



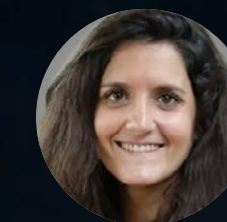
PEC: diffusione, casi d'uso e prospettive di interoperabilità nell'ecosistema digitale europeo

Agosto 2026



Massimiliano Claps

Research Director,
IDC Government Insights

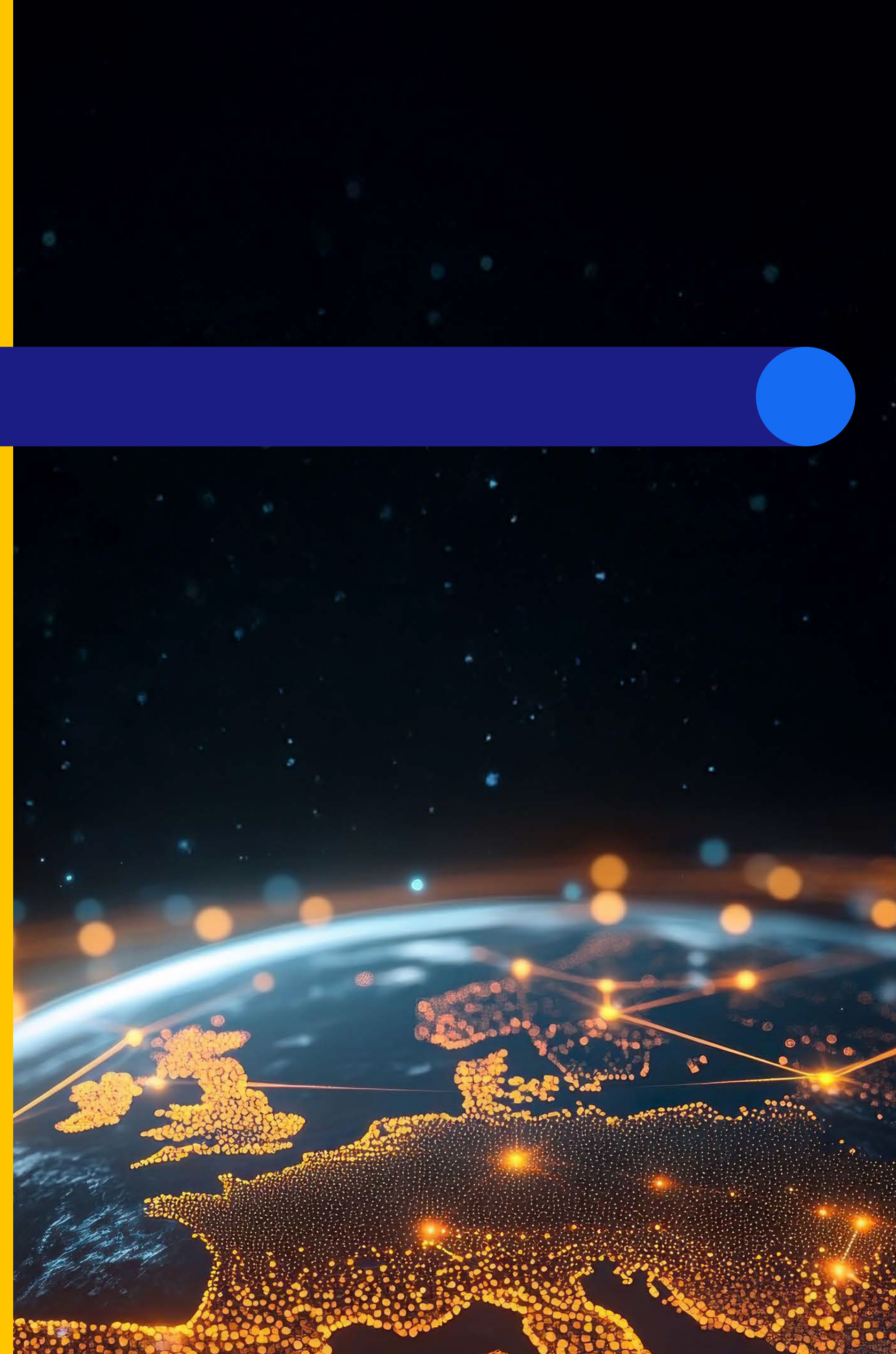


Erica Spinoni

Senior Research Analyst,
IDC Worldwide AI Enabled Future of Work



Use Cases Cittadini



Invio di istanze e richieste all'Agenzia delle Entrate

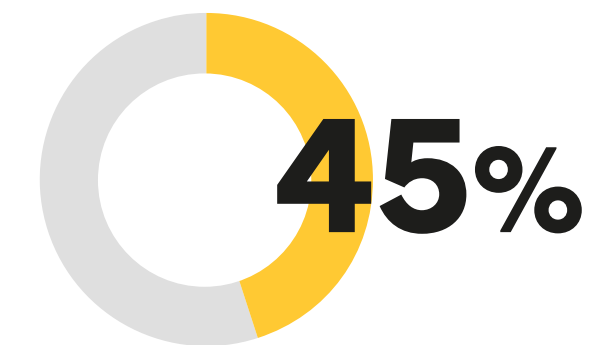
Un canale telematico con valore legale per inviare documenti e comunicazioni in modo sicuro e tracciato

La PEC consente ai cittadini di presentare formalmente documenti, domande o comunicazioni (per esempio istanze di rimborso, interPELLI, sospensioni di riscossione) garantendo tracciabilità e integrità del messaggio.



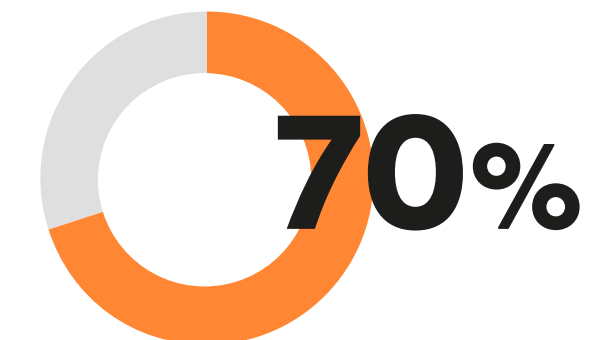
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Richiesta di rimborso di imposte versate in eccesso
- ✓ Istanza di autotutela
- ✓ Richiesta di rateizzazione di importi dovuti



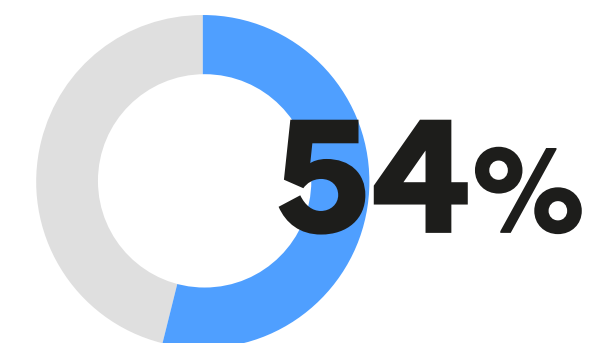
ADOZIONE

Il 45% dei cittadini italiani invia PEC all'Agenzia delle Entrate per **comunicazioni su posizioni specifiche** o per **l'avvio di provvedimenti ufficiali**.



