano utilizzare servizi interoperabili e riconosciuti oltre i confini nazionali. L'evoluzione della PEC verso servizi elettronici di recapito certificato qualificato si inserisce pienamente in questa traiettoria. Non si tratta di superare un modello che ha dimostrato la propria efficacia, ma di valorizzarne l'esperienza e accompagnarne l'evoluzione. La sfida consiste nel preservare i punti di forza maturati in Italia, quali semplicità di utilizzo, diffusione e certezza delle comunicazioni, rafforzando al tempo stesso interoperabilità, sicurezza e integrazione

con il nuovo ecosistema europeo dei servizi fiduciari. È un passaggio strategico anche per la competitività del Paese. Rendere le comunicazioni certificate utilizzabili in modo sempre più naturale nelle relazioni transfrontaliere significa semplificare i rapporti tra cittadini, imprese e amministrazioni degli Stati membri e contribuire concretamente alla realizzazione del mercato unico digitale.

L'esperienza italiana può offrire un contributo rilevante a questo percorso. La maturità raggiunta dalla PEC dimostra come l'innovazione normativa e tecnologica, quando è accompagnata da una capacità di attuazione concreta e da un ecosistema solido, possa diventare un'infrastruttura capace di incidere sul funzionamento complessivo del Paese.

Questa evoluzione deve necessariamente procedere insieme al rafforzamento della sicurezza. Non a caso, uno dei benefici più volte citato nel paper, oltre al valore legale delle comunicazioni, è la sicurezza di questo strumento.

Le minacce informatiche sono infatti sempre più sofisticate e nessun sistema può essere considerato sicuro in modo statico. Phishing, ingegneria sociale, compromissione delle credenziali e nuove modalità di attacco richiedono un aggiornamento continuo delle misure tecniche e organizzative, delle regole e dei comportamenti.

La sicurezza non dipende soltanto dalla robustezza delle infrastrutture: è il risultato dell'interazione tra tecnologia, organizzazione e consapevolezza degli utenti. Questo principio assume un rilievo ancora maggiore nella Pubblica Amministrazione, dove la protezione delle comunicazioni e delle informazioni costituisce parte integrante della qualità e dell'affidabilità dell'azione amministrativa.

L'evoluzione verso servizi qualificati rappresenta anche sotto questo profilo un'opportunità per innalzare ulteriormente il livello di fiducia, collocando l'esperienza italiana all'interno di un quadro europeo sempre più armonizzato.

Un'altra direttrice evidenziata dal White Paper riguarda l'integrazione della PEC nei processi digitali. Il valore di una tecnologia non si misura, infatti, soltanto dal numero di utenti che la utilizzano, ma dalla sua capacità di integrarsi nei processi e di semplificarli. L'interconnessione con sistemi documentali, piattaforme di procurement, CRM e applicativi aziendali può trasformare il recapito certificato da semplice canale di comunicazione a componente nativa dei flussi digitali.

In questa prospettiva anche l'intelligenza artificiale può aprire nuove opportunità. Funzioni di classificazione, ricerca, sintesi delle comunicazioni o individuazione di anomalie possono contribuire a migliorare efficienza e sicurezza. L'innovazione, tuttavia, genera valore quando è governata e quando rafforza la capacità delle persone e delle organizzazioni di utilizzare gli strumenti digitali in modo consapevole e affidabile.

È questa, in fondo, una delle questioni centrali della sovranità digitale europea: non costruire sistemi chiusi, ma disporre delle competenze, degli standard e delle infrastrutture necessarie per governare servizi strategici, assicurando autonomia, sicurezza, interoperabilità e tutela dei diritti.

La storia della PEC dimostra che l'Italia possiede un patrimonio importante da mettere a valore. Un'esperienza nata a livello nazionale e consolidata attraverso vent'anni di utilizzo effettivo può oggi contribuire alla costruzione di un modello europeo più ampio.

Il valore di questo White Paper sta quindi anche nella capacità di leggere la PEC non soltanto attraverso ciò che rappresenta oggi, ma attraverso ciò che può diventare domani: una componente sempre più integrata di un ecosistema europeo della fiducia digitale.

In questa prospettiva, studi e iniziative di approfondimento di questo genere assumono una particolare rilevanza per l'intero ecosistema di riferimento, contribuendo ad ampliare la comprensione del fenomeno, a consolidare il patrimonio condiviso di conoscenze e a supportare, su basi sempre più consapevoli, i processi di innovazione e sviluppo del settore.

Mario Nobile,
Direttore generale AGID - Agenzia per l'Italia Digitale



Executive summary

A vent'anni dalla sua introduzione, la Posta Elettronica Certificata (PEC) si è affermata come asset digitale strategico e insostituibile del sistema di comunicazione digitale italiano. Con oltre 20 milioni di caselle che si stimano attive nel 2026 e circa 3 miliardi e mezzo di messaggi scambiati¹, la crescita stabile registrata in tutti i segmenti di mercato ne conferma il ruolo di pilastro della fiducia digitale nazionale.

La ricerca condotta da IDC Italia nel primo trimestre del 2026, su un campione di 300 organizzazioni (PA, aziende, professionisti) e 800 cittadini, rivela che la PEC è percepita, in modo trasversale, come un'infrastruttura di processo strategica per le operazioni che richiedono certezza giuridica. Il valore legale delle comunicazioni emerge come beneficio principale, citato dal 61% delle organizzazioni e dal 62% dei cittadini, seguito dalla sicurezza dello strumento (56% e 43% rispettivamente) e dalla semplificazione dei processi amministrativi (52% e 41% rispettivamente).

Sei key findings emergono dallo studio:

- **Adozione strutturale e stabilità.** Il 63% delle organizzazioni gestisce tra 2 e 5 caselle PEC; la PA è il segmento più maturo. Fra i cittadini che hanno una casella PEC attiva, il 45% la utilizza settimanalmente o mensilmente per comunicare con la PA e le aziende. La maggioranza degli utenti prevede un uso stabile o in crescita nei prossimi 12 mesi.
- **Casi d'uso più ampi del previsto.** La PEC non è solo uno strumento per i contenziosi: si estende al fisco, alla previdenza, alla contrattualistica e alle pratiche condominiali. La PEC è anche strumento per aziende e cittadini che vogliono cogliere nuove opportunità; infatti, tra le aziende che utilizzano la PEC per la partecipazione a bandi di gara (37% del totale), il 64% la utilizza specificamente per l'invio della domanda di partecipazione; analogamente, tra i cittadini con PEC attiva che la usano per concorsi e bandi (32% del totale), il 62% la utilizza per l'invio di candidature e iscrizioni. La PA la utilizza quotidianamente per il coordinamento interistituzionale e la trasmissione di atti formali.
- **Complementarità con l'ecosistema nazionale dell'identità digitale.** La crescita dei servizi online, dei servizi digitali fiduciari e delle notificazioni, quali SEND, firma digitale e domicilio digitale, non si configura tanto come una sostituzione della PEC, bensì come un'integrazione. La consapevolezza di questa complementarità è consolidata tra PA e professionisti.
- **L'interoperabilità internazionale aumenterà il potenziale.** Il 38% delle organizzazioni che intrattengono scambi con l'estero utilizza la PEC per le comunicazioni transfrontaliere. Il 67% si aspetta un miglioramento della certezza legale e della compliance con l'estensione europea. La mancanza di interoperabilità internazionale è la prima barriera sistemica citata (55%). L'applicazione del Regolamento eIDAS 2 e il riuso delle buone pratiche maturate dall'esperienza ventennale dell'Italia potranno ampliare il potenziale a tutta l'UE.
- **L'AI come vettore di evoluzione.** Il 54% delle organizzazioni richiede alert di sicurezza basati sull'AI; il 46% vorrebbe il riassunto automatico dei contenuti.
- **La sovranità digitale come cardine della fiducia degli utenti.** A fronte di un quadro geopolitico che rende la sovranità digitale un driver strutturale delle decisioni di sourcing, il 90% degli utenti PEC preferisce fornitori italiani o europei (78% italiano, 12% UE).

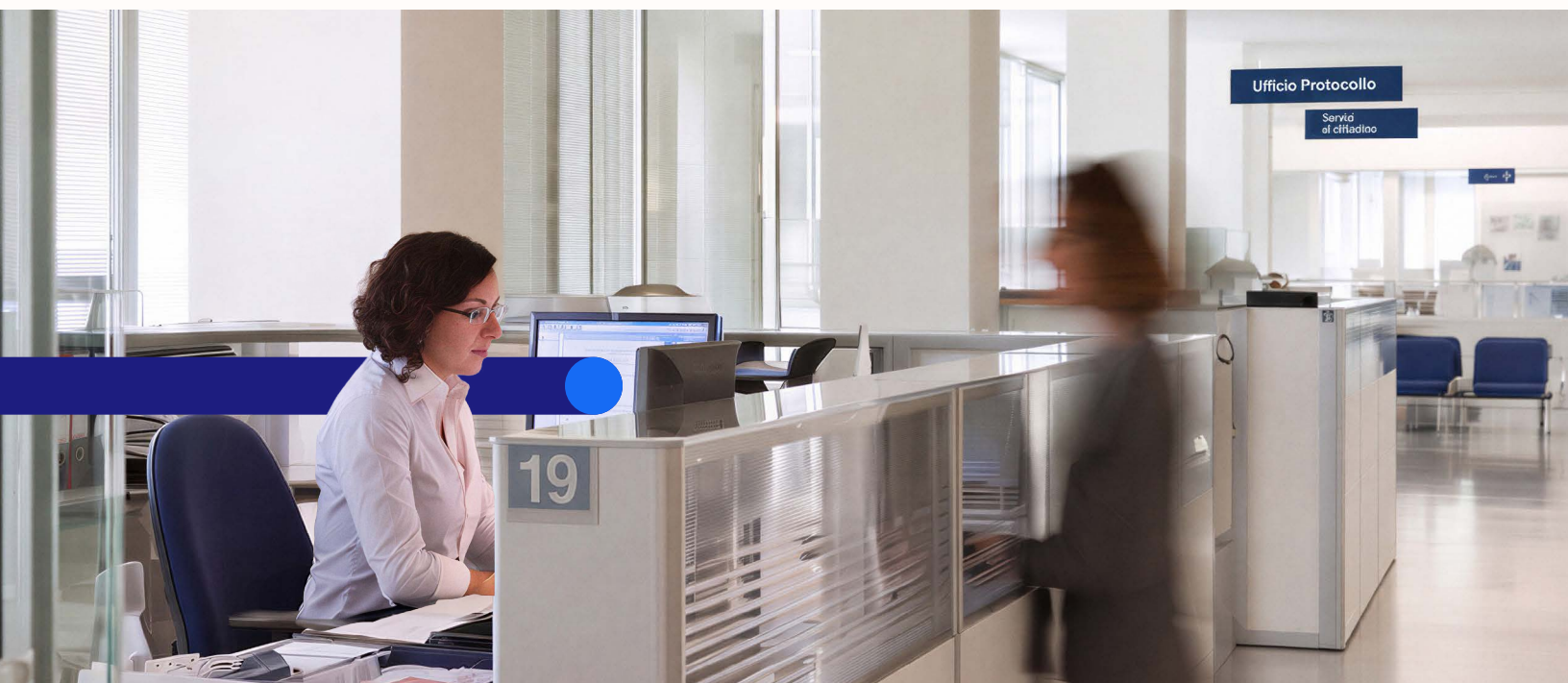
Le tre opportunità principali per i prossimi anni sono: (1) un'azione di educazione digitale rivolta ai segmenti meno maturi dell'utenza per massimizzare il valore della PEC al di là degli obblighi normativi, (2) una maggiore integrazione della PEC coi sistemi aziendali, e (3) l'investimento sull'interoperabilità internazionale ai sensi del regolamento eIDAS.

Fonte: "BENEFICI E OPPORTUNITÀ DELLA PEC: PILASTRO DEI SERVIZI DIGITALI FIDUCIARI DEL FUTURO" studio IDC per conto di Aruba, Infocert, TrustTechnologies, gennaio 2024

La PEC è un componente fondamentale dell'infrastruttura digitale del sistema-paese. Consolidarne il valore, estenderne il perimetro europeo e integrarne le potenzialità con AI e servizi fiduciari di nuova generazione non è solo un'opportunità di mercato: è un requisito per la competitività digitale dell'Italia nell'ecosistema europeo.



Il presente white paper analizza in dettaglio le dinamiche di adozione della PEC, i casi d'uso, le barriere e i driver per ciascun segmento di mercato e formula raccomandazioni operative per organizzazioni, fornitori di servizi e policy maker. Nel seguito del presente documento, il segmento di mercato comprendente pubbliche amministrazioni, aziende e professionisti verrà indicato come "business", e il segmento di mercato dei cittadini/consumatori, come "cittadini".





CAPITOLO 1: La PEC come infrastruttura strategica per il mondo business

A partire dall'introduzione degli obblighi per i professionisti (2008-2011) e per le imprese e le ditte individuali (2012-2013), la PEC ha conosciuto un'accelerazione della crescita. Milioni di utenti la utilizzano per casi d'uso che vanno oltre gli obblighi normativi, a dimostrazione che la PEC è diventata un'infrastruttura strategica, adottata trasversalmente tra PA, professionisti e imprese, anche negli scambi con i cittadini.

