



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE



Sommario

1	INTRODUZIONE	4
2	PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI	7
2.1	Riferimenti normativi	7
2.2	Definizioni	7
2.3	Ambito di applicazione del manuale	11
2.4	Profili organizzativi	11
3	GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	12
3.1	Documenti in ingresso	13
3.1.1	<i>Ricezione di documenti su supporto cartaceo</i>	13
3.1.2	<i>Ricezione di documenti informatici</i>	14
3.1.3	<i>Ricevute di consegna</i>	17
3.1.4	<i>Casi particolari</i>	17
3.2	Documenti in uscita	18
3.2.1	<i>Elementi base del documento</i>	19
3.2.2	<i>Redazione del documento</i>	19
3.2.3	<i>Invio del documento informatico</i>	19
3.2.4	<i>Invio del documento analogico</i>	20
3.3	Documenti interni	21
4	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	21
4.1	Il servizio per la tenuta del protocollo informatico	22
4.2	Registrazione di protocollo	22
4.2.1	<i>Documenti non soggetti a registrazione di protocollo</i>	22
4.2.2	<i>Documenti soggetti a registrazione particolare</i>	23
4.2.3	<i>Documenti soggetti a registrazione automatica</i>	23
4.2.4	<i>Documenti registrati attraverso sistemi informatici dedicati</i>	23
4.2.5	<i>Modalità di registrazione</i>	24
4.2.6	<i>Riservatezza dei documenti protocollati</i>	25
4.2.7	<i>Termini di registrazione</i>	25
4.2.8	<i>Annullamento delle registrazioni di protocollo</i>	26
4.2.9	<i>Registro giornaliero di protocollo</i>	26
4.3	Segnatura di protocollo	27
4.4	Procedure di emergenza	27
5	ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO	29
5.1	Smistamento dei documenti in arrivo	30
5.2	Il criterio di smistamento	30
5.3	Gestione delle criticità di assegnazione	31
6	ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA	31
6.1	Classificazione	31
6.2	Piano di classificazione di Agcom	32
6.3	Il fascicolo	34
6.3.1	<i>Fascicoli informatici</i>	35
6.3.2	<i>Generalità sulla fascicolazione dei documenti</i>	35
6.3.3	<i>Apertura del fascicolo</i>	36
6.3.4	<i>Assegnazione del fascicolo</i>	39



6.3.5	<i>Presenza in carico del fascicolo</i>	39
6.3.6	<i>Fascicolazione di un protocollo in ingresso all'U.O.</i>	39
6.3.7	<i>Fascicolazione di un protocollo in uscita dall'U.O.</i>	40
6.3.8	<i>Fascicolazione di un documento non protocollato</i>	41
6.3.9	<i>Chiusura del fascicolo</i>	42
6.3.10	<i>Sottofascicoli</i>	42
6.3.11	<i>Inseriti</i>	42
6.3.12	<i>Collegamento tra fascicoli</i>	43
6.3.13	<i>Altre aggregazioni documentali informatiche</i>	43
6.4	Archivio documentale dell'Autorità	43
6.5	La conservazione dei documenti informatici	44
6.6	La conservazione dei fascicoli cartacei nell'archivio corrente	44
6.7	La conservazione dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito	44
6.8	Consultazione dei fascicoli depositati esternamente	44
6.9	Selezione e scarto dei documenti in archivio	45
6.10	Procedura per lo scarto	45
6.11	Decorrenza dei tempi di conservazione	45
7	MISURE DI SICUREZZA	46
7.1	Misure generali di sicurezza	46
7.2	Policy di visibilità dei documenti	47
7.3	Misure di sicurezza attinenti alla formazione e alla gestione dei documenti informatici	48
8	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE ALLE ATTIVITÀ DEGLI ORGANI COLLEGIALI	48
9	DISPOSIZIONI FINALI	50
10	ALLEGATI	50

1 INTRODUZIONE

Il d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, nel seguito anche *Testo Unico*, disciplina la formazione, il rilascio, la tenuta e la conservazione, la gestione, e la trasmissione di atti e documenti da parte di organi della pubblica amministrazione; disciplina altresì la produzione di atti e documenti agli organi della pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi nei rapporti tra loro e in quelli con l'utenza, e ai privati.