VALORE PERCEPITO

Il 70% dei cittadini che inviano richieste e istanze ritiene che il **valore legale delle comunicazioni** sia il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 54% dei cittadini che intrattengono comunicazioni con l'Agenzia delle Entrate vede nella **riduzione dei costi di comunicazione** con gli attori esteri il maggiore beneficio dell'interoperabilità europea della PEC.

Invio di domande di partecipazione a bandi e concorsi

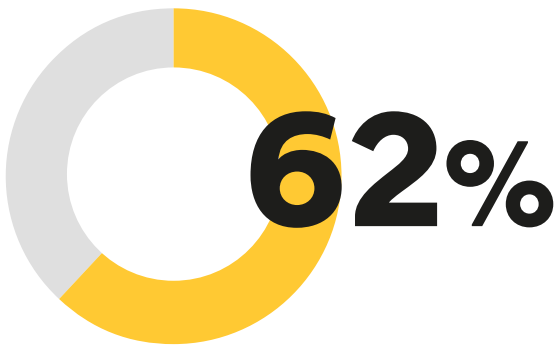
La PEC come canale ufficiale tra cittadini e pubblica amministrazione nei concorsi pubblici

La PEC assicura la possibilità di tracciare le comunicazioni ufficiali tra enti pubblici e candidati. Le amministrazioni la impiegano per trasmettere avvisi formali, convocazioni, risultati e altre comunicazioni fondamentali per il corretto svolgimento dei concorsi.



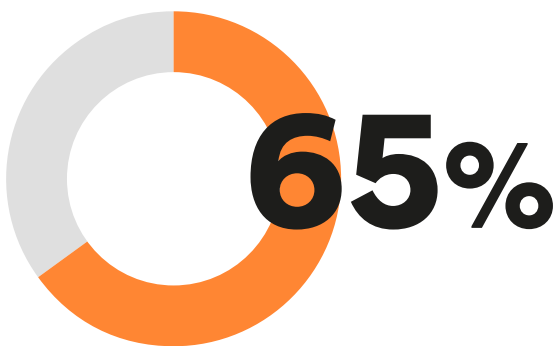
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Selezioni per l'assunzione di personale nella PA
- ✓ Avvisi pubblici per accedere a finanziamenti, contributi, agevolazioni, alloggi popolari, o altre opportunità erogate da enti pubblici



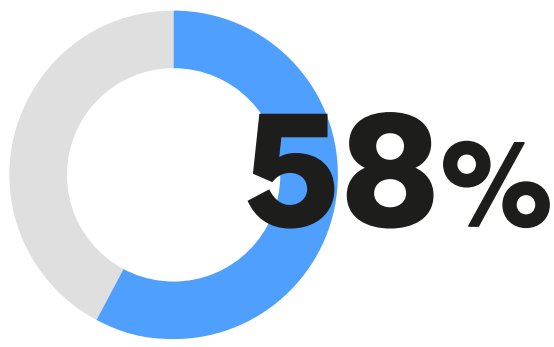
ADOZIONE

Il 62% dei cittadini italiani invia PEC alle diverse istituzioni pubbliche per partecipare a bandi di gara e concorsi pubblici.



VALORE PERCEPITO

Il 65% di chi invia domande di partecipazione ai bandi pubblici ritiene che il valore legale delle comunicazioni sia il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 58% dei cittadini che inviano domande di partecipazione ai bandi vede nel miglioramento della certezza legale delle comunicazioni il maggiore beneficio dell'interoperabilità europea della PEC.

Recesso e risoluzione di accordi privati tra cittadini

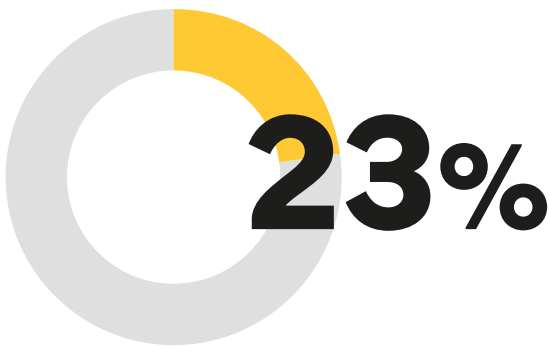
La PEC come strumento economicamente migliore ed efficiente della raccomandata A/R nelle comunicazioni tra privati

L'uso della PEC per esercitare il recesso o sciogliere accordi tra privati ha valore giuridico equivalente a quello di una raccomandata con avviso di ricevimento, riducendo inoltre i tempi di attesa.



DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Compravendita
- ✓ Locazione immobiliare
- ✓ Prestazione d’opera
- ✓ Comodato
- ✓ Gestioni condominiali



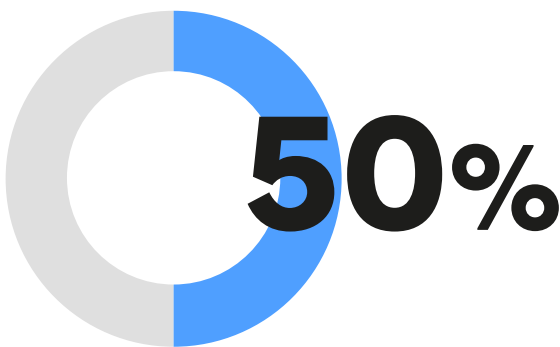
ADOZIONE

Il 23% dei cittadini italiani invia PEC ad altri cittadini per **recedere o chiedere la risoluzione di accordi presi in precedenza**.



VALORE PERCEPITO

Il 51% di coloro che utilizzano la PEC tra privati per recedere da accordi indica il **valore legale delle comunicazioni** come beneficio principale della PEC stessa.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 50% dei cittadini che utilizzano la PEC per questo specifico caso d’uso vede nella **maggiore sicurezza** e nella **riduzione dei costi** i principali benefici di un’interoperabilità europea dello strumento.

Comunicazioni di recesso, disdetta o risoluzione contrattuale

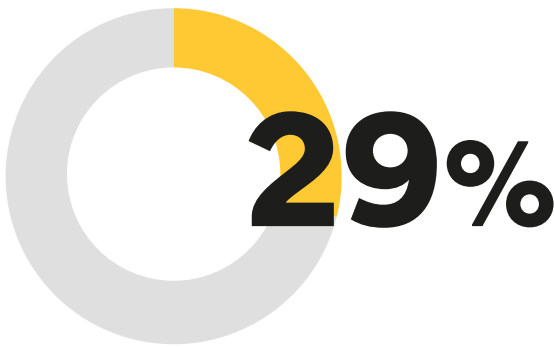
La PEC come strumento certificato per tutelare i cittadini nelle comunicazioni contrattuali verso le aziende

La PEC è uno strumento efficiente per i cittadini in caso di recesso (scioglimento anticipato del contratto), disdetta (mancato rinnovo del contratto) e/o risoluzione contrattuale (richiesta di interruzione della fornitura per un problema sorto durante il rapporto contrattuale).