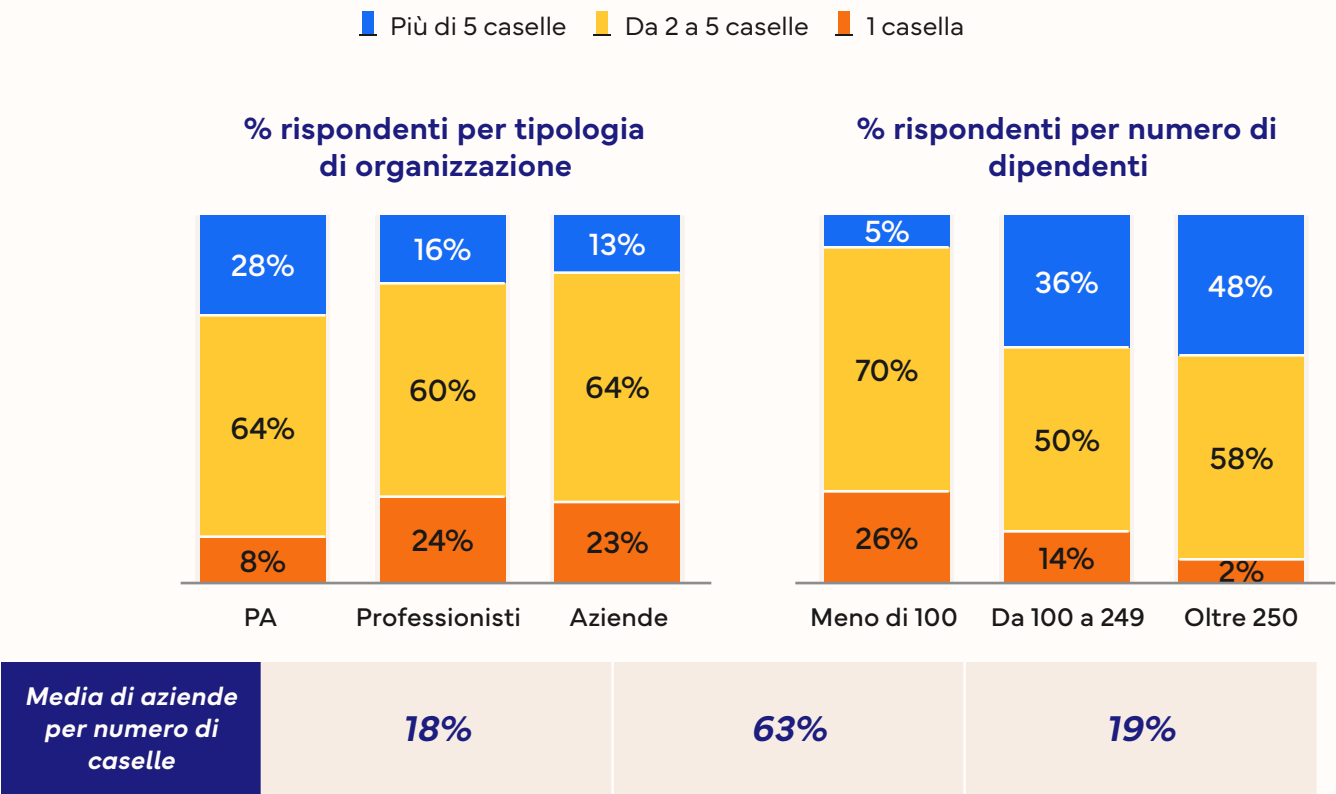
Adozione diffusa ed uso frequente

Il ruolo della PEC come strumento essenziale è ampiamente confermato dalla presente analisi, con il 63% delle organizzazioni che gestisce tra due e cinque caselle PEC attive, e il 18% ne ha più di 5 (figura 1). Solo il 19% delle organizzazioni opera con un'unica casella, un dato che scende ulteriormente nella PA (8%), dove la PEC è strutturalmente integrata nella gestione protocollare.

Il numero di caselle riflette la dimensione organizzativa. Organizzazioni con più di 100 dipendenti, che hanno una molteplicità di uffici e direzioni che richiedono indirizzi dedicati, mostrano una percentuale sette volte più alta (36% o più) nella gestione di 5 o più caselle attive, rispetto alle piccole organizzazioni dove la percentuale si riduce al 5%.

Figura 1
Adozione della PEC

Q. Quante caselle di posta elettronica certificata sono attualmente attive nella vostra organizzazione?



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)



Se l'adozione è dettata dagli obblighi di legge e dalla dimensione aziendale, la frequenza d'uso varia a seconda del settore:

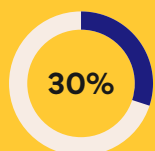
- La PA ha il maggior numero di organizzazioni che la usano quotidianamente, in particolare nelle comunicazioni con altre PA (60%).
- I professionisti ne fanno uso quotidiano nelle comunicazioni con le PA, le aziende e altri professionisti.
- Le comunicazioni con i cittadini sono meno frequenti, mostrando l'opportunità di sfruttare meglio il potenziale tramite azioni di educazione digitale del mondo dei cittadini.
- Tutti gli attori del mercato business si attendono un uso stabile o in aumento della PEC, a riprova del valore dello strumento a vent'anni dalla sua introduzione.



Pubbliche amministrazioni che utilizzano la PEC quotidianamente per comunicare con altre PA



Professionisti che utilizzano la PEC quotidianamente o settimanalmente per comunicare con la PA, le aziende e altri professionisti



PA, aziende e professionisti che utilizzano la PEC per comunicare con i cittadini



PA, aziende e professionisti che si attendono un uso stabile o in aumento della PEC nei prossimi 12 mesi (ad eccezione delle comunicazioni PEC verso i cittadini)

Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

La certezza della comunicazione come infrastruttura di valore

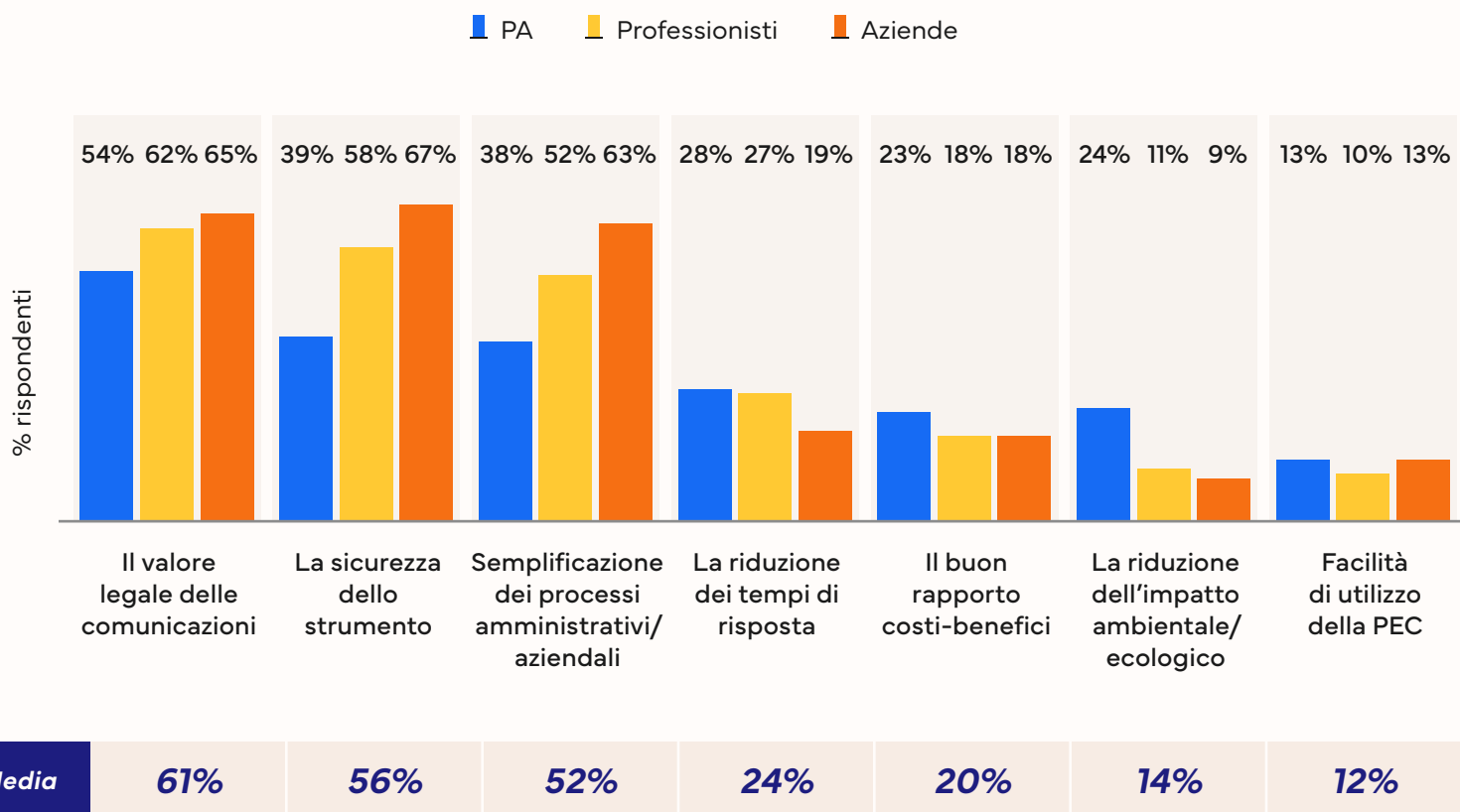
L'ampia diffusione e uso della PEC si fondano su un'infrastruttura giuridica che attribuisce certezza, opponibilità e valore probatorio a ogni comunicazione. Il valore percepito della PEC è netto e coerente tra aziende, PA e professionisti (figura 2). Il valore legale delle comunicazioni è il beneficio principale, citato in media dal 61% delle aziende,

delle PA e dei professionisti. Seguono la sicurezza dello strumento, in media citata dal 56% di aziende/PA/professionisti, e la semplificazione dei processi amministrativi e/o aziendali, indicata in media dal 52% di aziende/PA/professionisti. La PA ne riconosce il beneficio anche in termini di riduzione degli impatti ambientali; infatti, il precedente studio IDC sopracitato stimava 107 kilotonnellate di CO2 risparmiate ed una riduzione di spreco di carta equivalente a circa 71 mila alberi, nel 2026. Al crescere della dimensione organizzativa, anche la riduzione dei tempi di risposta e la facilità d'uso crescono di importanza per l'utente. La facilità d'uso e la riduzione dei tempi di risposta sono chiari segnali di una necessità di maggiore rapidità, intrinseca alla dimensione organizzativa che comporta volumi maggiori da gestire.

Figura 2

I benefici della PEC

Q. Quali sono i principali benefici che riscontra nell'utilizzo della PEC? [Selezionare fino a 3 opzioni]



Fonti: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300, PA 90, aziende 120, professionisti 90)



Quando ci si interfaccia con società e controparti e si intende conferire valore legale alla propria comunicazione, si invia una PEC. Ormai la posta ordinaria (la posta raccomandata) è sempre subordinata: uno, perché ha un costo notevole, una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno di un foglio, essendo prezzata a peso, costa quasi 10 €, poi vi è la questione di recarsi presso gli uffici postali. Oggi si tratta di trovare e delegare qualcuno che “perda” anche un’ora per inviare una comunicazione, tra l’altro senza la certezza che venga ricevuta. Con la PEC si bypassano tutte queste problematiche: si ha un invio e una comunicazione di ricezione immediati a costo zero. Per noi professionisti, quindi, l’istruzione della PEC è stata un vantaggio enorme.”

Avvocato, studio legale milanese

Un ampio spettro di casi d’uso

Il valore legale della PEC non va confuso con la comune percezione che la PEC sia uno strumento utilizzato unicamente per comunicazioni formali fra professionisti o aziende e le cancellerie dei tribunali. Questo studio mostra una realtà molto più variegata. Infatti, l’uso della PEC si applica al concetto più ampio di comunicazioni per le quali è utile la certezza legale dell’invio e della ricezione. Nelle comunicazioni con la PA, i casi d’uso vanno ben oltre il sistema giudiziario, includendo il fisco e i tributi, gli enti previdenziali, i bandi e i concorsi, le gare d’appalto. Anche le occasioni di comunicazione fra aziende o fra aziende e studi professionali spaziano in vari ambiti, in cui è necessaria la certezza legale dell’invio e della ricezione delle comunicazioni.

Comunicazioni verso la PA

Nel mondo business emerge un ampio spettro di casi d'uso della PEC per comunicare con le pubbliche amministrazioni (Figura 3 e 4):

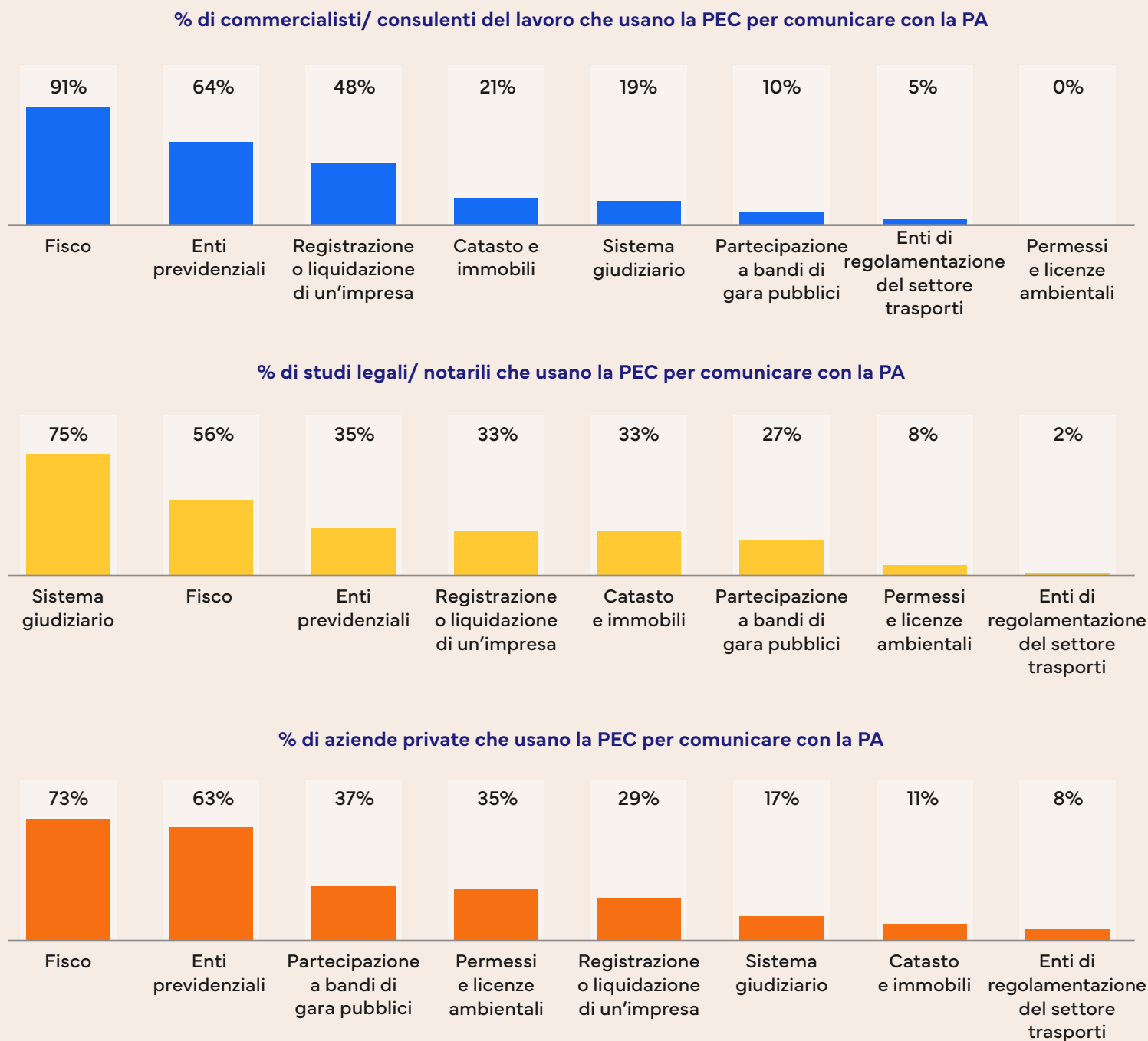
- Per i commercialisti e i consulenti del lavoro, i principali ambiti di utilizzo della PEC sono le comunicazioni verso il fisco (91%), gli enti previdenziali (64%) e il registro delle imprese.
- Per gli studi legali e notarili, l'interlocutore principale è il sistema giudiziario (75%), seguito dal fisco e dagli enti previdenziali.
- Per le aziende la PEC è uno strumento essenziale nelle transazioni complesse che richiedono la trasmissione di documentazione, come iscrizioni e cessazioni di rapporti di lavoro presso enti previdenziali (63%), richieste di rimborso verso il fisco (73%), partecipazione a gare d'appalto che spesso coinvolgono lo scambio di certificazioni, oltre che di offerte commerciali.