L'art. 50, comma 1, del Testo Unico prevede che le pubbliche amministrazioni provvedono ad introdurre nei piani di sviluppo dei sistemi informativi automatizzati progetti per la realizzazione di sistemi di protocollo informatico in attuazione delle disposizioni del medesimo Testo Unico.

L'articolo 50, comma 4, del Testo Unico prevede che ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

Ai sensi dell'articolo 52 il sistema di gestione informatica dei documenti deve:

- a) garantire la sicurezza e l'integrità del sistema;
- b) garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- c) fornire informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali;
- d) consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- e) consentire, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- f) garantire la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

La registrazione di protocollo è disciplinata dall'art. 53 del Testo Unico mentre la segnatura di protocollo è disciplinata dall'art. 55.

L'articolo 56 reca le operazioni ed informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti della Pubblica amministrazione ossia la registrazione di protocollo, la segnatura di protocollo nonché le operazioni di classificazione che costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.

Ai sensi dell'articolo 61, recante "Servizio per la gestione informatica dei documenti dei flussi documentali e degli archivi", ciascuna amministrazione istituisce un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi in ciascuna delle grandi

aree organizzative omogenee individuate ai sensi dell'articolo 50. Il servizio è posto alle dirette dipendenze della stessa area organizzativa omogenea.

Tra le altre cose il servizio di cui sopra garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del Testo Unico.

Ai sensi dell'art. 64 (Sistema di gestione dei flussi documentali), le pubbliche amministrazioni provvedono in ordine alla gestione dei procedimenti amministrativi mediante sistemi informativi automatizzati, valutando i relativi progetti in termini di rapporto tra costi e benefici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione.

Inoltre, il sistema per la gestione dei flussi documentali include il sistema di gestione informatica dei documenti.

Ai sensi dell'articolo 65 (Requisiti del sistema per la gestione dei flussi documentali), oltre a possedere i requisiti indicati all'articolo 52, il sistema per la gestione dei flussi documentali deve:

- a) fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato;
- b) consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento ed il relativo responsabile, nonché la gestione delle fasi del procedimento;
- c) fornire informazioni statistiche sull'attività dell'ufficio;
- d) consentire lo scambio di informazioni con sistemi per la gestione dei flussi documentali di altre amministrazioni al fine di determinare lo stato e l'iter dei procedimenti complessi.

Ai sensi dell'articolo 67 (Trasferimento dei documenti all'archivio di deposito) almeno una volta ogni anno il responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso ciascuna amministrazione.

L'art. 2, comma 2, del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs. 7 marzo del 2005 n. 82, nel seguito anche "Codice") prevede che le disposizioni del Codice si applicano alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione.

Ne consegue che, nell'ambito soggettivo di applicazione delle Linee guida dell'AgID (Linee guida), di cui all'art. 71 dello stesso CAD, e di cui si dirà nel seguito, rientrano le autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione.

Ai sensi dell'articolo 40 del CAD - Formazione di documenti informatici – le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al Codice e alle Linee guida.

Ai sensi dell'articolo 41 del CAD - Procedimento e fascicolo informatico – le pubbliche

amministrazioni gestiscono i procedimenti amministrativi utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Per ciascun procedimento amministrativo di loro competenza, esse forniscono gli opportuni servizi di interoperabilità o integrazione, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 12 e 64-bis.

Inoltre, la pubblica amministrazione titolare del procedimento raccoglie in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo da chiunque formati.

Ai sensi dell'articolo 42 del CAD - Dematerializzazione dei documenti delle pubbliche amministrazioni – le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle Linee guida.