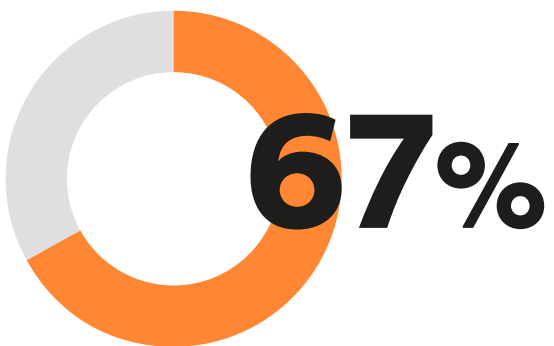
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Contratti luce, gas, acqua, internet, telefonia
- ✓ Abbonamenti e servizi in streaming o digitali
- ✓ Conto corrente, carta di credito, mutuo, prestito



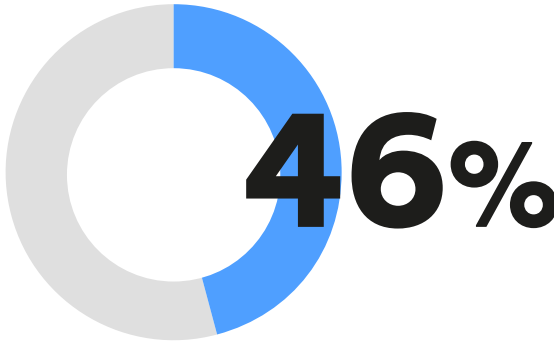
ADOZIONE

Il 29% dei cittadini italiani usa la PEC per inviare alle aziende **comunicazioni di recesso, disdetta o risoluzione contrattuale**.



VALORE PERCEPITO

Il 67% dei cittadini che utilizzano la PEC per recedere, disdire o risolvere contratti indica il **valore legale delle comunicazioni** come beneficio principale della PEC stessa.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 46% dei cittadini che utilizzano la PEC per questo specifico caso d’uso vede nella **maggiore certezza legale** e nella **riduzione dei costi** i principali benefici di un’interoperabilità europea dello strumento.

Comunicazioni relative ad adempimenti fiscali e tributari

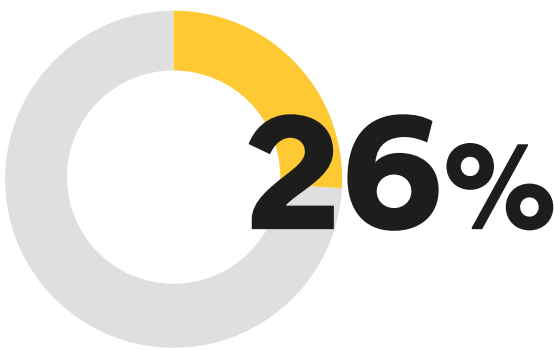
La PEC semplifica la gestione fiscale e tributaria riducendo la necessità di incontri fisici con gli studi professionali

La PEC supporta lo scambio tra cittadini e studi professionali di informazioni, pareri e documenti per gli adempimenti fiscali e tributari. In questo modo, lo studio professionale può gestire pratiche e procedure fiscali e tributarie in modo agevole, senza la necessità di richiedere un incontro con il cittadino.



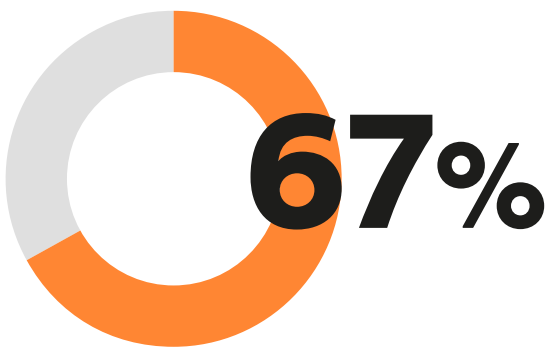
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Lettera di incarico al commercialista o CAF
- ✓ Comunicazione dei documenti per il 730 o Unico
- ✓ Revoca dell'incarico professionale
- ✓ Richiesta di copia della dichiarazione presentata



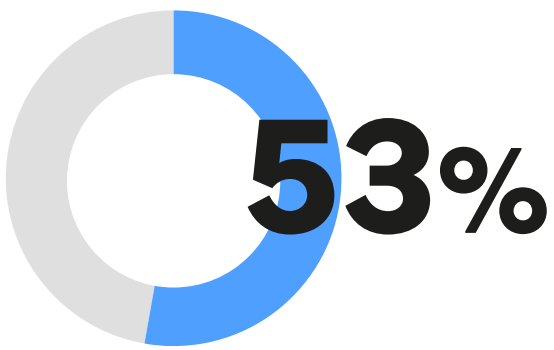
ADOZIONE

Il 26% dei cittadini italiani invia PEC agli studi professionali per comunicazioni relative ad adempimenti fiscali e tributari.



VALORE PERCEPITO

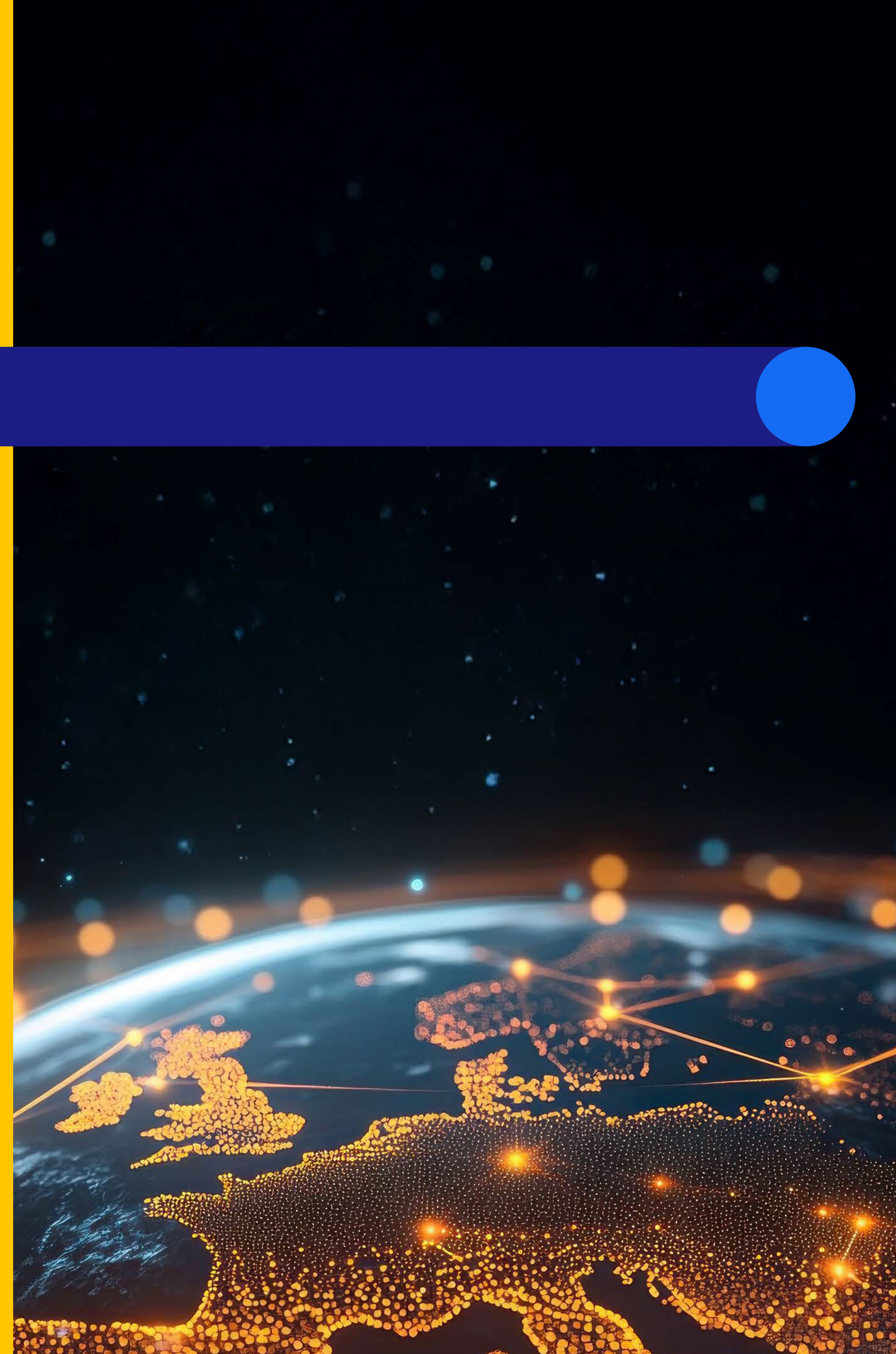
Il 67% dei cittadini che utilizzano la PEC per comunicare con gli studi professionali per adempimenti fiscali e tributari considera il **valore legale delle comunicazioni** il principale beneficio della PEC.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 53% dei cittadini che utilizzano la PEC per questo specifico caso d'uso vede nella **maggiore certezza legale** i principali benefici di un'interoperabilità europea dello strumento.