Figura 3

Comunicazioni PEC verso la PA nel mondo business

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con la Pubblica Amministrazione?



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026

Figura 4

Dettaglio dei casi d'uso PEC prioritari nelle comunicazioni verso la PA nel mondo business

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con la Pubblica Amministrazione?

		Use case prioritario per gli studi professionali nelle comunicazioni con la PA	Use case prioritario per le aziende nelle comunicazioni con la PA
Enti previdenziali		Iscrizioni, variazioni, cessazioni rapporti di lavoro	Trasmissione documentazione contributiva
Fisco		Trasmissione di dichiarazioni e richieste di rimborso	Trasmissione di dichiarazioni e richieste di rimborso
Bandi di gara		Trasmissione domande di partecipazione	Trasmissione domande di partecipazione
Permessi e licenze ambientali		Trasmissione studi di impatto ambientale	Invio rendicontazioni e monitoraggi periodici
Registrazione imprese		Invio richieste, integrazioni e chiarimenti a Camera di Commercio	Invio richieste, integrazioni e chiarimenti a Camera di Commercio
Sistema giudiziario		Notifica e deposito di atti	Notifica e deposito di atti
Catasto e immobili		Richieste visure e planimetrie	Invio istanze per rettifiche, aggiornamenti, volture
Enti settore trasporti		Trasmissione report di sicurezza e conformità normativa	Trasmissione documenti per ispezioni

Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

Comunicazioni della PA verso il mondo business

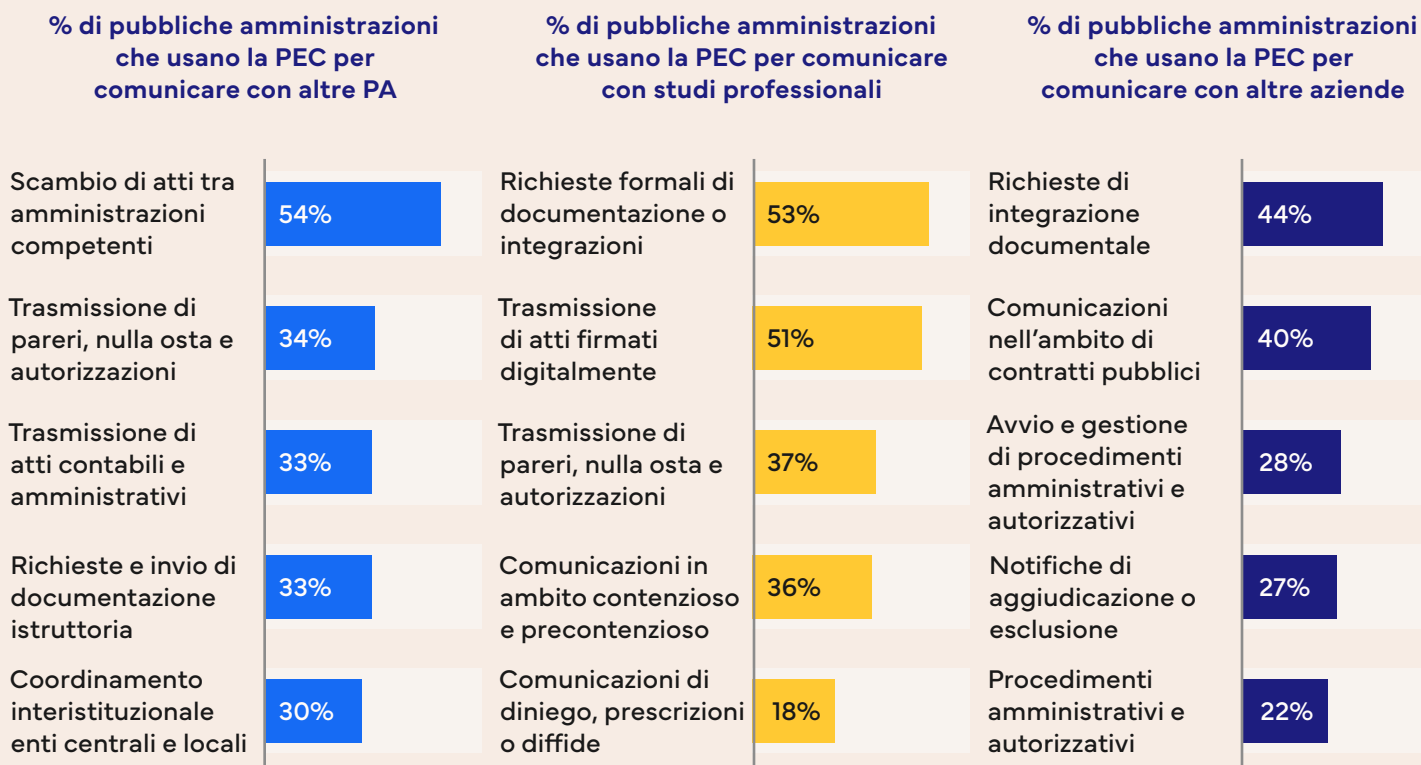
Nell'analisi delle comunicazioni della PA verso aziende e studi professionali emerge che (figura 5):

- Le comunicazioni fra PA, che sono le più frequenti (il 60% delle PA comunica quotidianamente con altre PA tramite PEC), riguardano principalmente la trasmissione di atti, pareri e autorizzazioni, nonché il coordinamento fra la PA centrale e la PA locale.
- Le comunicazioni con le aziende riguardano l'integrazione di documentazione, notifiche e contratti pubblici; quest'ultimo riflette accuratamente la prospettiva delle aziende (come mostrato nella figura 3), in cui bandi e contratti pubblici rappresentano il terzo ambito di utilizzo più importante della PEC.
- Le comunicazioni con gli studi professionali riguardano principalmente lo scambio di documenti e atti formali, ad esempio in ambito giudiziario.

Figura 5

Casi d'uso PEC prioritari della PA verso altre PA, aziende, studi professionali e cittadini

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con...?



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 90)

Comunicazioni fra aziende e professionisti

L'ampliamento del perimetro dei casi d'uso della PEC va al di là delle interazioni con la PA (figura 6).

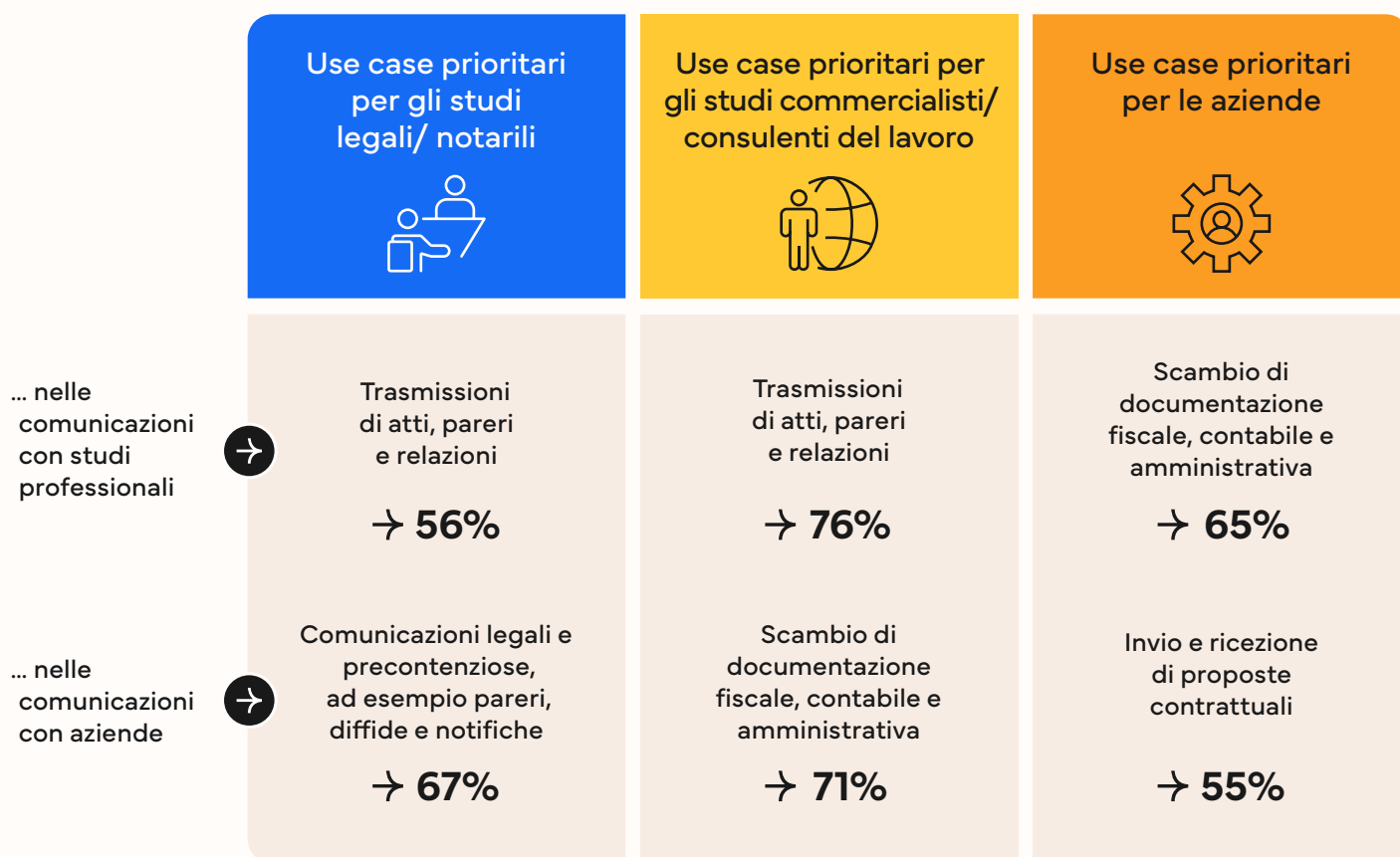
Gli studi professionali usano la PEC per l'invio di comunicazioni e documentazioni formali, come atti, pareri e notifiche. Occorre precisare che le comunicazioni fra professionisti avvengono tramite PEC solo in caso di apertura di contenziosi, in cui la prima comunicazione assicura la certezza della data di invio e di ricezione.

Anche le aziende hanno esteso la tipologia e frequenza di utilizzo della PEC alla contrattualistica e agli adempimenti in materia di privacy e di conformità normativa.

Figura 6

Casi d'uso PEC prioritari nei flussi di comunicazione fra aziende e studi professionali

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con...?



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 210)

Questa indagine sui casi d'uso mostra chiaramente che l'immagine della PEC, come strumento prevalentemente associato alla gestione delle comunicazioni sanzionatorie, sebbene concreta e rilevante, rappresenta solo una parte del suo effettivo valore.

La PEC si configura anche come abilitatore di opportunità, come:

- La partecipazione a gare d'appalto. Il valore della PEC nell'invio di documentazione, proposte di vendita e offerte di servizi è rilevante e in crescita, a dimostrazione della versatilità dello strumento.
- La gestione delle relazioni commerciali con valore probatorio, ovvero l'invio e la ricezione di contratti da firmare/firmati e l'invio di fatture (quest'ultima, in particolare per il segmento delle aziende di minore dimensione).

La PEC non si limita a una funzione puramente difensiva (ossia alla prevenzione di contestazioni sulla ricezione degli atti) ma si estende anche al supporto di attività propositive, abilitando la partecipazione attiva a processi istituzionali e commerciali che richiedono certezza comunicativa.

La PEC all'interno dell'ecosistema nazionale dell'identità digitale, dei servizi fiduciari e delle notificazioni

La PEC si colloca all'interno di un più ampio ecosistema nazionale dell'identità digitale, che include servizi fiduciari e notificazioni. Nel quadro del programma europeo Digital Decade 2030, che fissa obiettivi misurabili per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030, e in attuazione dei regolamenti europei eIDAS e eIDAS 2.0 (Electronic IDentification, Authentication and trust Services), la PEC e gli altri servizi fiduciari italiani, già introdotti prima dell'entrata in vigore dei regolamenti europei, giocano un ruolo chiave. Infatti, negli ultimi vent'anni in Italia sono stati introdotti strumenti di identità digitale, firma elettronica e servizi fiduciari con l'obiettivo di costruire un ecosistema di fiducia digitale che permetta a cittadini, imprese e pubblica amministrazione di interagire in modo sicuro, certo e giuridicamente valido.