Ai sensi dell'art. 44 del CAD - Requisiti per la gestione e conservazione dei documenti informatici - il sistema di gestione informatica dei documenti delle pubbliche amministrazioni, di cui all'articolo 52 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, è organizzato e gestito, anche in modo da assicurare l'indicizzazione e la ricerca dei documenti e fascicoli informatici attraverso il sistema di cui all'articolo 40-ter, nel rispetto delle Linee guida.

Il sistema di gestione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni è gestito da un responsabile che opera d'intesa con il dirigente dell'ufficio di cui all'articolo 17 del Codice, il responsabile del trattamento dei dati personali di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ove nominato, e con il responsabile del sistema della conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, nella definizione e gestione delle attività di rispettiva competenza. Almeno una volta all'anno il responsabile della gestione dei documenti informatici provvede a trasmettere al sistema di conservazione i fascicoli e le serie documentarie anche relative a procedimenti non conclusi

Ai sensi dell'art. 71 del CAD - Regole tecniche – l'AgID adotta Linee guida contenenti le regole tecniche e di indirizzo per l'attuazione del CAD. In particolare, le Linee guida concernono la formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Per l'effetto, a partire dalla data di applicazione delle Linee guida, sono abrogate tutte le disposizioni del DPCM 3 dicembre 2013, contenente "Regole tecniche per il protocollo informatico, fatte salve le seguenti:

- art. 2 comma 1, Oggetto e ambito di applicazione;
- art. 6, Funzionalità;
- art. 9, Formato della segnatura di protocollo;
- art. 18 commi 1 e 5, Modalità di registrazione dei documenti informatici;
- art. 20, Segnatura di protocollo dei documenti trasmessi;
- art. 21, Informazioni da includere nella segnatura.

Il paragrafo 3.1.2. delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti

informatici adottate dall’Agenzia per l’Italia Digitale con Determinazione n. 407/2020 del 9 settembre 2020 e successivamente modificate con Determinazione n. 371/2021 del 17 maggio 2021, la cui obbligatorietà è stata fissata a partire dal 1° gennaio 2022, stabilisce che ogni area organizzativa omogenea adotti un manuale di gestione documentale.

Atteso che l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Autorità) ha ritenuto di individuare al proprio interno un’unica area organizzativa omogenea, il presente manuale di gestione documentale, secondo quanto sancito dal paragrafo 3.5. delle citate Linee Guida, descrive il sistema di gestione informatica dei documenti all’interno dell’Autorità e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

La presente versione del Manuale di gestione documentale (nel seguito anche “Manuale”) è stata adottata dall’Autorità con delibera n. 118/22/CONS del 13 aprile 2022 ed è pubblicata sul sito istituzionale della stessa Autorità, in ottemperanza alla disposizione di cui al paragrafo 3.5., ultimo cpv., delle citate Linee Guida, nella sottosezione “Altri contenuti - Manuale di gestione documentale” della sezione “Autorità trasparente”.

2 PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

2.1 Riferimenti normativi

Il presente Manuale è stato redatto sulla base delle disposizioni contenute nei seguenti testi normativi:

- a. Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa” (indicato nel Manuale anche come “Testo Unico” o “TUDA”);
- b. Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell’amministrazione digitale” (indicato nel Manuale anche come “Codice” o “CAD”);
- c. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71 del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”, articolo 2, comma 1, articolo 6, articolo 9, articolo 18, commi 1 e 5, articolo 20, articolo 21 (indicato nel Manuale anche come “Regole tecniche”);
- d. Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici adottate dall’Agenzia per l’Italia Digitale con Determinazione n. 407/2020 del 9 settembre 2020 e successivamente modificate con Determinazione n. 371/2021 del 17 maggio 2021 (indicate nel Manuale anche come “Linee Guida”).