Use Cases Business



Scambio di atti fra amministrazioni competenti

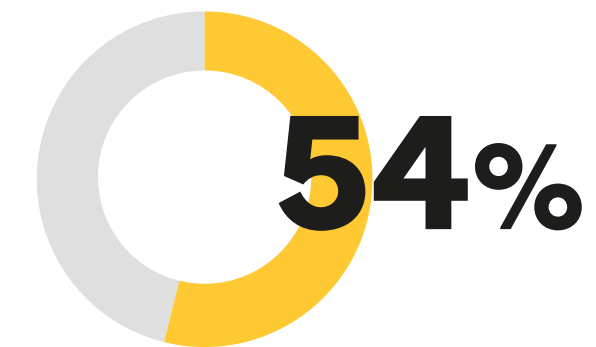
Trasmissione di documenti tra enti pubblici per via telematica per una rapida gestione delle pratiche e delle istruttorie

La PEC supporta procedimenti ufficiali e telematici mediante i quali le amministrazioni pubbliche scambiano tra loro documentazione, informazioni o valutazioni indispensabili per la gestione di istruttorie amministrative, abilitando la cooperazione tra istituzioni.



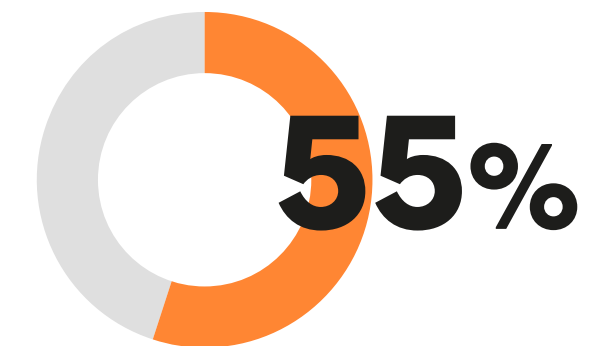
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Variazione di residenza di un cittadino
- ✓ Comunicazione di nascita, morte o matrimonio tra comuni
- ✓ Scambio informazioni su IMU e TARI per i controlli locali (Agenzia delle Entrate → comuni)



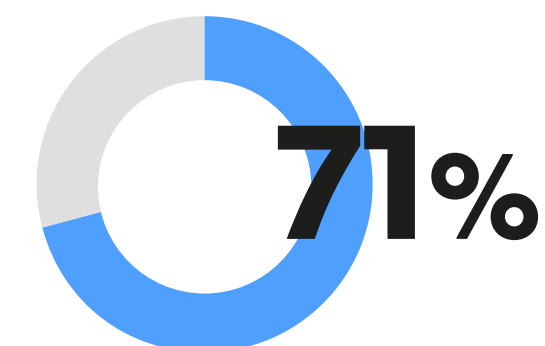
ADOZIONE

Il 54% delle pubbliche amministrazioni usa la PEC per scambiarsi atti, documenti e valutazioni per la gestione delle diverse procedure amministrative.



VALORE PERCEPITO

Il 55% delle pubbliche amministrazioni che usano la PEC per scambiarsi atti sostiene che il **valore legale delle comunicazioni** sia il beneficio principale.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 71% dei rispondenti appartenenti alla PA che usano la PEC vedono nella **riduzione dei costi di comunicazione** con attori esteri il maggiore beneficio dell'interoperabilità europea della PEC.

Richieste di integrazione documentale

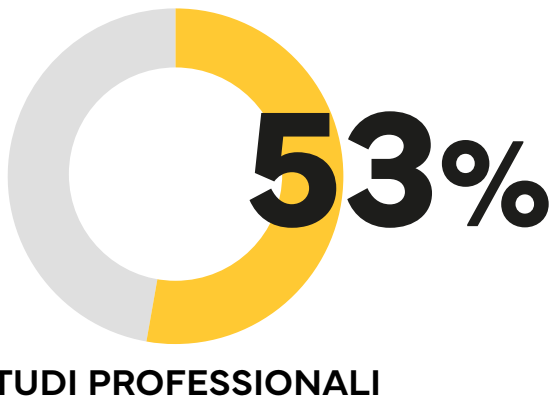
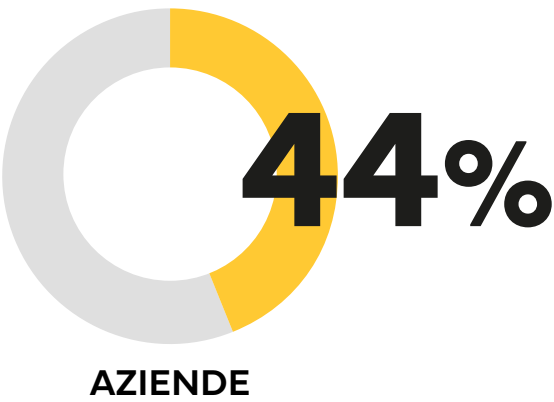
La PEC come strumento ufficiale con cui la PA sollecita documentazione mancante ad aziende e studi professionali

Le richieste di integrazione documentale inviate tramite PEC sono comunicazioni ufficiali con cui un Ente pubblico o un'autorità sollecita l'invio di documentazione mancante necessaria a completare l'istruttoria.