Oltre alla PEC, l'ecosistema nazionale dell'identità digitale, dei servizi fiduciari e delle notificazioni comprende i sistemi di autenticazione SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica), la firma digitale e il domicilio digitale, quest'ultimo inteso come la qualificazione giuridica dell'indirizzo elettronico eletto a recapito ufficiale, oggi abilitata dalla PEC. Inoltre, la pubblica amministrazione si avvale

oggi della piattaforma SEND, che consente di inviare notifiche e comunicazioni ai cittadini tramite vari canali digitali (AppIO, PEC o e-mail tradizionale). Per la descrizione dei principali servizi, fare riferimento all'appendice.

Nel mondo business la firma digitale rappresenta oggi il servizio fiduciario digitale più diffuso e consolidato.

- I professionisti evidenziano un uso elevato anche della firma digitale. L'utilizzo di questo strumento, come della PEC, è spesso integrato nei flussi di lavoro (ad esempio, quando un avvocato deposita un atto telematico nel fascicolo elettronico del tribunale, il documento viene firmato digitalmente tramite il software del processo civile telematico).
- Le imprese evidenziano un modello di adozione altrettanto consolidato per la firma digitale, guidato dall'obbligatorietà normativa e dall'integrazione dei servizi digitali nei sistemi gestionali aziendali. In questo segmento emerge inoltre un elevato utilizzo di SPID, con oltre il 50% delle aziende che dichiarano che i rappresentanti legali ne fanno uso per accedere, per conto dell'azienda, ai portali e ai servizi della PA.



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300, PA 90, aziende 120, professionisti 90)

In futuro, PA, aziende e professionisti, prevedono un incremento nell'utilizzo dei servizi digitali fiduciari:

- Tra i professionisti, la firma digitale e i sistemi di notifiche sono i servizi che registrano la crescita attesa più elevata: oltre il 50% del campione prevede di aumentarne l'utilizzo nei prossimi 12 mesi. Seguono il domicilio digitale (35%, di cui il 7% prevede di iniziare ad utilizzarlo per la prima volta). Altri servizi digitali che fanno parte dell'infrastruttura digitale del paese, anche se non sono servizi fiduciari, sono ampiamente utilizzati, come il sistema di pagamento PagoPA (33%).
- Le aziende mostrano le aspettative di crescita più elevate per la firma digitale (56%) e per i sistemi di notifica (51%).

- Per la PA, le aspettative di crescita sull'utilizzo di servizi digitali fiduciari si concentrano sulla piattaforma SEND (62%), con il 23% degli enti che prevede di iniziare ad utilizzare questo strumento entro i prossimi 12 mesi. Oggi sono 7.072 gli enti pubblici attivi sulla piattaforma, con un incremento del 46% rispetto all'anno precedente (dati AgID, maggio 2026).



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300, PA 90, aziende 120, professionisti 90)

I dati dell'indagine IDC delineano un quadro complessivo in cui la PEC si afferma come uno strumento in crescita, rappresentando l'infrastruttura portante di un ecosistema di servizi d'identità digitale, servizi fiduciari e notificazioni come SEND, domicilio digitale e firma digitale che si appoggiano alla PEC come canale di recapito certificato con valore legale. In particolare, il domicilio digitale si innesta sulla PEC come qualificazione del recapito, mentre SEND e firma digitale restano servizi complementari ma giuridicamente distinti. Questa consapevolezza appare ormai consolidata tra le pubbliche amministrazioni, i professionisti e le aziende, che non prevedono alcuna riduzione dell'uso della PEC. In particolare, la complementarità tra SEND e PEC, in cui SEND veicola la notifica e la PEC ne assicura il recapito certificato, crea un modello operativo più efficiente, capace di combinare la semplicità di accesso di SEND con la solidità giuridica della PEC.



La sinergia tra SEND e PEC crea valore per il sistema-paese. SEND può semplificare l'atto di notifica; la PEC — unita al domicilio digitale — accelera il recapito perché consente di inviare insieme la notifica e l'atto, chiudendo il percorso notificatorio nella sua completezza. Ognuno dei due sistemi fa il suo: chi notifica, chi recapita.”

Responsabile IT, amministrazione pubblica centrale

Sfide aperte per sfruttare appieno il potenziale della PEC

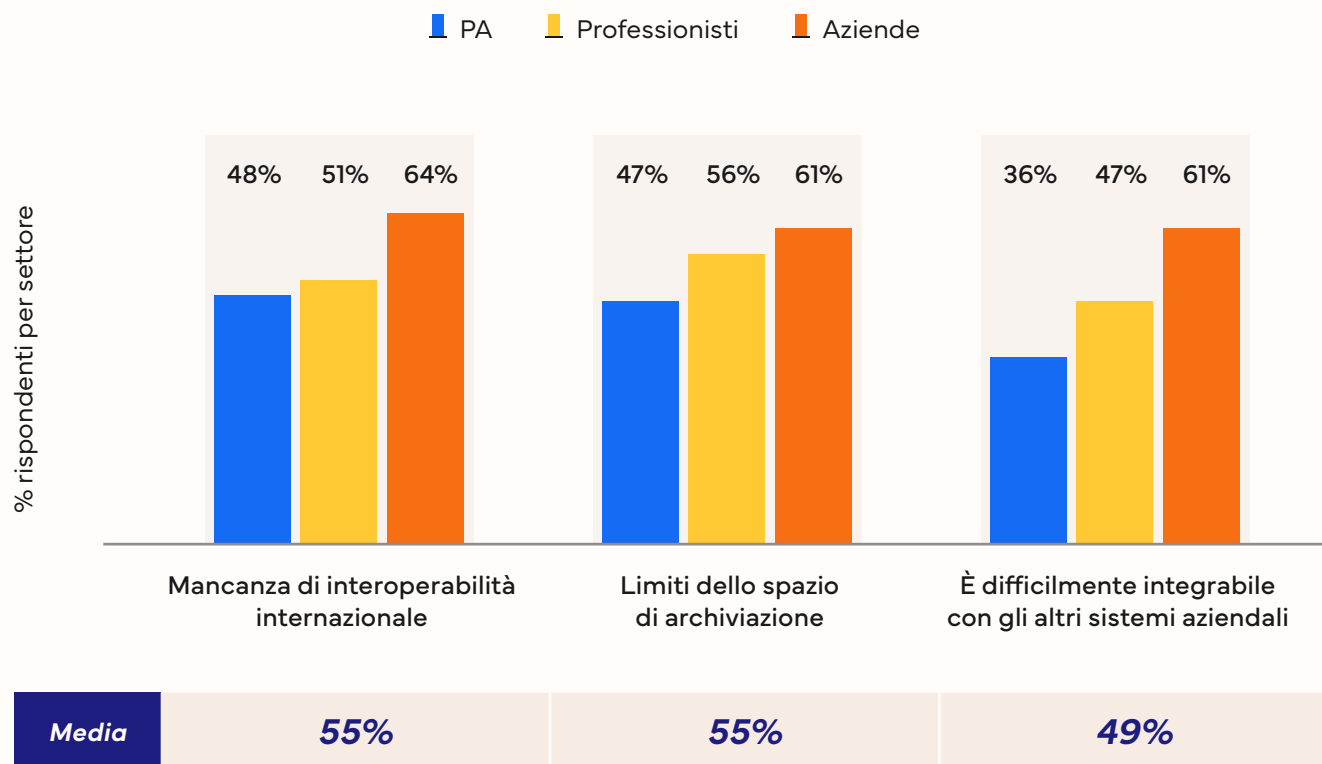
L'ampia adozione e frequenza d'uso mostrano il vasto impatto della PEC. Impatto che si scontra con alcune sfide aperte per ridurre le barriere e consentire agli utenti di realizzare il pieno potenziale della PEC.

Per gli utenti business, le barriere principali sono strutturali e di sistema: la mancanza di interoperabilità internazionale (55%), i limiti di archiviazione (55%) e la difficoltà di integrazione con i sistemi aziendali (49%) guidano la classifica (figura 7).

Figura 7

Le tre principali sfide aperte della PEC per il mondo business

Q. Quali sono le principali criticità che riscontra nell'utilizzo della PEC? [Selezioni fino a 3 opzioni]



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

Opportunità di integrazione coi sistemi aziendali

L'integrazione con i sistemi informativi aziendali rappresenta un fattore tecnico fondamentale per la piena realizzazione dei benefici della PEC. Una PEC consultata manualmente tramite una webmail gestisce singole comunicazioni, mentre una PEC integrata nei flussi documentali automatizza i processi, riduce i tempi di risposta e i rischi di errore o di omissione (figura 8).

Progressi significativi sul fronte integrazione sono stati fatti con il protocollo informatico fra le PA (78% dei rispondenti ha integrato la PEC o pianifica di farlo entro 12 mesi) e con i sistemi di gestione documentale fra le aziende (91% dei rispondenti).

In prospettiva futura, il mondo business prevede di integrare la PEC con sistemi di contabilità, gestione acquisti e magazzino, e con la gestione del servizio clienti/CRM; rispettivamente, il 49% delle PA, il 43% delle aziende e il 41% dei professionisti pianificano di integrare la PEC con sistemi di CRM nei prossimi 12 mesi, a sostegno della customer experience.

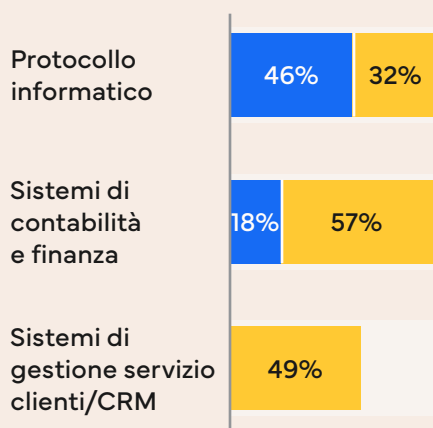
Figura 8

PEC e integrazione coi sistemi aziendali

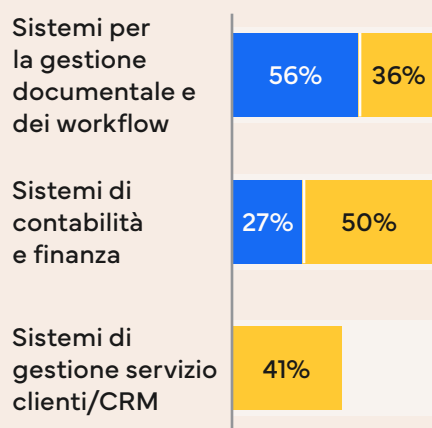
Q. Qual è il livello di integrazione della PEC con altri sistemi aziendali?

 PEC attualmente integrata  PEC attualmente non integrata, ma pianificano di integrarla nei prossimi 12 mesi

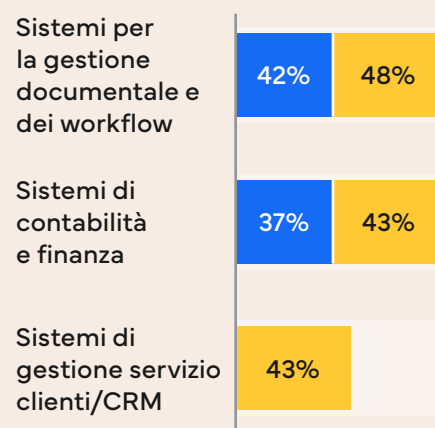
I tre sistemi principali coi quali le PA integrano la PEC



I tre sistemi principali coi quali gli studi professionali integrano la PEC



I tre sistemi principali con i quali le aziende private integrano la PEC



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)



Nessuno dei nostri funzionari accede direttamente a una webmail PEC. La PEC è integrata con il sistema di gestione documentale: le comunicazioni in ingresso vengono protocollate e assegnate all'operatore competente. Per le PEC in uscita abbiamo un componente trasversale, un unico gateway di trasmissione, su cui abbiamo realizzato l'algoritmo che verifica su INI-PEC, poi su INAD e, infine, avvia il processo analogico, per cui se l'invio di PEC non porta alcun esito, il sistema automaticamente genera un workflow per l'invio della raccomandata cartacea. Il funzionario clicca sul pulsante e il sistema si occupa del resto.”

Responsabile IT, amministrazione pubblica centrale

Il valore della PEC a livello internazionale

La dimensione internazionale della PEC rappresenta al tempo stesso il limite più significativo dello strumento nella sua configurazione attuale e il terreno di opportunità più rilevante per il suo sviluppo futuro.

Ad oggi, gli utenti business intrattengono significativi scambi di comunicazioni con l'estero, principalmente i professionisti e le aziende, il 51% e il 47% del campione rispettivamente. La frequenza delle comunicazioni internazionali aumenta al crescere dell'organizzazione aziendale, sintomo della chiara internazionalizzazione delle grandi imprese o degli studi professionali che seguono queste grandi aziende.

Fra le organizzazioni che scambiano comunicazioni transfrontaliere, solo il 38% utilizza la PEC, mentre la netta maggioranza ricorre a strumenti alternativi come lo scambio di file con firma digitale e l'invio di e-mail ordinarie (entrambi con una media business dell'81%) e la raccomandata tradizionale (77%). La prassi è dunque la firma digitale del file, che viene poi recapitato al destinatario tramite e-mail tradizionali, procedura che garantisce solo il valore legale del documento, ma non quello della comunicazione. Le amministrazioni, le aziende e gli studi professionali che usano la PEC per gli scambi con l'estero sono consci della mancanza del valore legale di tale strumento. Il gap non è dovuto all'assenza di un quadro normativo europeo, quanto piuttosto alla mancanza di interoperabilità tecnica e di riconoscimento reciproco tra i sistemi nazionali. Esperienze collaudate come quelle del sistema italiano possono fornire un contributo fondamentale a livello europeo per colmare questo gap.



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

Per gli utenti business la conversione o il riconoscimento della PEC con valore extraterritoriale diventa rilevante, in modo che le organizzazioni che si trovano a comunicare con l'estero non debbano rinunciare alla certezza e validità legale della PEC, trovandosi costrette ad utilizzare strumenti di minore valore probatorio. I dati (figura 9) mostrano aspettative molto concrete. In media, il 67% delle aziende/PA/professionisti si aspetta un miglioramento della certezza legale e della compliance nelle comunicazioni con entità estere, seguito da maggiore sicurezza (62%), riduzione dei tempi di risposta (43%) e riduzione dei costi (39%).