2.2 Definizioni

Ai fini del presente Manuale si intende per:

- a) **archivio corrente**, l’insieme dei documenti prodotti o acquisiti relativi a procedimenti o ad



- affari in corso di trattazione;
- b) **archivio di deposito**, l'insieme dei documenti prodotti o acquisiti relativi a procedimenti o ad affari conclusi;
- c) **Area Organizzativa Omogenea (AOO)**, un insieme di uffici, individuati dall'Amministrazione ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti;
- d) **assegnazione**, l'operazione di individuazione dell'Ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare cui il documento si riferisce;
- e) **Autorità**, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (indicata nel manuale anche come "AGCOM");
- f) **classificazione**, l'attività di organizzazione logica di tutti i documenti attraverso la riconduzione di ciascun documento, prodotto o ricevuto, alle diverse voci e sottovoci presenti in uno schema predefinito, costituito dal titolare di classificazione; La classificazione ha il fine di organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi informatici prodotti o ricevuti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni. L'attività di classificazione si avvale del piano di classificazione che mappa, su più livelli gerarchici, tutte le funzioni dell'ente. Il Responsabile della gestione documentale o il coordinatore della gestione documentale, ove nominato, verifica periodicamente la rispondenza del piano di classificazione ai procedimenti amministrativi e agli affari in essere e procede al suo aggiornamento. Nel sistema di gestione informatica dei documenti dell'AOO l'attività di classificazione guida la formazione dell'archivio mediante il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali.
- g) **documento amministrativo**, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- h) **documento analogico**, la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- i) **documento informatico**, il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- j) **fascicolazione**, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati al fascicolo di pertinenza, aggregazione documentale fisica o informatica che contiene atti, documenti o dati prodotti e/o funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento;
- k) **fascicolo informatico**, l'aggregazione strutturata e univocamente identificata di atti, documenti o dati informatici, prodotti e funzionali all'esercizio di una specifica attività o di uno specifico procedimento. Nella pubblica amministrazione il fascicolo informatico collegato al procedimento amministrativo è creato e gestito secondo le disposizioni stabilite dall'articolo 41 del Codice; in particolare, ai sensi del citato articolo 41, il fascicolo informatico reca l'indicazione:
- dell'amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
 - delle altre amministrazioni partecipanti;
 - del responsabile del procedimento;
 - dell'oggetto del procedimento;



- dell'elenco dei documenti contenuti, salvo quanto disposto dal comma 2-quater in base al quale il fascicolo informatico è formato in modo da garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti. Il fascicolo informatico è inoltre costituito in modo da garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla citata legge n. 241 del 1990 e dall'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, nonché l'immediata conoscibilità, sempre per via telematica, dello stato di avanzamento del procedimento, del nominativo e del recapito elettronico del responsabile del procedimento;
 - dell'identificativo del fascicolo medesimo apposto con modalità idonee a consentirne l'indicizzazione e la ricerca attraverso il sistema di cui all'articolo 40-ter nel rispetto delle Linee guida.
- l) **funzionalità minima**, ai sensi dell'art. 56 del Testo Unico l'insieme delle *operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni e comprende le operazioni di **registrazione di protocollo** indicate all'articolo 53, le operazioni di **segnatura di protocollo** di cui all'articolo 55 nonché le operazioni di **classificazione***;
- m) **gestione documentale**, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati;
- n) **gestione informatica dei documenti**, l'insieme delle attività di cui al punto precedente, effettuate mediante sistemi informatici;
- o) **Linee guida**, le regole tecniche e di indirizzo adottate secondo il procedimento di cui all'articolo 71 del CAD;
- p) **massimario di conservazione e di scarto degli atti**, il mezzo analitico con il quale si individuano e si distinguono i documenti e la loro destinazione finale (conservazione o macero), a seconda che i medesimi mantengano o meno utilità amministrativa e interesse storico e dei quali sia o meno scaduto il termine legale di conservazione;
- q) **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
- r) **protocollo** nelle pubbliche amministrazioni, "un sistema di certificazione e registrazione della corrispondenza attraverso il quale le amministrazioni pubbliche registrano il transito dei documenti tra l'esterno e l'interno";
- s) **registrazione di protocollo**, consiste, per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni, nella memorizzazione delle seguenti informazioni:
- numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
 - data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
 - mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o destinatari per