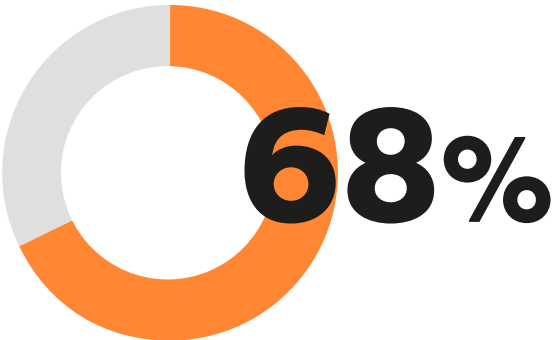
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Richiesta di documentazione a supporto di detrazioni o deduzioni dichiarate (Agenzia delle Entrate)
- ✓ Richiesta di integrazione con certificati di servizio mancanti (INPS)



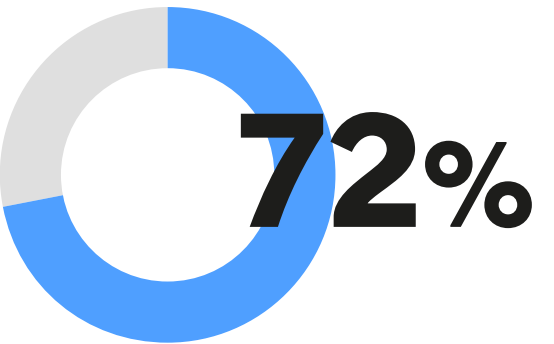
ADOZIONE

Il 44% delle pubbliche amministrazioni scambia PEC con le aziende per richiedere **integrazioni documentali**, mentre il 53% scambia PEC per lo stesso motivo con gli studi professionali.



VALORE PERCEPITO

Il 68% delle pubbliche amministrazioni che si avvalgono della PEC per richiedere integrazione documentale considera il **valore legale delle comunicazioni** il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 72% delle pubbliche amministrazioni indica il **miglioramento della certezza legale** come principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Risposte formali a istanze o reclami

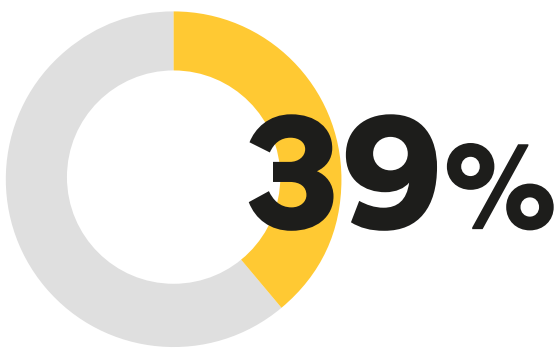
La PEC garantisce trasparenza, imparzialità e valore legale nelle risposte formali della PA a istanze e reclami

Attraverso la PEC è possibile istituire una comunicazione formale redatta nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e legalità, contenente riferimenti normativi e conclusa secondo i termini del procedimento (accoglimento, rigetto o richiesta di integrazione).



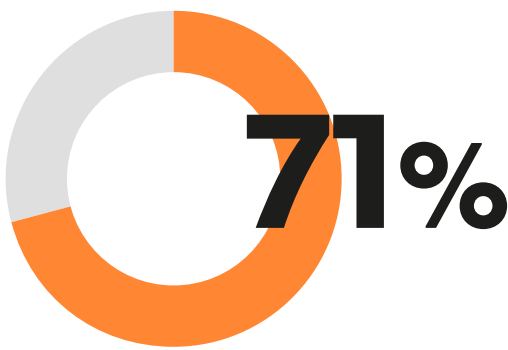
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Risposta a istanza di rimborso (accoglimento/rigetto)
- ✓ Accoglimento con annullamento o rettifica dell'atto contestato
- ✓ Accoglimento del ricorso con annullamento della sanzione



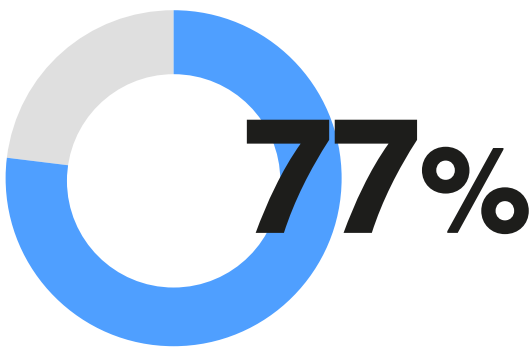
ADOZIONE

Il 39% delle pubbliche amministrazioni usa la PEC per **inviare risposte formali a istanze o reclami** da parte dei cittadini.



VALORE PERCEPITO

Il 71% delle pubbliche amministrazioni che usa la PEC con i cittadini per risposte formali a istanze e reclami considera il **valore legale di tali comunicazioni** il maggior beneficio riscontrato.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 77% dei rispondenti delle PA che usano la PEC per rispondere a reclami e istanze indica il **miglioramento della certezza legale** come il principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Invio e ricezione di proposte contrattuali

Formazione del consenso contrattuale per via digitale e validità probatoria negli scambi B2B

L'invio e la ricezione di proposte contrattuali tra aziende si articolano in fasi precise regolate dal Codice Civile, concludendosi quando l'accettazione, conforme alla proposta, giunge a conoscenza del proponente. La PEC permette che tali scambi avvengano attraverso un canale tracciabile e dotato di pieno valore probatorio.



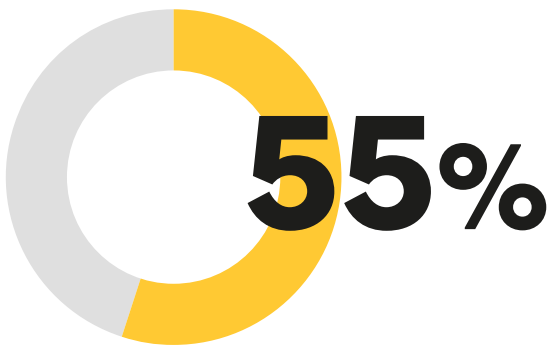
DETTAGLIO USE CASE

✓ Offerta commerciale da fornitore a cliente aziendale

✓ Richiesta di offerta (RFQ – Request for Quotation)

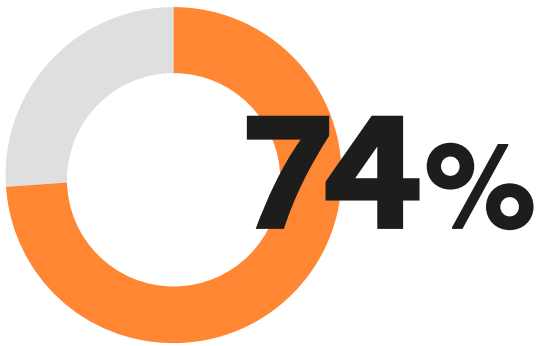
✓ Contratto quadro di fornitura

✓ Proposta di servizi di consulenza



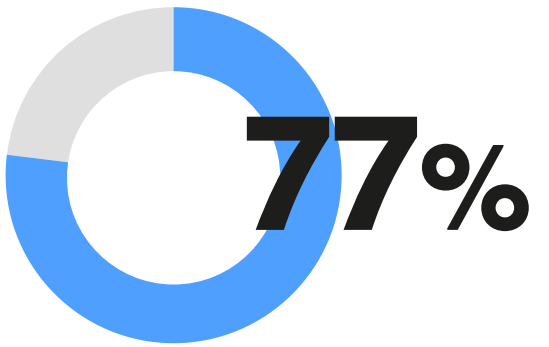
ADOZIONE

Il 55% delle aziende usa la PEC per scambiarsi **proposte contrattuali**, rendendo il processo snello ed agile, sottostando alla richiesta di velocità di comunicazione derivante da scambi continui.



VALORE PERCEPITO

Il 74% delle aziende che usano la PEC per la gestione di contratti ritiene il **valore legale delle comunicazioni** il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 77% delle aziende che utilizzano il caso d'uso vede nella **riduzione dei costi di comunicazione** con attori esteri il maggiore beneficio dell'interoperabilità europea della PEC.