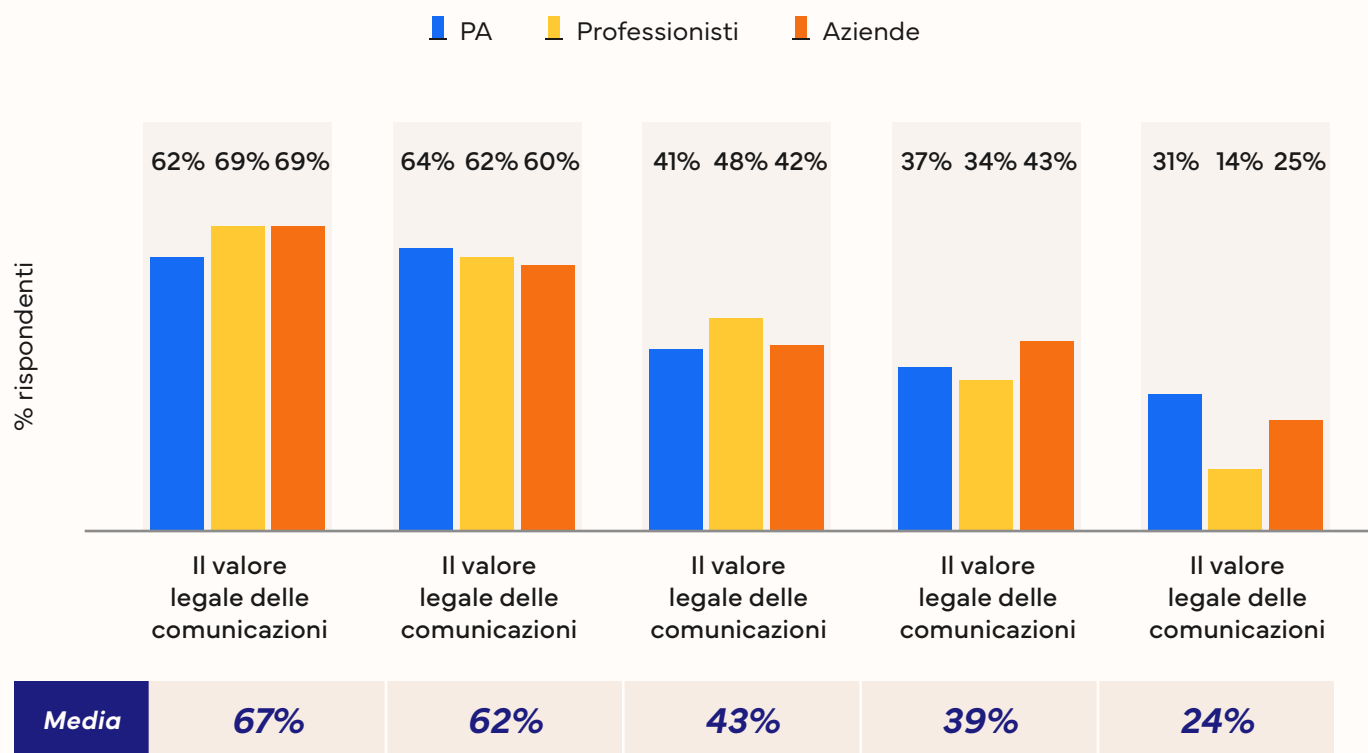
Sull'estero si sente la mancanza di un canale conveniente e certificato. Senza la certezza della consegna, anche a livello contabile non si può registrare l'accertamento dell'entrata all'emissione di un atto: bisogna aspettare la conferma effettiva della consegna. È un problema normativo e bilancistico insieme. Se ci fosse un sistema che con pochi euro all'anno gestisce la notifica certificata verso l'estero — come fa la PEC in Italia — si avrebbe un impatto operativo e potenzialmente economico immediato.”

Dirigente servizi digitale, grande amministrazione locale/grande comune italiano

Figura 9

Benefici nell'uso della PEC all'estero

Q. Quali benefici si attende nel caso l'utilizzo e il valore legale della PEC venga esteso a tutta la UE in modo interoperabile? [Selezioni fino a 3 opzioni]



Fonti: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, Aprile 2026 (N = 300, PA 90, aziende 120, professionisti 90)



La strategia per sviluppare il mercato della consegna certificata si fonda su due pilastri: le istituzioni finanziarie, già consapevoli delle sfide di compliance transfrontaliera e del valore concreto che la confidenzialità e la cybersecurity portano al business; e le istituzioni pubbliche, che creano gli obblighi normativi che rendono necessaria la consegna certificata. Le piccole e medie imprese, in generale, non sono ancora consapevoli di questo valore — a meno che non vi siano costrette dalla regolamentazione o dalle esigenze di compliance dei loro partner più grandi.”

Responsabile R&D e Business Development internazionale, provider europeo di servizi fiduciari qualificati

Il quadro normativo europeo si sta evolvendo per abilitare il pieno riconoscimento della PEC nelle comunicazioni con interlocutori esteri. In questa direzione, il Regolamento eIDAS 2 promuove l'interoperabilità della posta elettronica certificata, con un meccanismo di riconoscimento reciproco che, una volta attuato a livello tecnico dai singoli Stati Membri, consentirà a un messaggio di avere piena valenza legale e di riconoscere mittente e destinatario (di seguito, per semplicità, "PEC qualificata"^[2]). Nell'attuare l'interoperabilità di sistemi comuni di scambio per comunicazioni con valenza legale, sarà necessario non solo comparare le diverse soluzioni nazionali, ma anche lavorare su un vero standard unico, facilmente integrabile con qualsiasi sistema già in essere per aziende, professionisti e pubbliche amministrazioni. La ventennale esperienza italiana, con la sua ampia adozione fra tutti i segmenti di utenza, fornisce un ampio spettro di buone pratiche su cui fare leva.



L'evoluzione verso un sistema europeo ha senso soltanto se c'è la vera interoperabilità. Se si adegua la normativa ma poi i sistemi nazionali non si parlano, non cambia nulla: non ci vedo alcun vantaggio. Se invece si crea integrazione e validità tra tutti gli Stati membri, allora si genera un valore straordinario. L'interoperabilità è la parola chiave — e deve essere il cuore di qualsiasi riforma del Sistema.”

Responsabile IT, amministrazione pubblica centrale

Il futuro della PEC fra sovranità digitale e AI

L'intelligenza artificiale sta avendo un effetto dirompente su come aziende, pubbliche amministrazioni e professionisti trasformano i processi e i modelli operativi. Per la PEC, l'intelligenza artificiale rappresenta un vettore di evoluzione che va ben oltre l'automazione di task operativi. L'AI può amplificare il valore distintivo della PEC

²Con "PEC qualificata" si intende, in senso divulgativo, l'evoluzione della PEC verso i requisiti dei servizi elettronici di recapito certificato qualificati previsti da eIDAS 2. Il pieno riconoscimento reciproco fra Stati Membri richiede l'adeguamento tecnico-normativo dei singoli sistemi nazionali ai requisiti europei, e non deriva automaticamente dall'entrata in vigore del regolamento.

aggiungendo livelli di intelligenza nella gestione, nella sicurezza e nella valorizzazione del patrimonio informativo contenuto nelle comunicazioni certificate (figura 10):

- **Alert di sicurezza.** Gli alert di sicurezza automatizzati sono la funzionalità AI più richiesta in assoluto nelle aziende/PA/professionisti (54%), con le aziende che esprimono l'intensità più alta (63%), seguite da PA e professionisti. Questo riflette l'esposizione crescente al phishing, al social engineering e alle frodi, un rischio percepito con maggiore urgenza dalle grandi organizzazioni (72%), il che riflette una consapevolezza del rischio più elevata al crescere della scala operativa.
- **Creazione di sommari.** La sintesi automatica dei contenuti è la seconda funzionalità più richiesta (46%), con i professionisti che la indicano come priorità numero uno (50%). Avvocati, notai e commercialisti gestiscono volumi elevati di documentazione certificata e traggono beneficio diretto da un sistema che estrae automaticamente i punti chiave da atti, sentenze e comunicazioni fiscali.
- **Ricerca avanzata e classificazione.** La ricerca semantica avanzata (trovare PEC per concetto o argomento, non per parola chiave esatta) è richiesta dal 43% degli utenti business, con aziende (48%) e professionisti (46%) in testa. Il mondo business mostra interesse anche per la classificazione e lo smistamento automatici dei messaggi. In entrambi i casi si tratta di funzionalità a forte componente operativa, legate alla gestione di grandi volumi.



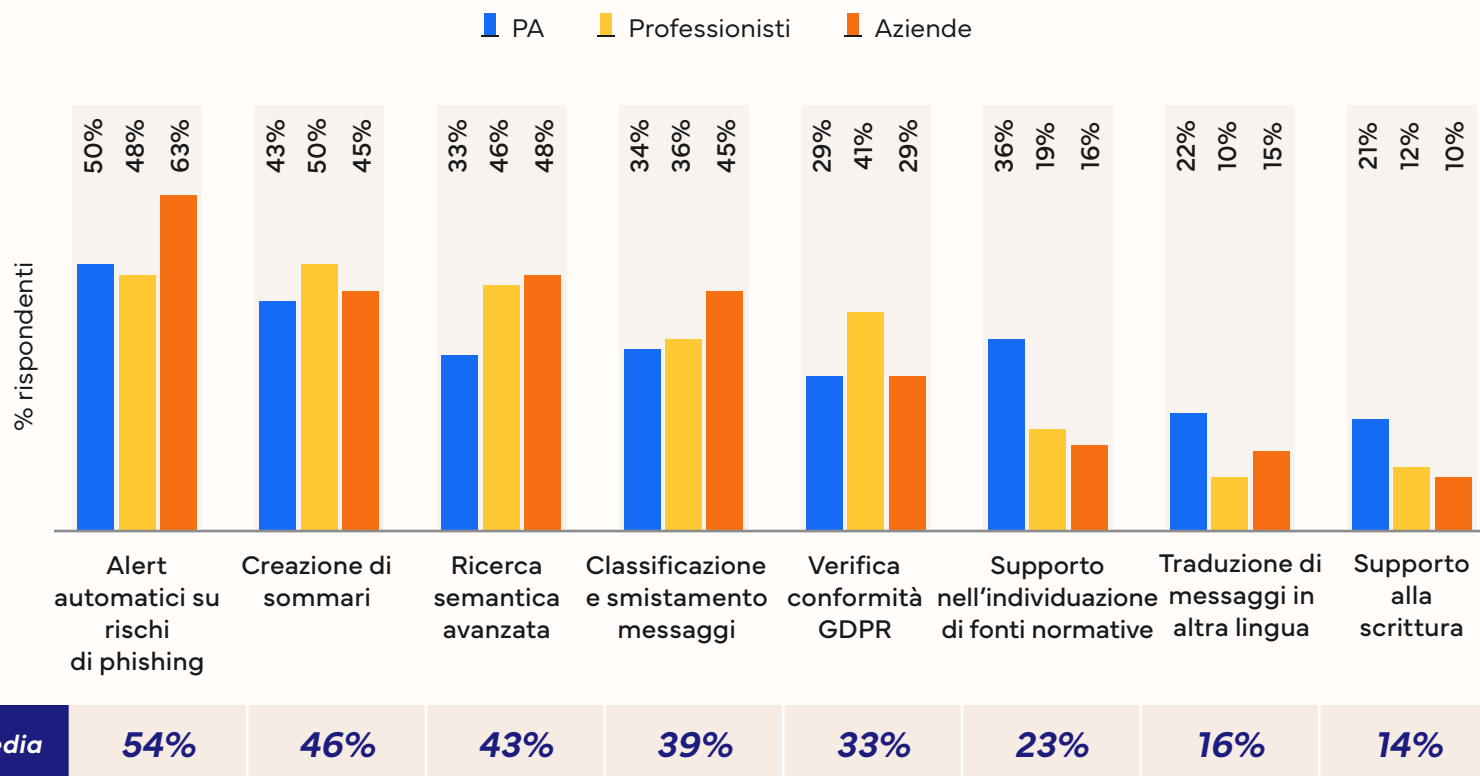
Nella fase di analisi e comprensione del contenuto delle PEC, l'AI è sicuramente un acceleratore. Nella fase di scrittura sono più scettico, ma l'analisi documentale applicata alla gestione delle comunicazioni in ingresso è un ambito molto promettente per le pubbliche amministrazioni. Il documento rimane un elemento centrale e la capacità di elaborarlo in modo intelligente fa la differenza. I grandi volumi e le casistiche della PEC impongono smistamento e triage; l'AI aggiunge valore per incrementare l'efficienza e l'accuratezza della gestione documentale in ingresso.”