- i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
 - data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
 - l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.
 - classificazione del documento informatico registrato in forma modificabile sulla base del Titolare;
 - numero e descrizione degli allegati.
- t) **responsabile della conservazione**, il dirigente o funzionario individuato per definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e governarne la gestione;
- u) **responsabile della gestione documentale**, il dirigente o funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali, che in ciascuna AOO è individuato come responsabile del sistema di gestione documentale;
- v) **RGD**, soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. È anche il responsabile dell'aggiornamento del presente Manuale;
- w) **RPA**, il Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- x) **RSP**, il responsabile dell'U.O. (Unità Organizzativa) presso cui è incardinata la funzione di protocollo;
- y) **RPCT**, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- z) **segnatura di protocollo**, l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono:
- il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57¹ del Testo Unico;
 - la data di protocollo;
 - l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4² del Testo Unico.
- aa) **sistema di gestione informatica dei documenti**, l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dall'Autorità per la gestione dei documenti;
- bb) **sistema di protocollo informatico**, di cui all'art. 6 del dpcm 3 dicembre 2013, una componente del sistema di gestione informatica dei documenti (art. 52 del Testo Unico) e comprende la «funzionalità minima» di cui all'articolo 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- cc) **titolario di classificazione**, un sistema precostituito di archiviazione dei documenti, articolato

¹ Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare.

² Ciascuna amministrazione individua, nell'ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree stesse.

su partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, definite sulla base delle competenze e dei settori di attività dell'Ente;

- dd) **ufficio**, una struttura organizzativa dell'Autorità che si avvale dei servizi posti in essere nell'ambito del sistema di gestione documentale;
- ee) **unità addetta al protocollo**, l'unità della AOO che cura la registrazione della corrispondenza in ingresso e gestisce il protocollo ai fini dell'assegnazione alle unità organizzative di primo livello;
- ff) **Unità Organizzativa (UO)**, un complesso di risorse umane e strumentali cui sono affidate competenze omogenee;
- gg) **utente**, ogni soggetto dell'amministrazione legittimato ad utilizzare i servizi resi disponibili dal sistema di gestione documentale;

2.3 Ambito di applicazione del manuale

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione.

Dal punto di vista archivistico, si distinguono tradizionalmente tre fasi di gestione in ragione delle diverse modalità di organizzazione ed utilizzo dei documenti:

- *archivio corrente*: riguarda i documenti necessari alle attività correnti;
- *archivio di deposito*: riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti;
- *archivio storico*: riguarda i documenti storici selezionati per la conservazione permanente.

Il presente Manuale è adottato ai sensi del par. 3.1.2. delle Linee Guida.

Esso contiene, in conformità con quanto disposto dal par. 3.5. delle Linee Guida, le istruzioni per il funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

2.4 Profili organizzativi

Nel quadro delle funzioni svolte dagli uffici dell'Autorità sono individuabili due macroaree di attività: le attività connesse con l'esercizio dei compiti istituzionali attribuiti all'AGCOM dalle diverse fonti normative e le attività funzionali e di supporto allo svolgimento delle prime.

Ciò nondimeno si è ritenuto di individuare, per la gestione dei documenti, un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), denominata "Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", ricomprendente tutte le diverse unità organizzative operanti all'interno dell'Ente. La scelta è stata dettata da considerazioni di maggior efficienza, specie in ragione del fatto che gli attuali flussi documentali in ingresso sono accentrati presso un unico ufficio³ e si avvalgono, in ingresso e uscita, di

³ Alla data di pubblicazione del manuale Ufficio gestione dei contratti e sedi.

un'unica casella di Posta Elettronica Certificata.

Sull'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è registrata con il codice IPA **agcom**, con il domicilio digitale **agcom@cert.agcom.it** e con il codice univoco AOO ADF831A.