Scambio di documentazione fiscale, contabile e amministrativa

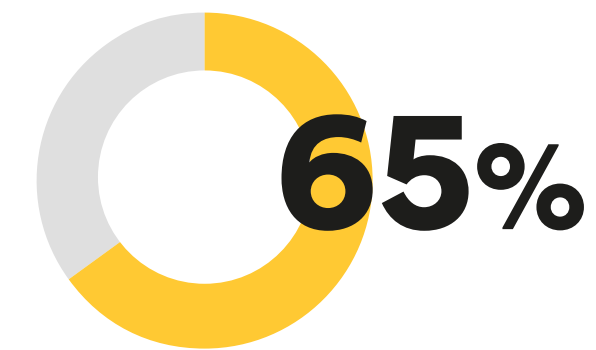
La PEC come alternativa legalmente valida alle comunicazioni cartacee tra aziende e studi professionali

L'impiego della PEC per lo scambio di documenti fiscali, contabili e amministrativi assicura pieno valore legale, sostituendo in modo sicuro la corrispondenza cartacea tra imprese e professionisti e garantendo la certificazione di data e ora di invio e ricezione.



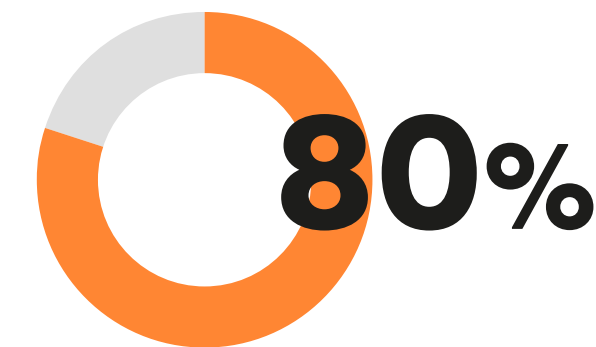
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Invio di dichiarazioni fiscali e moduli di pagamento
- ✓ Trasmissione di bilanci, scritture contabili e libri sociali
- ✓ Scambio di documentazione per revisioni contabili e audit



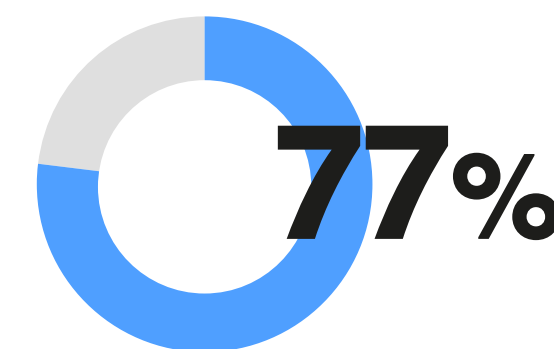
ADOZIONE

Il 65% delle aziende usa la PEC per inviare e richiedere **documentazione fiscale, contabile e amministrativa** agli studi professionali.



VALORE PERCEPITO

L'80% delle aziende che usano la PEC per inviare/richiedere documentazione fiscale, contabile e/o amministrativa considera il **valore legale delle comunicazioni** il principale beneficio della PEC.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 77% delle aziende che usano la PEC per questo caso d'uso indica il **miglioramento della certezza legale delle comunicazioni** come il principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Comunicazioni relative a privacy, sicurezza e compliance

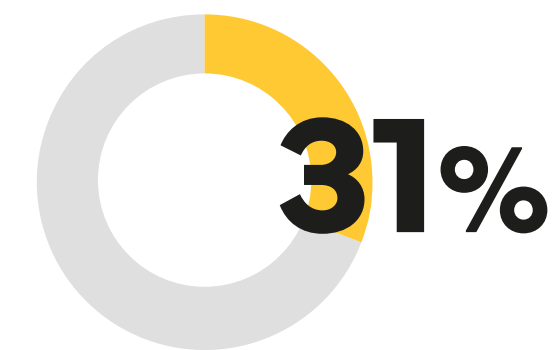
La PEC garantisce risposte tracciabili e non contestabili alle richieste dei cittadini su trattamento dati, sicurezza e conformità normativa

Le aziende garantiscono risposte tracciabili, con prova opponibile di invio e ricezione alle richieste dei cittadini relative al trattamento dei dati personali o alla loro cancellazione. Inoltre, si avvalgono della PEC anche per gestire richieste in materia di sicurezza e conformità normativa (compliance).



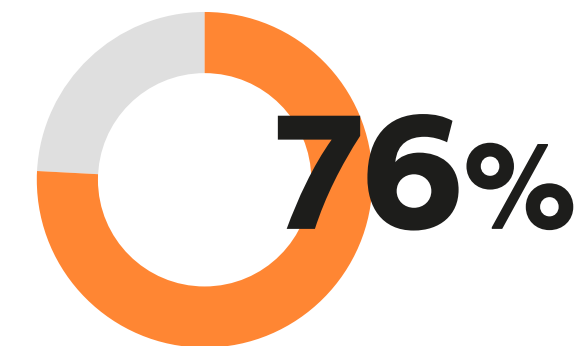
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Informativa aggiornata per variazione delle condizioni
- ✓ Risposta a richiesta di accesso ai dati (diritto di accesso)
- ✓ Risposta a richiesta di cancellazione (diritto all'oblio)



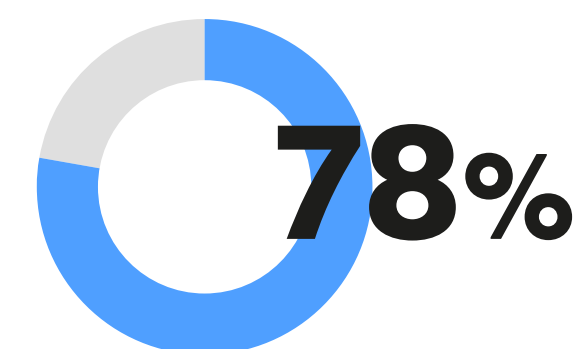
ADOZIONE

Il 31% delle aziende usa la PEC per comunicare con i cittadini in merito a **richieste su privacy, sicurezza e compliance** e in generale al trattamento dei loro dati personali.



VALORE PERCEPITO

Il 76% delle aziende che usano la PEC con i cittadini, per questioni di privacy e compliance, ritiene che la **semplificazione dei processi amministrativi e aziendali** sia il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 78% delle aziende che usano la PEC per comunicare con i cittadini in merito a privacy e compliance, individua nel **miglioramento della certezza legale delle comunicazioni** il principale beneficio dell'interoperabilità europea della PEC.

Trasmissione di dichiarazioni, comunicazioni e richieste di rimborso

La PEC è un canale privilegiato per il dialogo fiscale tra contribuenti, intermediari e Agenzia delle Entrate

L'invio all'Agenzia delle Entrate di atti fiscali formali con cui il contribuente o l'intermediario assolve obblighi dichiarativi, comunica informazioni rilevanti ai fini tributari o richiede la restituzione di imposte versate in eccesso o non dovute.