Responsabile IT, amministrazione pubblica centrale

Figura 10

L'impatto dell'AI sulla PEC

Q. Quali funzionalità di intelligenza artificiale pensate possano incrementare i benefici della PEC?



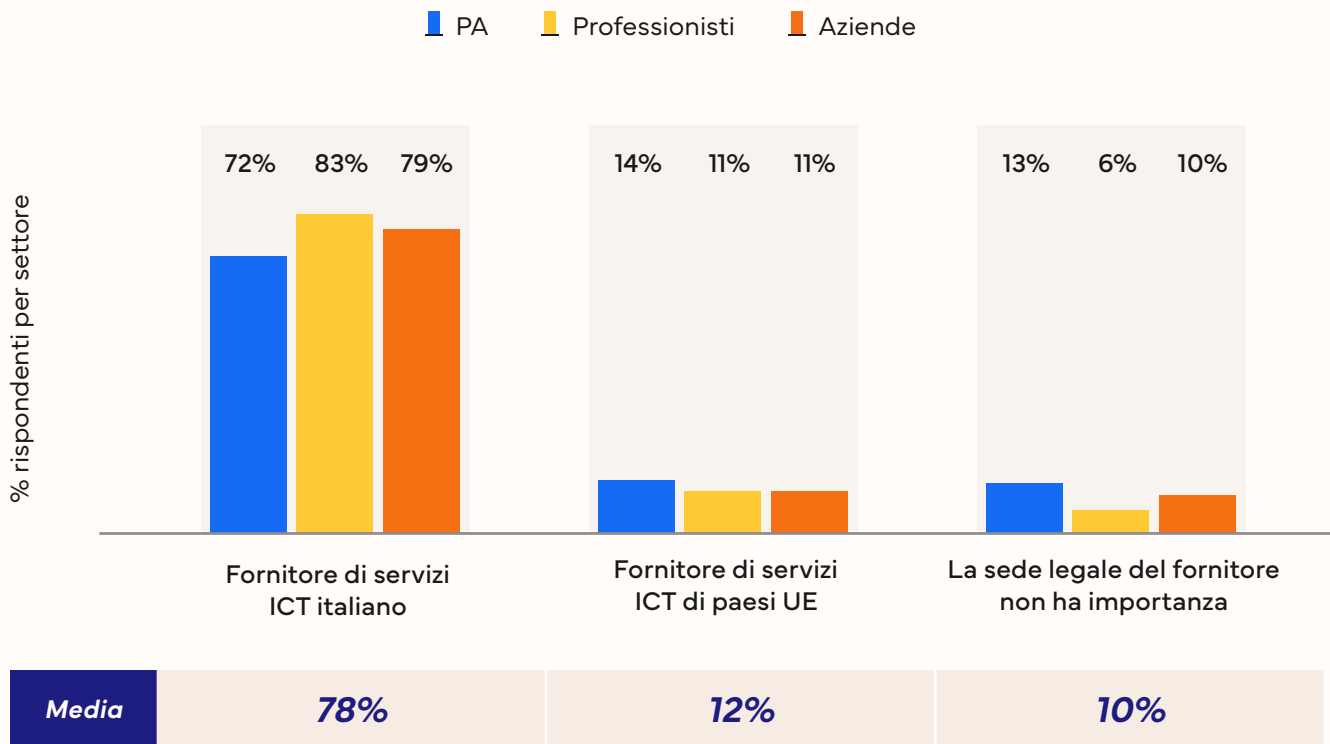
Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

Contemporaneamente all'adozione accelerata dell'intelligenza artificiale, il mercato ICT si interroga sul tema della sovranità digitale. L'aumento dell'incertezza geopolitica ha accelerato la necessità di mantenere il controllo non solo su come e dove i dati vengono archiviati e gestiti, ma anche su come ridurre le dipendenze dovute a vincoli tecnici e contrattuali, rafforzando la resilienza operativa e la conformità normativa e investendo nello sviluppo di tecnologie nazionali per rafforzare la catena di approvvigionamento locale. Dallo studio IDC emerge che la preferenza per fornitori italiani o europei costituisce un fattore strutturale della domanda; infatti, il 78% delle aziende/PA/professionisti preferisce fornitori italiani per i servizi PEC e i servizi digitali fiduciari (figura 11). Questo dato riflette una profonda logica di fiducia istituzionale. I servizi di comunicazione certificata gestiscono dati sensibili, atti giuridicamente rilevanti, informazioni riservate, in linea con i requisiti del quadro eIDAS 2.0, e le nuove policy europee, come l'European Commission's Cloud Sovereignty Framework.

Figura 11

Sovranità digitale

Q. Quale tipologia di fornitore la sua organizzazione preferisce utilizzare per la PEC e altri servizi fiduciari?



Fonte: Indagine segmento business PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 300)

La convergenza fra AI e sovranità digitale indica la direzione evolutiva della PEC: gli utenti si aspettano che i fornitori locali di PEC e di altri servizi digitali fiduciari assicurino la conformità alla normativa italiana ed europea.



CAPITOLO 2: La PEC come opportunità per il mondo dei cittadini

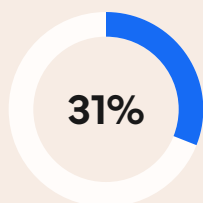
La mancanza di un obbligo normativo non ha arrestato l'adozione nel mondo cittadini. Guidati inizialmente dall'utilità di intrattenere comunicazioni con le PA, i cittadini hanno in seguito scoperto il valore della PEC nelle comunicazioni con professionisti e aziende. Restano tuttavia gap in termini di piena conoscenza e consapevolezza del valore dello strumento.

Adozione in crescita

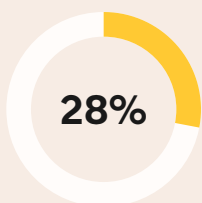
Per il segmento cittadini, il numero di caselle attive è in aumento, ma si riscontra un diverso livello di conoscenza e di uso dello strumento a seconda del segmento demografico. Gli utenti PEC tendono a essere concentrati nelle fasce d'età più giovani – il 75% ha meno di 54 anni – e nei livelli di istruzione più elevati – il 53% ha una laurea o un titolo superiore. Questo segnala un gap da colmare in termini di conoscenza e accessibilità per gli utenti più anziani e meno istruiti.

Tra i cittadini che usano la PEC, il 31% la utilizza quotidianamente o settimanalmente per comunicare con aziende, seguito dalle comunicazioni con la PA (28%) e gli studi professionali (26%), mentre le comunicazioni tra privati restano marginali (23%). Per la maggioranza, tuttavia, la frequenza rimane più bassa rispetto al segmento business; infatti, il 48% la usa solo poche volte l'anno nelle comunicazioni con la PA, segnalando un utilizzo legato a necessità puntuali, come la ricezione di notifiche o la partecipazione a concorsi pubblici, più che a una routine consolidata.

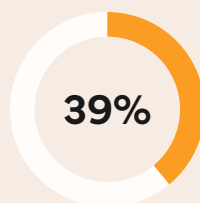
Le prospettive future sono comunque orientate alla crescita: infatti, il 44% degli utenti attivi prevede di aumentare l'uso delle comunicazioni con la PA nei prossimi 12 mesi, e il 39% con aziende e professionisti, mentre meno del 10% si aspetta una riduzione in questi ambiti.



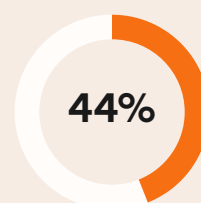
cittadini che utilizzano la PEC quotidianamente o settimanalmente per comunicare con aziende private



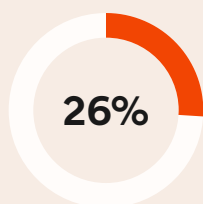
cittadini che utilizzano la PEC quotidianamente o settimanalmente per comunicare con la PA



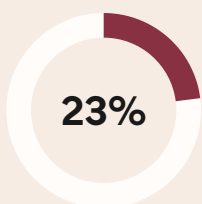
prevede di aumentare l'utilizzo della PEC con aziende private nei prossimi 12 mesi



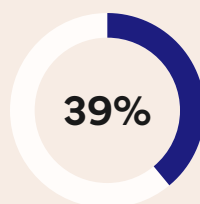
prevede di aumentare l'utilizzo della PEC con la PA nei prossimi 12 mesi



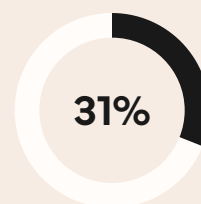
cittadini che utilizzano la PEC quotidianamente o settimanalmente per comunicare con liberi professionisti/studi professionali



cittadini che utilizzano la PEC quotidianamente o settimanalmente per comunicare con altri cittadini



prevede di aumentare l'utilizzo della PEC con professionisti nei prossimi 12 mesi



prevede di aumentare l'utilizzo della PEC con altri cittadini nei prossimi 12 mesi

Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 600)

Certezza della comunicazione e facilità d'uso come benefici prioritari

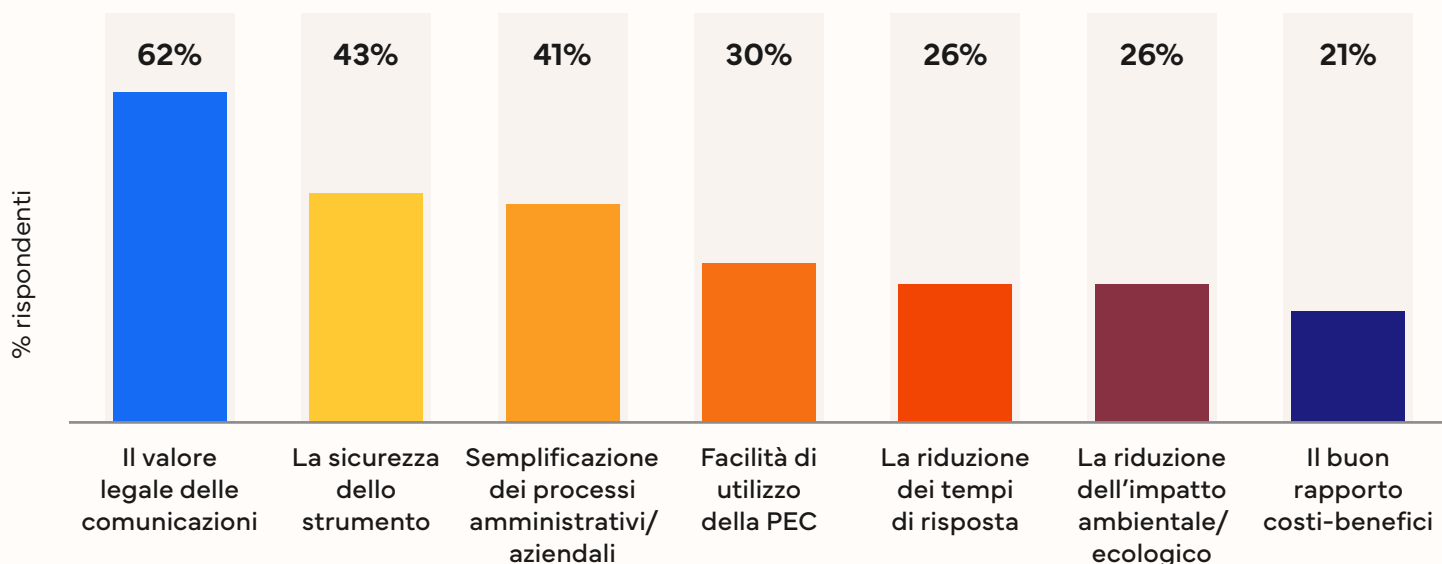
Il valore legale delle comunicazioni è il principale beneficio citato dal 62% dei cittadini. Seguono la sicurezza dello strumento, citata dal 43% dei cittadini, e la semplificazione dei processi amministrativi e/o aziendali, indicata dal 41% dei cittadini.

I cittadini, inoltre, attribuiscono importanza alla facilità d'uso, pari al 30%, rispetto al mondo business, assimilando chiaramente l'uso della PEC come esperienza utente a quello delle e-mail tradizionali; anche la tematica dell'impatto ambientale è più rilevante per i cittadini, con il 26% del campione che cita tale opzione.

Figura 12

I benefici della PEC

Q. Quali sono i principali benefici che riscontra nell'utilizzo della PEC? [Selezionare fino a 3 opzioni]



Fonti: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (PEC users n = 600)

Fra i cittadini che attualmente non hanno una casella PEC attiva, il 28% - ovvero circa 10 milioni di cittadini - mostra interesse ad attivarne una nei prossimi 12 mesi. L'aumento delle comunicazioni con la PA è il driver principale dell'interesse (figura 13).

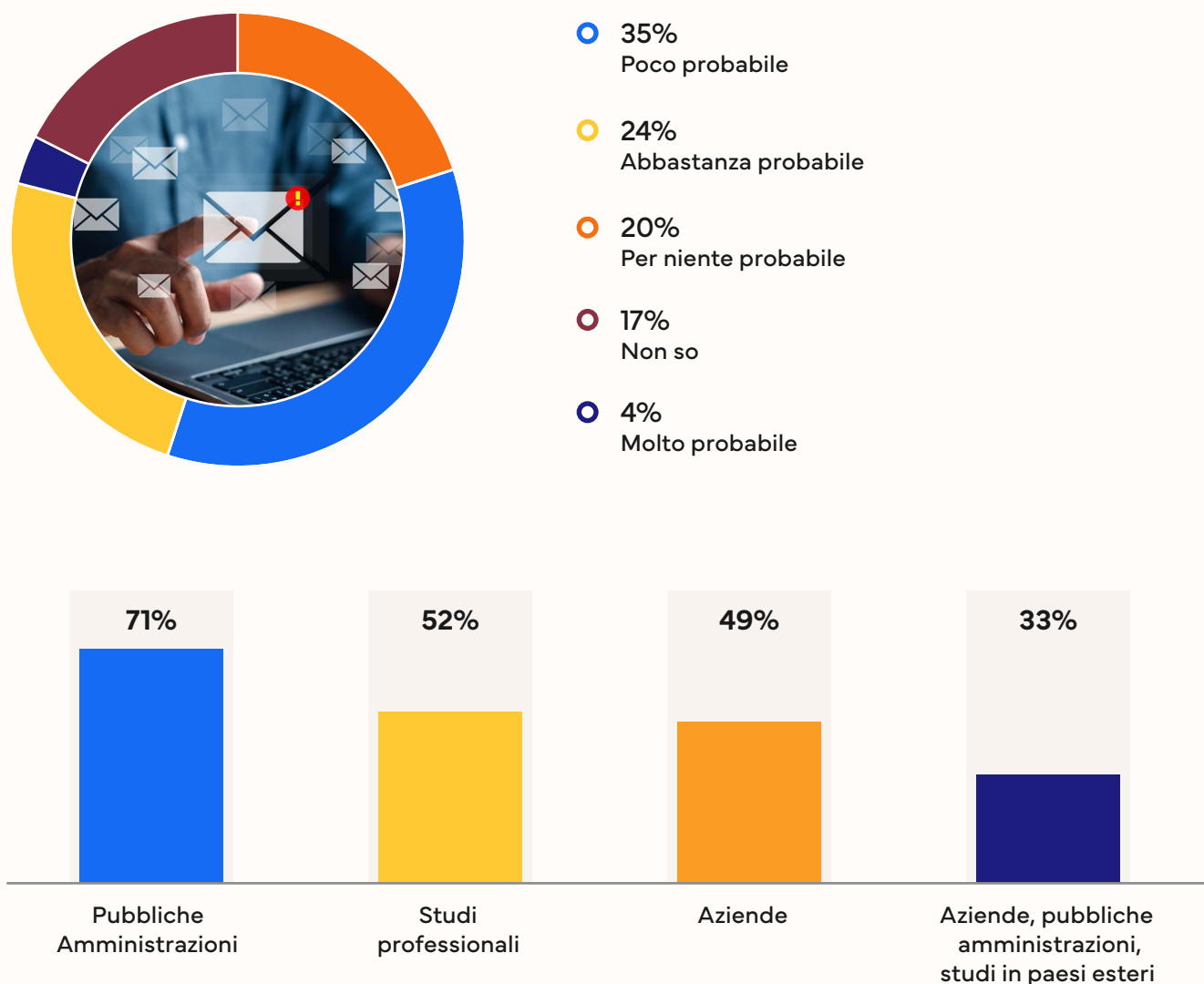
Figura 13

Interesse fra i non-utenti PEC

Q. Nei prossimi 12 mesi, quanto pensa sia probabile che lei attivi una casella PEC?

Q. Per comunicare con quali dei seguenti utenti ritiene che la PEC potrebbe essere più utile?

[Selezioni fino a 3 opzioni]



Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, aprile 2026 (N = 200)

Casi d'uso della PEC: da necessità ad opportunità

L'analisi dei casi d'uso mostra, tanto quanto nel segmento business, che l'immagine della PEC, come strumento prevalentemente associato alla gestione delle notifiche formali e/o sanzionatorie, fornisce una visione parziale del suo effettivo valore. I cittadini utilizzano la PEC per comunicare con pubbliche amministrazioni anche per ricercare nuove opportunità, ad esempio il 62% di coloro che hanno una casella la utilizza per inviare domande di partecipazione a concorsi pubblici. Anche gli scambi fra cittadini scoprono nuove opportunità d'uso, ad esempio, il 20% dei cittadini si attende di utilizzare la PEC per questioni di gestione condominiale.