Le diverse Unità Organizzative (UO) che fanno parte della AOO Autorità sono riportate nell'organigramma dell'Autorità, consultabile al link <https://www.agcom.it/articolazione-delle-unita-organizzative>.

L'accesso al sistema di gestione documentale e l'operatività sullo stesso sono regolati dall'insieme dei ruoli applicativi e dei relativi permessi resi disponibili dall'applicativo in uso.

L'attribuzione del ruolo a ciascun utente avviene a cura del Responsabile della gestione documentale su proposta dei responsabili delle UO ed è attivata dall'assistenza tecnica dell'applicativo.

Ciascun utente può essere inserito in più UO e, ove necessario, può avere un ruolo e permessi differenziati a seconda delle diverse posizioni.

3 GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

Ai fini qui considerati, i documenti dell'AOO Autorità possono essere distinti in documenti in ingresso, documenti in uscita e documenti interni.

Per *documenti in ingresso* si intendono i documenti che sono acquisiti dall'Autorità nell'esercizio delle proprie funzioni.

Per *documenti in uscita* si intendono i documenti prodotti dalle diverse UO dell'Autorità, nell'esercizio delle rispettive funzioni, destinati ad essere trasmessi all'esterno.

Per *documenti interni* si intendono i documenti scambiati tra le diverse UO dell'Autorità. Sono tutti gli atti prodotti all'interno dell'Autorità con strumenti informatici. Di regola, lo scambio di tali documenti avviene attraverso il sistema di gestione documentale.

I documenti dell'Autorità possono inoltre essere distinti a seconda che gli stessi siano concernenti l'attività istituzionale, ovvero riconducibili alle funzioni di supporto e di organizzazione.

Nella prima categoria sono riconducibili tutti i documenti prodotti o ricevuti nell'ambito dello svolgimento delle attività istituzionali attribuite all'Autorità dalle diverse fonti normative.

Al secondo insieme sono invece riconducibili tutti i documenti attinenti all'attività di gestione amministrativa di supporto all'attività istituzionale dell'Autorità (a titolo esemplificativo: ordini, contratti, fatture, rapporti con i fornitori, circolari in arrivo da altre Amministrazioni, ordini di servizio, ecc.). Le fatture sono poi repertorate con un numero progressivo.

Il sistema di gestione documentale adottato dall'Autorità prevede la centralizzazione dei flussi documentali in ingresso.

Per quanto riguarda i documenti in ingresso, l'UO competente è l'Ufficio gestione dei contratti e sedi (Unità addetta al protocollo, nel seguito anche "Protocollo").

Per i documenti in uscita sono competenti le singole UO.

Tutti i documenti in ingresso e in uscita, in qualunque forma pervenuti e su qualsiasi supporto, sia elettronico sia analogico, devono essere protocollati, salvo quelli per i quali la protocollazione è esclusa o che sono sottoposti a registrazioni particolari (infra). Sono, altresì, soggetti ad obbligo di protocollazione gli atti interni che sono produttivi di effetti giuridici e non sono meramente preparatori o interlocutori.

3.1 Documenti in ingresso

Sono compresi in tale ambito tutti i documenti di qualsiasi natura in arrivo al Protocollo dell’Autorità. Il flusso dei documenti ricevuti segue il seguente percorso:

- ricezione da parte del Protocollo;
- registrazione e segnatura di protocollo (attività svolta dal Protocollo);
- scansione, se si tratta di documenti su supporto cartaceo (attività svolta dal Protocollo);
- classificazione, qualificazione e assegnazione (attività svolta dal Protocollo);
- assegnazione al responsabile del procedimento o alla trattazione dell’attività non procedimentalizzata (attività svolta dall’UO);
- verifica della classificazione, qualificazione (del livello di riservatezza) e fascicolazione (UO).