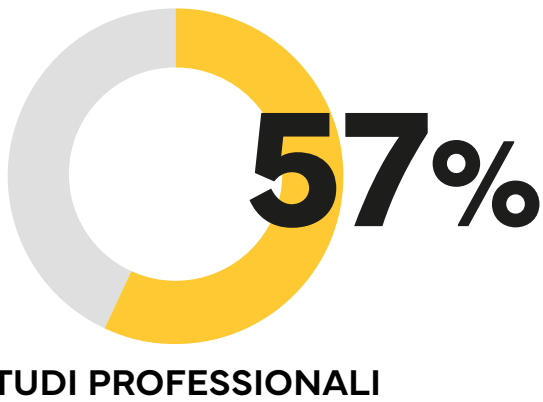
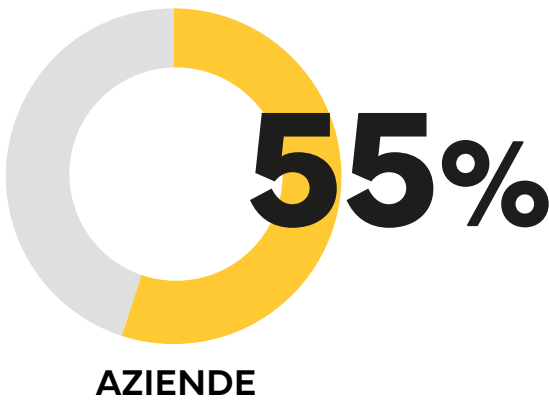
DETTAGLIO USE CASE

✓ Dichiarazione IVA annuale/dichiarazioni periodiche

✓ Modello Comunicazione di anomalie nelle 770

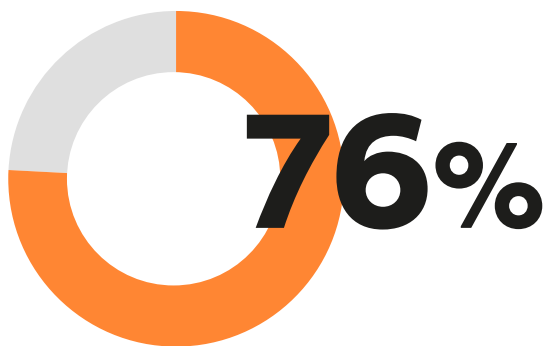
✓ Fatture elettroniche

✓ Accreditamento al Sistema di Interscambio (SDI)



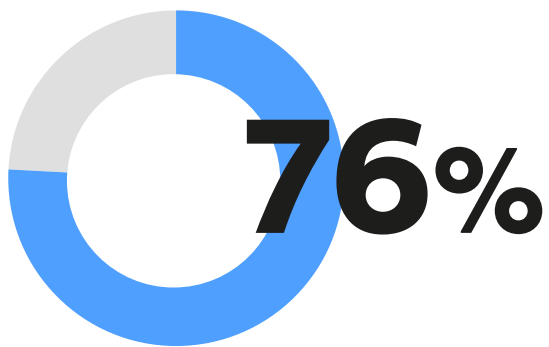
ADOZIONE

In media, il 56% delle organizzazioni private, tra aziende e studi professionali, invia dichiarazioni, **comunicazioni e richieste di rimborso** all'Agenzia delle Entrate.



VALORE PERCEPITO

Il 76% delle organizzazioni private che hanno selezionato il caso d'uso considera la **semplificazione dei processi amministrativi/aziendali** il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

In media, il 76% di aziende e studi indica il **miglioramento della certezza legale/compliance con l'estero** come principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Trasmissioni di atti, pareri e relazioni

Collaborazione professionale e consulenza tra studi in modo telematico con rilevanza e responsabilità giuridica

La PEC facilita lo scambio di atti, pareri e relazioni tra studi professionali supportando collaborazioni tecniche o consulenziali, che si realizzano quando un professionista incarica un collega specializzato di predisporre e trasmettere documenti, analisi o valutazioni per un cliente condiviso, configurando così un incarico congiunto o un subaffidamento.

Studi professionali



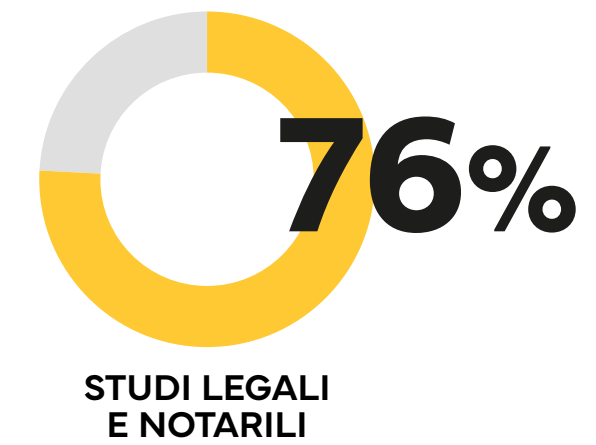
PEC



Studi professionali

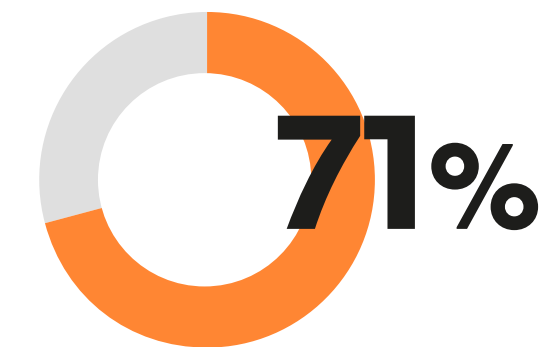
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Trasmissione di atti processuali
- ✓ Delega per udienza
- ✓ Parere fiscale su operazione straordinaria
- ✓ Trasmissione di perizia di stima



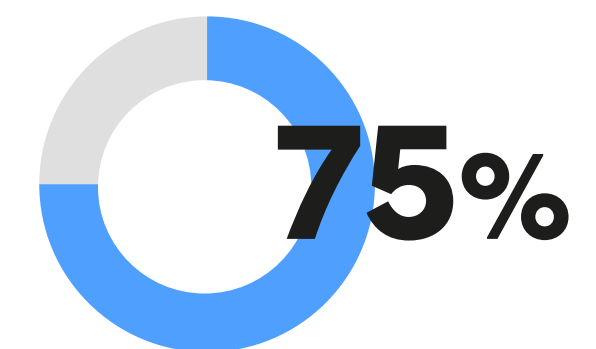
ADOZIONE

In media, il 66% degli studi professionali usa la PEC per **scambiarsi documenti, atti, pareri e relazioni**, soprattutto come primo contatto tra le parti coinvolte.