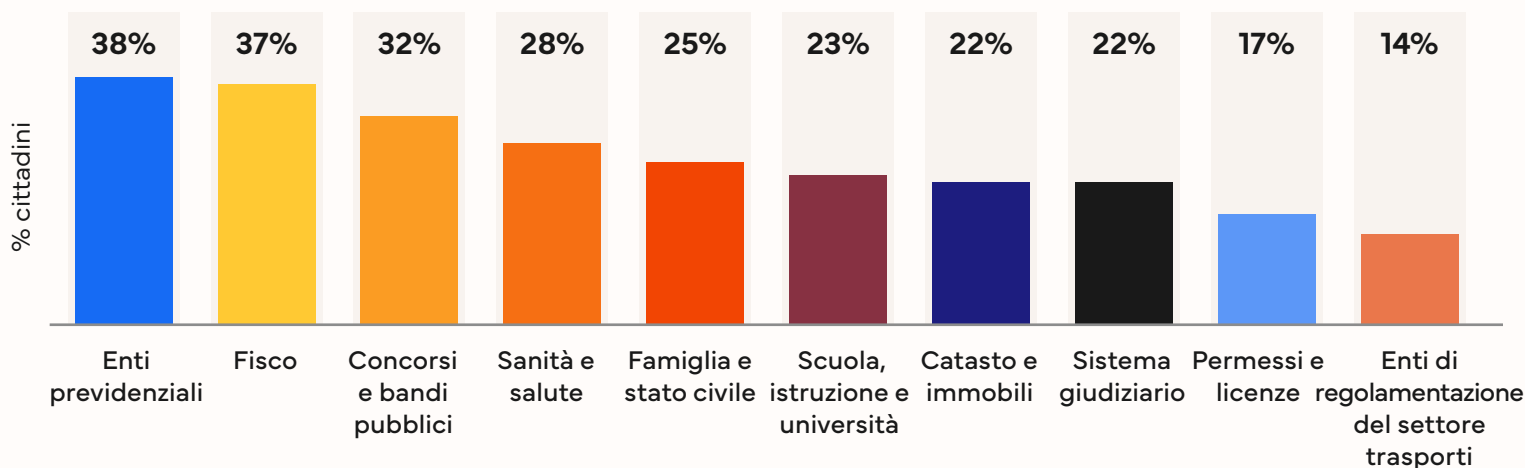
Comunicazioni con la PA

Anche per i cittadini la PEC si configura come abilitatore di opportunità, con la partecipazione a concorsi e bandi (32% dei rispondenti) che si affianca alle comunicazioni con gli enti previdenziali (38%) e il fisco (37%) nella classifica degli ambiti di utilizzo più frequenti (figura 14).

Figura 14

Comunicazioni PEC verso la PA nel mondo CITTADINI

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con la Pubblica Amministrazione?



Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (N = 600)

All'interno di questi ambiti di comunicazione con la PA, i casi d'uso (figura 15) più rilevanti consistono nell'invio di candidature e iscrizioni a bandi e concorsi pubblici (62% dei rispondenti), per esempio la messa a disposizione – MaD – per l'assunzione come insegnanti nelle scuole pubbliche. Il 36% indica anche l'invio di documentazione relativa alle domande di iscrizioni scolastiche come caso d'uso rilevante.

Figura 15

Dettaglio dei casi d'uso PEC prioritari nelle comunicazioni verso la PA nel mondo CITTADINI

Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con la Pubblica Amministrazione?

		#1 PEC use case	#2 PEC use case
Enti previdenziali		Comunicazioni su contributi e posizioni	Invio domande pensione o per altre prestazioni
Fisco		Invio di istanze e richieste	Trasmissione di documentazione integrativa
Concorsi e bandi pubblici		Invio domande di partecipazione	Ricezione convocazioni
Sanità e salute		Richieste di accesso a documenti/ cartelle	Richieste di esenzioni e certificazioni
Famiglia e stato civile		Richiesta certificati di stato civile	Comunicazioni per cambi di residenza
Scuola, istruzione e università		Invio di domande di iscrizione	Invio documentazione per borse di studio
Catasto e immobili		Comunicazioni con Agenzia Entrate/Catasto	Comunicazioni relative a visure
Sistema giudiziario		Ricezione di notifiche da uffici giudiziari	Richieste di certificati e copia di atti
Permessi e licenze		Trasmissione documentazione tecnica	Comunicazioni di inizio o fine attività
Enti settore trasporti		Trasmissione documenti per patenti o veicoli	Comunicazioni con Motorizzazione Civile

Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (N = 600)

La PEC come elemento strategico dell'ecosistema di servizi fiduciari

Se nel percepito dei cittadini, la maggiore disponibilità di servizi digitali e la loro sicurezza (autenticazione tramite CIE o SPID), potrebbe portare ad un effetto di sostituzione (62% degli attuali utenti PEC) della PEC, il confronto con i dati dell'eGovernment benchmarking prodotto annualmente dalla Commissione Europea² racconta una storia diversa.

In effetti, un'analisi più approfondita mostra che la PEC è usata dai cittadini a complemento dei servizi online negli ambiti in cui i servizi digitali sono disponibili e a supplemento dei servizi online, dove i servizi digitali non sono altrettanto sviluppati.

- Un esempio della prima fattispecie (PEC a complemento dei servizi digitali) è rappresentato dagli enti previdenziali, che costituiscono il primo ambito di utilizzo della PEC per i cittadini. Secondo i risultati dell'EC eGovernment Benchmarking i servizi digitali degli enti previdenziali italiani mostrano un buon livello di sofisticazione; nonostante questo, uno dei casi d'uso più frequenti per i cittadini consiste nell' inviare comunicazioni su cambi di posizioni contributive a tali enti. Una situazione simile si registra nel mondo giustizia, dove l'EC eGovernment Benchmarking mostra buoni risultati per l'Italia, ed uno dei casi d'uso più frequenti per la PEC è la richiesta di copie di atti agli uffici giudiziari.
- Un esempio della seconda fattispecie (PEC a supplemento dei servizi digitali) è quello della sanità: tra i cittadini che utilizzano la PEC in ambito sanitario (28% del totale, figura 14), il 34% la utilizza specificamente per richiedere l'accesso ad informazioni contenute nella propria cartella clinica, a fronte di un gap registrato dall'Italia nell'eGovernment Benchmarking riguardo alla disponibilità di servizi sanitari online.

In sostanza, la PEC non rappresenta soltanto un primo passaggio verso forme più digitalizzate di comunicazione fra PA e cittadini, ma costituisce un componente chiave di un ecosistema di servizi digitali fiduciari che rendono l'esperienza dei cittadini più conveniente e sicura.

Oltretutto, i servizi di introduzione più recenti, come la piattaforma SEND e il domicilio digitale, che mostrano livelli di conoscenza ancora limitati tra i cittadini italiani, hanno processi intrinsecamente legati alla PEC.



Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (N = 800)

Comunicazioni con aziende e professionisti

Al di là delle comunicazioni con la PA, seppure i cittadini usino la PEC meno frequentemente del segmento business del mercato, la varietà di casi d'uso per comunicazioni verso aziende e professionisti si sta ampliando; infatti, nelle comunicazioni con le aziende, se l'uso attuale è focalizzato su recesso e disdette contrattuali, in futuro ci si attende un ampliamento alla gestione dei resi e dei reclami. Nelle comunicazioni fra cittadini sta emergendo il valore della PEC per la gestione delle pratiche condominiali.

Figura 16

Evoluzione dei casi d'uso PEC prioritari nelle comunicazioni verso aziende, professionisti e altri cittadini

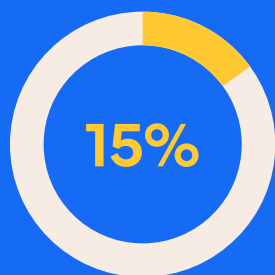
Q. Per quali dei seguenti casi d'uso utilizza attualmente la PEC per comunicare con aziende private/studi professionali?

Top use cases per cittadini	
... nelle comunicazioni con studi professionali	• Attuale - adempimenti fiscali e tributari • Fra 12 mesi – Scambio di documentazione fiscale e contabile
... nelle comunicazioni con aziende	• Attuale - Recesso, disdetta o risoluzione contrattuale • Fra 12 mesi – Gestione di resi e reclami
... nelle comunicazioni con private/ cittadini	• Attuale - Recesso o risoluzione accordi privati • Fra 12 mesi – Gestione condominiale

Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (N = 600)

Sfide aperte per sfruttare appieno il potenziale della PEC: le comunicazioni con l'estero

Seppure in misura minore rispetto al mondo business, anche i cittadini scambiano comunicazioni con l'estero. Il 15% dei cittadini scambia comunicazioni con valore legale con entità estere, e la maggior parte opta per lo scambio di documenti firmati digitalmente e l'invio poi di e-mail tradizionale (43% e 42% rispettivamente). Solo il 33% di questi usa la PEC nonostante la mancanza di interoperabilità tecnica e di riconoscimento reciproco tra i sistemi nazionali negli scambi all'estero con la PEC).



Cittadini che scambiano comunicazioni con l'estero



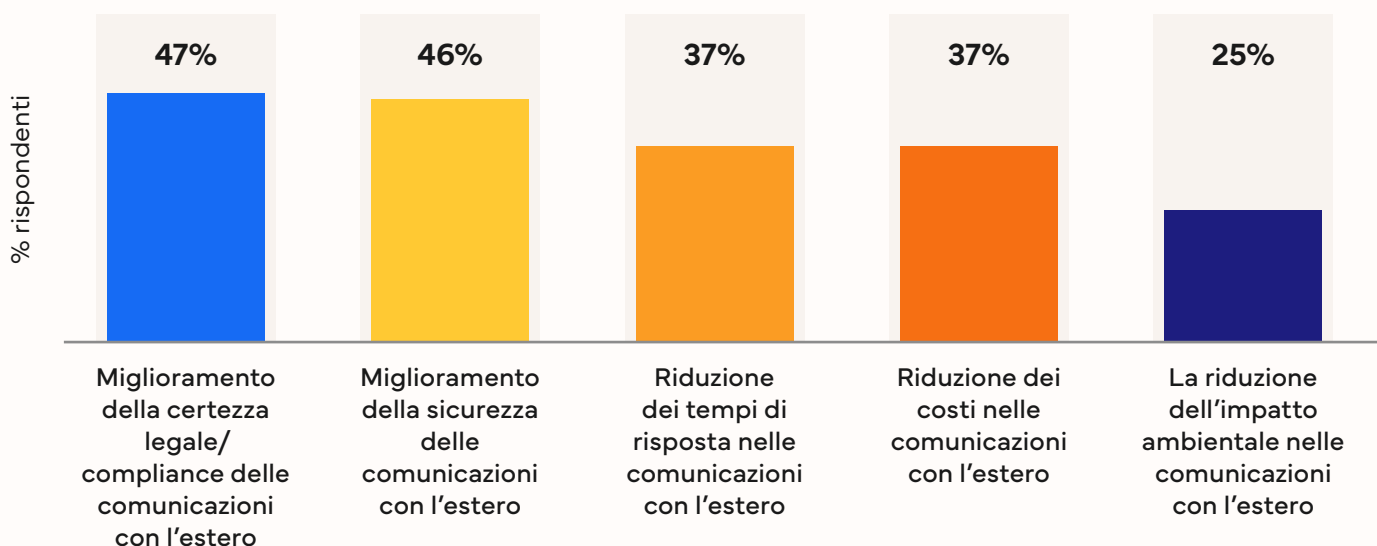
33%
utilizza la PEC

L'estensione europea della PEC aiuterebbe i cittadini ad ottenere la certezza legale (47%) e sicurezza (46%), e riduzione dei costi e dei tempi di risposta (37%). Significativo è anche il dato sulla domanda latente: tra i cittadini che non utilizzano ancora la PEC per comunicazioni estere, il 76% si dichiara interessato ad adottarla per interagire con PA straniera, il 71% con studi professionali e il 68% con aziende, un bacino di utenza potenziale rilevante che un quadro normativo europeo coerente potrebbe attivare.