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall’AOO con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia utilizzata dal mittente. In particolare, le modalità di ricezione di un documento informatico sono le seguenti:

- a mezzo PEC;
- tramite le piattaforme informatiche dedicate dell’Autorità (infra);
- per posta convenzionale, raccomandata o corriere o consegnato direttamente al protocollo su supporto rimovibile quale, ad esempio, cd rom, dvd, *pen drive*.

In fase di registrazione e segnatura di un documento ricevuto mediante posta elettronica certificata, il Protocollo inserisce nell’oggetto della registrazione l’oggetto del documento ricevuto (e non della PEC di trasmissione, qualora i due campi non coincidano).

Un documento analogico o una copia analogica di un documento informatico possono essere recapitati a mezzo posta convenzionale, raccomandata o corriere o consegnati direttamente al Protocollo.

3.1.1 Ricezione di documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire al Protocollo dell’Autorità attraverso:

- il servizio postale tradizionale o interno;
- la consegna diretta al Protocollo;
- gli apparecchi telefax;

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti alla AOO Autorità sono consegnati al Protocollo.

I documenti soggetti a registrazione di protocollo consegnati direttamente agli *Utenti* non abilitati alla protocollazione, vengono tempestivamente trasmessi al Protocollo a cura del personale che li riceve.

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo il Protocollo effettua le seguenti operazioni:

- a) ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
- b) scansione dei documenti per l'acquisizione di copia per immagine su supporto informatico in formato PDF;
- c) registrazione di protocollo attraverso il sistema di protocollo informatico;
- d) segnatura: facoltativamente la segnatura di protocollo può prevedere anche l'apposizione di etichetta adesiva sull'originale cartaceo del documento;
- e) classificazione;
- f) qualificazione rispetto al contenuto eventualmente sensibile o riservato;
- g) assegnazione all'UO competente per la trattazione.

Le modalità di ricezione illustrate nel presente paragrafo sono destinate a divenire residuali, e comunque esclusivamente ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle prescrizioni del CAD e delle *Linee Guida* (ad es. soggetti privati sprovvisti di identità e indirizzo digitale), mentre tutte le pubbliche amministrazioni soggette al CAD sono tenute ad inviare solo documenti informatici, utilizzando a tal fine strumenti di trasmissione telematica.

La corrispondenza personale, intendendo con tale termine non solo quella sul cui plico sia precisato personale/riservata, ma anche quella ove sia specificato il nome di uno dei componenti del Collegio, ovvero oltre all'UO anche il nominativo del Dirigente o di altro addetto all'UO, non viene aperta ma recapitata direttamente alla relativa segreteria, ovvero all'UO competente che provvede a consegnare la busta al destinatario. Questi ne valuta il contenuto e, ove esso sia di pertinenza dell'istituzione, provvede a restituire il documento e la busta al Protocollo per la registrazione di protocollo. Le suddette modalità vanno seguite anche nel caso in cui sulla busta sia riportata la dicitura "*Riservato al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza*".

I documenti analogici devono essere appositamente custoditi e conservati in archivio centralizzato, secondo le regole generali di conservazione stabilite dall'Autorità.

Qualora ai documenti analogici (es. lettera di accompagnamento) sia allegata una riproduzione informatica su supporto rimovibile (cd rom, dvd, pen drive), tale riproduzione viene trattenuta in originale presso l'archivio centralizzato, mentre le strutture di competenza possono effettuare una copia di tale documentazione.

3.1.2 Ricezione di documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente attraverso la casella di Posta Elettronica Certificata dell'Autorità (agcom@cert.agcom.it), accessibile esclusivamente dal

Protocollo.

La casella PEC sopra citata è abilitata alla ricezione, oltre che di messaggi inviati da caselle PEC, anche di messaggi inviati da indirizzi di posta elettronica ordinaria.

Le comunicazioni provenienti da caselle PEC equivalgono a tutti gli effetti di legge alle comunicazioni trasmesse mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

Il personale del Protocollo controlla i messaggi pervenuti nella casella di posta istituzionale e procede alla registrazione di protocollo, di norma, secondo l'ordine cronologico di arrivo e alla eventuale qualificazione del documento come sensibile e/o riservato.