VALORE PERCEPITO

Il 71% degli studi professionali che hanno selezionato il caso d'uso considera il **valore legale delle comunicazioni** principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 75% degli studi indica il **miglioramento della certezza legale/compliance con l'estero** come principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Comunicazioni legali e precontenziose (pareri legali, diffide, notifiche)

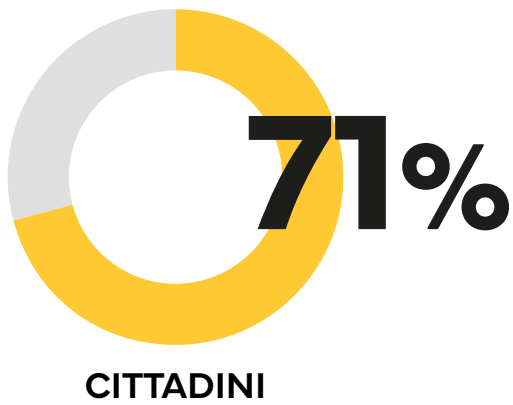
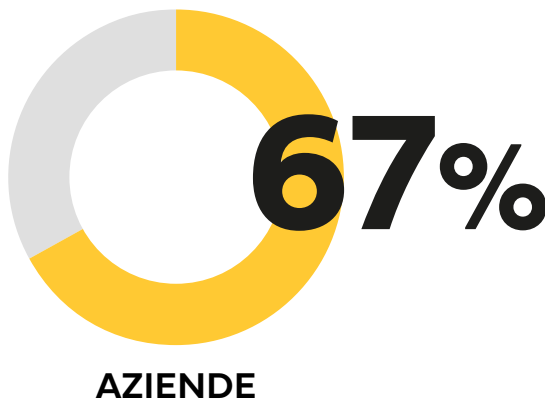
La PEC conferisce valore legale a diffide e notifiche, garantendo certezza nelle comunicazioni precontenziose per aziende e cittadini

L'invio di diffide e lettere di messa in mora tramite PEC costituisce un atto formale che interrompe i termini di prescrizione e avvia la tutela dei diritti prima dell'eventuale contenzioso.



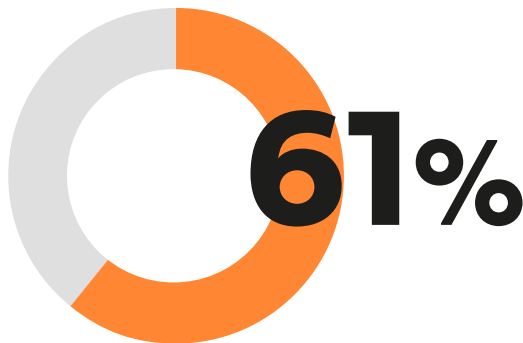
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Messa in mora per ritardo nei pagamenti
- ✓ Parere su validità di un contratto
- ✓ Notifica di atto giudiziario
- ✓ Diffida per violazione di marchio



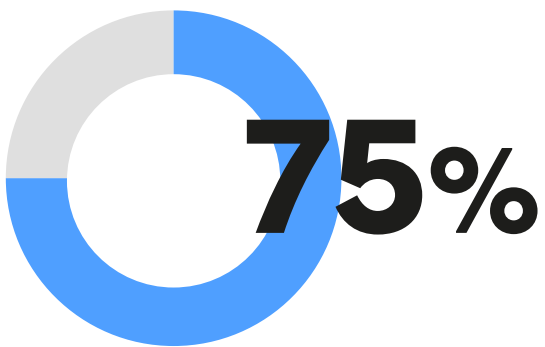
ADOZIONE

Il 67% degli studi legali e notarili usa la PEC per **comunicazioni legali e precontenziose** con le aziende e il 71% con i cittadini.



VALORE PERCEPITO

Il 61% degli studi legali e notarili che usano la PEC per comunicazioni legali e precontenziose individua nel **valore legale delle comunicazioni** e nella **sicurezza dello strumento** i maggiori benefici della PEC.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 75% degli studi legali e notarili che usano la PEC per questo caso d'uso, indicano il **miglioramento della certezza legale/compliance** come principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

Scambio di documentazione fiscale, contabile e amministrativa

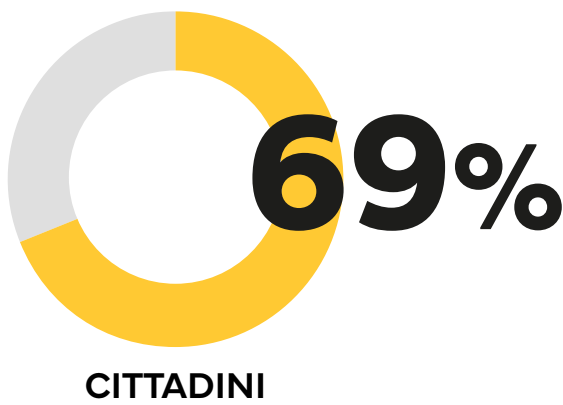
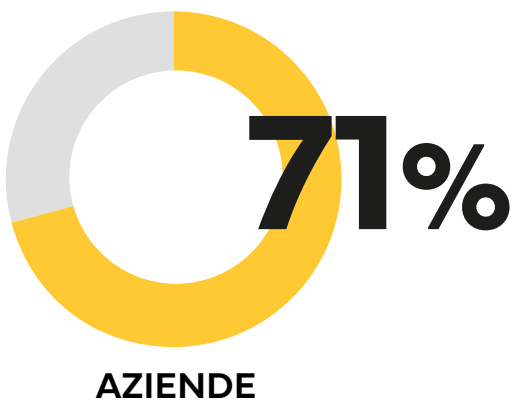
La PEC come canale legalmente valido per la trasmissione di documenti fiscali e contabili tra studi professionali, aziende e cittadini

Gli studi commercialisti e i consulenti del lavoro utilizzano la PEC per trasmettere ad aziende e cittadini documenti fiscali, contabili e amministrativi, garantendo valore legale, certezza di consegna e tracciabilità, nel pieno rispetto dei requisiti normativi per la validità fiscale delle comunicazioni.



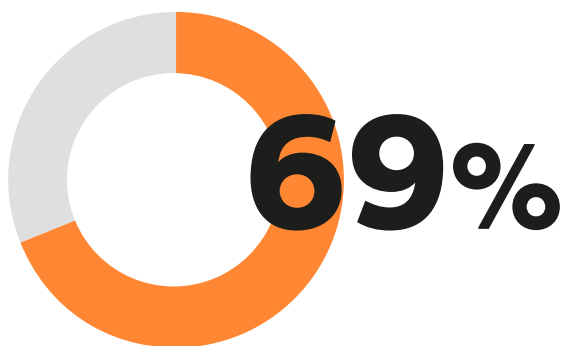
DETTAGLIO USE CASE

- ✓ Prospetto delle imposte da versare
- ✓ Invio di avvisi o cartelle ricevute
- ✓ Relazione sul controllo formale ricevuto
- ✓ Comunicazione di anomalie contabili rilevate



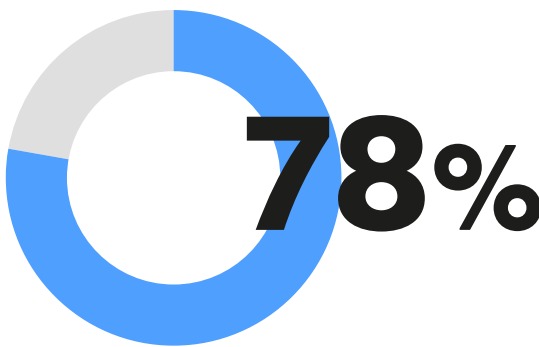
ADOZIONE

Il 71% degli studi commercialisti e consulenti del lavoro usa la PEC per **scambiare documentazione fiscale, contabile e amministrativa** con le aziende e il 69% con i cittadini.



VALORE PERCEPITO

Il 69% degli studi commercialisti e consulenti del lavoro che usano la PEC negli scambi di documentazione individua nel **valore legale delle comunicazioni** il principale beneficio.



INTEROPERABILITÀ EUROPEA

Il 78% degli studi commercialisti e consulenti del lavoro che usano la PEC per questo caso d'uso, ritengono il **miglioramento della sicurezza delle comunicazioni** il principale beneficio atteso dell'interoperabilità europea della PEC.