Figura 17

Benefici nell'uso della PEC all'estero

Q. Quali benefici si attende nel caso l'utilizzo e il valore legale della PEC venga esteso a tutta la UE in modo interoperabile? [Selezioni fino a 3 opzioni]



Fonti: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, Marzo 2026 (n = 124)

Il futuro della PEC nell'era dell'AI

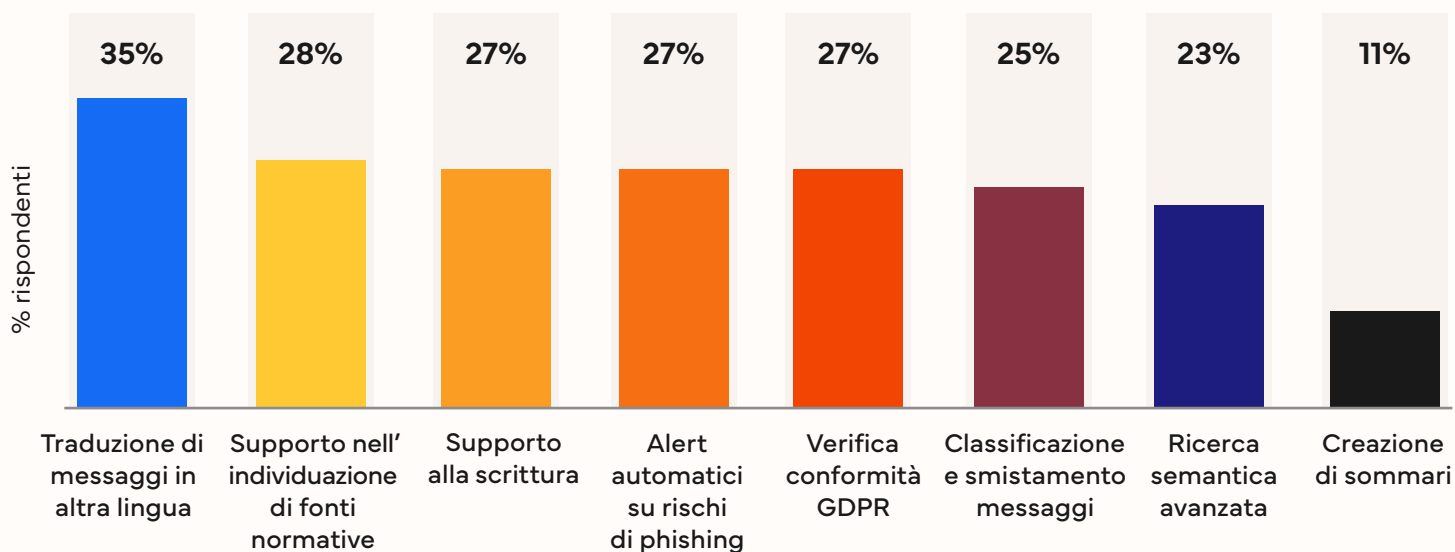
I social media, l'e-commerce, gli assistenti virtuali degli smartphone e dei prodotti iper-connessi che i cittadini utilizzano quotidianamente a casa, ha accelerato l'interesse verso i benefici dell'intelligenza artificiale. Un interesse che si riflette nel potenziale dell'integrazione dell'AI nella PEC (figura 18):

- **Traduzione.** È la funzionalità AI più richiesta dai cittadini (35%).
- **Supporto alla ricerca di fonti e scrittura di messaggi.** Rispettivamente il 28% e il 27% dei cittadini ritengono utile integrare strumenti di AI per ricercare fonti normative e preparare comunicazioni. La combinazione delle due funzionalità porterebbe chiari benefici in termini di chiarezza e conformità delle comunicazioni
- **Alert di Sicurezza.** Lato cittadini, la preoccupazione per la sicurezza è presente: il 27% dei cittadini indica gli alert automatici per i rischi di phishing come una funzionalità desiderabile.

Figura 18

L'impatto dell'AI sulla PEC

Q. Quali funzionalità di intelligenza artificiale pensate possano incrementare i benefici della PEC?



Fonte: Indagine CITTADINI PEC Italia, IDC, marzo 2026 (N = 800)



CAPITOLO 3: Conclusioni e raccomandazioni

Lo studio IDC conferma che la PEC è un'infrastruttura digitale matura, con una solida traiettoria di crescita e un perimetro di applicazione in espansione. Allo stesso tempo, i tre segmenti di mercato presentano profili di maturità e di priorità distinti che richiedono approcci differenziati.

Pubblica Amministrazione: consolidare l'eccellenza operativa

La PA è il segmento più maturo, con adozione capillare multi-casella, integrazione avanzata con i sistemi informatici e i protocolli e frequenza d'uso quotidiana nelle comunicazioni interistituzionali. La sfida non è adottare la PEC, ma ottimizzarla e ampliarla.

- **Completare l'integrazione end-to-end, andando oltre il solo protocollo informatico, per inserirla nei workflow del CRM** e ridurre i tempi di risposta a cittadini, aziende e professionisti.

- **La PEC come elemento chiave nell'evoluzione di SEND**, sviluppando linee guida operative che chiariscano il ruolo complementare dei due strumenti e favoriscano la diffusione capillare fra le migliaia di enti ancora in fase di onboarding.
- **Investire nell'AI**: prioritizzare funzionalità di alert di sicurezza e di analisi semantica del contenuto delle PEC in ingresso, per ridurre il rischio operativo e il carico manuale dei funzionari.

Aziende e professionisti: integrare, proteggere, internazionalizzare, semplificare

I professionisti sono utenti intensivi e qualificati della PEC, con casi d'uso ben definiti per segmento (il sistema giudiziario per gli studi legali; il fisco ed enti previdenziali per i commercialisti). Le priorità evolutive riguardano l'interoperabilità tecnica e la connessione con nuovi ecosistemi digitali.

Le aziende mostrano un'adozione consolidata della PEC, ma con margini di ottimizzazione significativi, soprattutto nelle dimensioni dell'integrazione sistemica, della security posture e delle comunicazioni internazionali.

- **Integrare la PEC nei sistemi gestionali core** (ERP, CRM, piattaforme di e-procurement). L'integrazione con il CRM e il customer service rappresenta l'opportunità a più alto impatto sulla customer experience.
- **L'AI a supporto dei security alert per migliorare la reattività dell'utente**: le grandi organizzazioni indicano gli alert AI come priorità assoluta. Le PMI, più esposte al rischio di phishing e di social engineering, devono essere sensibilizzate sull'adozione di strumenti di monitoraggio proattivo.
- **Prepararsi all'interoperabilità Europea**: le istituzioni devono disciplinare l'evoluzione della PEC a un sistema qualificato ai sensi della regolamentazione eIDAS 2.0, in modo che le aziende con flussi transfrontalieri possano iniziare a pianificare oggi l'adeguamento della PEC e dei sistemi in cui è integrata, per renderli conformi all'interoperabilità auspicata dalla regolamentazione, per non perdere il vantaggio competitivo della certezza giuridica nelle comunicazioni internazionali.
- **L'AI a supporto di nuove soluzioni per migliorare l'efficienza dei processi aziendali** attraverso funzionalità di summarization automatica e di ricerca semantica avanzata, al fine di ridurre il tempo dedicato alla gestione di elevati volumi di comunicazione.

- **Rafforzare l'integrazione con il Processo Civile Telematico e con le piattaforme di e-procurement (MePA), anche alla luce del nuovo Codice degli Appalti**, che incentiva l'accREDITamento dei professionisti su piattaforme digitali per lavorare con la PA.
- **Valorizzare il domicilio digitale professionale** come strumento strategico dell'ecosistema di servizi fiduciari digitali.

Mondo cittadini: colmare i gap sistemici

Lo studio identifica tre gap sistemici che richiedono un intervento programmatico a livello di policy nazionali ed europee:

- **Fare leva sulle buone pratiche italiane per sfruttare il potenziale dell'interoperabilità Europea.** La mancanza di interoperabilità internazionale è la barriera. Il recepimento operativo di eIDAS 2 è una priorità: occorre definire una roadmap con tempi certi per l'adeguamento tecnico dei provider qualificati e avviare programmi di test di interoperabilità bilaterale con i principali partner UE, e condividere le buone pratiche emerse dalla ventennale esperienza italiana per accelerare l'implementazione negli altri stati membri.
- **Affrontare il digital divide nella cittadinanza.** Oltre il 50% dei non-utenti PEC non percepisce ancora pienamente le occasioni d'uso e i benefici concreti della PEC; l'adozione oggi rimane concentrata nelle fasce più giovani e istruite della cittadinanza. Un piano nazionale di comunicazione e alfabetizzazione digitale è necessario per trasformare la consapevolezza in un'adozione diffusa e accelerare il raggiungimento degli obiettivi europei del Digital Decade.
- **Avviare lo sviluppo di un utilizzo responsabile dell'AI.** In conformità con la legislazione europea e nazionale sull'uso responsabile dell'AI, vanno valorizzati gli investimenti che permetteranno agli utenti di usufruire di funzionalità AI a valore aggiunto inserite nella PEC, come traduzione, ricerca di fonti normative, e alert di sicurezza.

La PEC è un componente fondamentale dell'infrastruttura digitale del sistema-paese. Consolidarne il valore, estenderne il perimetro europeo e integrarne le potenzialità con AI e servizi fiduciari di nuova generazione non è solo un'opportunità di mercato: è un requisito per la competitività digitale dell'Italia nell'ecosistema europeo.

Nota metodologica

Il presente White Paper si basa su due survey quantitative condotte da IDC nel primo trimestre del 2026 e su una serie di interviste qualitative condotte a rappresentanti dei segmenti aziende, studi professionali e PA. L'insieme di questi strumenti ha permesso di analizzare in modo sistematico i principali scenari d'uso della PEC in ambito B2B e B2C.

L'indagine sui segmenti business (Aziende, Professionisti, PA) è stata condotta su un campione di 300 rispondenti mediante la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

L'indagine ha coinvolto tre segmenti target distinti:

- Aziende (n=120), incluse realtà operanti nella sanità e nell'istruzione privata
- Pubblica Amministrazione (n=90), incluse sanità e istruzione pubblica
- Professionisti (n=90), ovvero studi professionali di varie dimensioni e specializzazioni

Il profilo dei rispondenti comprende un mix di Figura IT e di Line of Business (LOB). Lo screening ha garantito che tutti i partecipanti fossero utenti PEC attivi o decisori, responsabili o soggetti coinvolti nei processi di adozione della PEC all'interno della propria organizzazione.

L'indagine sul segmento cittadini è stata condotta su un campione di 800 cittadini italiani mediante la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing).

Il target è composto da individui di età compresa tra 18 e 74 anni. Il campione è stato bilanciato per genere, fascia d'età e area geografica in modo da essere rappresentativo della popolazione adulta italiana con accesso a strumenti digitali.

Per garantire una lettura completa del mercato, il campione ha incluso sia utenti PEC attivi (n=600) sia soggetti non ancora utenti del servizio, ma comunque familiari con il concetto di PEC (n=200).

A integrazione dei dati quantitativi, IDC ha condotto una serie di interviste qualitative con responsabili IT e di processo di Pubbliche Amministrazioni, studi professionali e imprese. L'obiettivo delle interviste è stato approfondire i driver di adozione, le modalità di integrazione della PEC nei flussi documentali, le percezioni sulle barriere e le aspettative sull'evoluzione del servizio.

Appendice

Tabella 1

A1 – DEFINIZIONI

Principali servizi fiduciari digitali in Italia

Servizio	Descrizione
Firma digitale 	Strumento crittografico che consente di attribuire a un documento elettronico la stessa valenza giuridica della firma autografa. Garantisce l'autenticità del firmatario, l'integrità del contenuto e il non ripudio dell'atto. In Italia, la firma digitale qualificata è equivalente alla firma olografa ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).
SPID 	SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) è il sistema nazionale di autenticazione che consente a cittadini e imprese di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti tramite credenziali digitali certificate.
CIE 	La CIE (Carta d'Identità Elettronica) è il documento d'identità fisico dotato di un chip NFC che contiene dati biometrici e certificati digitali. Consente l'autenticazione online ai servizi della PA tramite lettore o smartphone con NFC e può fungere da strumento di identità digitale alternativo allo SPID. Con l'adozione del portafoglio europeo di identità digitale (EUDI Wallet) previsto da eIDAS 2.0, la CIE è destinata a diventare un pilastro dell'ecosistema europeo dell'identità digitale.
SEND 	Il Servizio Notifiche Digitali (SEND, detto anche "piattaforma notifiche") è la piattaforma nazionale messa a disposizione delle pubbliche amministrazioni per l'invio di comunicazioni e notifiche aventi valore legale ai cittadini e alle imprese. SEND è integrabile con più canali di recapito digitali (AppIO, PEC, email ordinaria e SMS). E' importante evidenziare che App IO, email ordinaria e SMS operano prevalentemente come canali di avviso della presenza di una notifica (es. ricezione di un atto), mentre la PEC è un canale con valore legale e contribuisce al perfezionamento della notifica.

Gli analisti IDC



Massimiliano Claps

Research Director, IDC Government Insights

Massimiliano (Max) Claps è research director Government Insights in IDC EMEA. La sua ricerca si concentra sull'impatto dell'innovazione tecnologica sul settore pubblico. Max Claps ricopre anche il ruolo di lead analyst a livello globale per temi legati all'ecosistema del trasporto pubblico e coordina la ricerca IDC sulle strategie e sui casi d'uso cross-industry in EMEA. Max Claps ha oltre 20 anni di esperienza nel settore, avendo ricoperto ruoli di analista e manager presso IDC, Gartner e SAP. Max Claps contribuisce a vari gruppi di lavoro dell'ITU e della Commissione europea su temi legati a smart cities, metaverse e citiverse.

[More about Massimiliano Claps →](#)



Erica Spinoni

Senior Research Analyst, IDC Worldwide AI Enabled Future of Work

Erica fa parte del team globale Future of Work (FoW) di IDC. Erica guida le attività di ricerca del gruppo focalizzate sull'area EMEA, analizzando in che modo nuovi modelli di lavoro e tecnologie quali l'intelligenza artificiale e l'automazione stiano trasformando l'esperienza dei dipendenti e la produttività in Europa, nel Medio Oriente e in Africa. Collabora con fornitori tecnologici e responsabili IT per tradurre insight basati sui dati in strategie di lungo termine per la forza lavoro moderna e per gli ambienti di lavoro digitali, assicurando che l'innovazione tecnologica sia accompagnata dal cambiamento culturale necessario al suo successo.

[Erica Spinoni →](#)

IDC Custom Solutions

IDC Custom Solutions produced this publication. The opinion, analysis, and research results presented herein are drawn from more detailed research and analysis that IDC independently conducted and published, unless specific vendor sponsorship is noted. IDC Custom Solutions makes IDC content available in a wide range of formats for distribution by various companies.

This IDC material is licensed for external use and in no way does the use or publication of IDC research indicate IDC's endorsement of the sponsor's or licensee's products or strategies.



[IDC.com](#)

[IDC on LinkedIn](#)

[IDC Blog](#)

International Data Corporation (IDC) is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology, telecommunications, and consumer technology markets. With more than 1,300 analysts worldwide, IDC offers global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends in over 110 countries. IDC's analysis and insight helps IT professionals, business executives, and the investment community to make fact-based technology decisions and to achieve their key business objectives.

©2026 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved. [CCPA](#)