La protocollazione avverrà indipendentemente dal fatto che il documento informatico in arrivo sia dotato o meno di firma elettronica (semplice o avanzata, qualificata o digitale).

Alla data di approvazione del presente manuale sono attive per attività specifiche anche le seguenti caselle PEC:

- alias@cert.agcom.it: utilizzata dall'applicazione ALIAS nell'ambito della sperimentazione di cui alla Delibera n. 42/13/CIR;
- cabinatelefonica@cert.agcom.it: utilizzata per le segnalazioni di cui alla Delibera 31/10/CONS;
- dda@cert.agcom.it: utilizzata per le comunicazioni di cui alla Delibera n. 680/13/CONS s.m.i.;
- pianitariffari@cert.agcom.it: utilizzate per le comunicazioni di cui alla Delibera 252/16/CONS;
- fatture@cert.agcom.it: utilizzata per la fatturazione elettronica.

La protocollazione dei documenti ricevuti mediante tali caselle PEC avviene mediante l'inoltro automatico delle comunicazioni alla casella agcom@cert.agcom.it. L'Autorità si riserva di attivare ulteriori caselle PEC per scopi specifici connessi alle attività di competenza, prevedendo l'inoltro automatico alla casella agcom@cert.agcom.it per la protocollazione dei documenti ricevuti.

Nelle comunicazioni indirizzate alle PEC dell'Autorità, ciascun messaggio, comprensivo degli allegati, non deve superare la dimensione massima di 70 Mb (Megabyte). Nel caso il mittente abbia necessità di inviare allegati la cui dimensione complessiva ecceda i 70 Mb, lo stesso dovrà procedere all'invio frazionato degli allegati in più messaggi. In caso di ricezione di messaggi che superino la soglia di 70Mb, il mittente verrà invitato a trasmettere nuovamente la comunicazione, eventualmente frazionando gli allegati.

Gli allegati ai messaggi PEC possono essere trasmessi in uno dei formati/estensioni di cui al seguente elenco:

- .bmp
- .csv



- .dat
- .dcm
- .doc
- .docx
- .gif
- .htm
- .html
- .jfx
- .jpe
- .jpeg
- .jpg
- .lss
- .p7m
- .pcx
- .pdf – .pdf/a
- .png
- .pps
- .ppt
- .pptx
- .rar
- .rtf
- .tif
- .tiff
- .txt
- .wif
- .xif
- .xml
- .xls
- .xlsb
- .xlsx
- .zip
- .odt

Gli allegati trasmessi in formati diversi da quelli sopra elencati, considerati potenzialmente pericolosi, saranno automaticamente rifiutati.

I documenti inviati alle caselle di posta elettronica ordinaria dei dipendenti dell’Autorità non sono soggetti a registrazione di protocollo e non sono pertanto considerati come ricevuti dall’Autorità. Rientra nella discrezionalità del dipendente richiedere al Protocollo, motivatamente e in via eccezionale, la registrazione di protocollo dei singoli messaggi ricevuti sulla propria casella di posta elettronica ordinaria.

Una seconda modalità di deposito di documenti informatici è costituita da *webform* incentrata

su un modulo online accessibile o tramite il sito istituzionale dell’Autorità www.agcom.it o tramite il “Portale dei servizi on-line” <https://servizionline.agcom.it>.

Una volta compilato, il modulo può essere trasmesso per via telematica ai sistemi informativi dell’Autorità, i quali provvedono all’acquisizione automatica, alla protocollazione e al successivo smistamento alla UO competente.

Le domande di partecipazione a concorsi sono inviate all’Autorità con le modalità previste dal bando. A seconda dei casi, tali modalità possono essere l’invio a mezzo posta elettronica certificata, a mezzo posta elettronica ordinaria, per raccomandata con A/R, oppure attraverso appositi formulari di partecipazione resi disponibili sul sito istituzionale dell’Autorità, se del caso, sotto forma di *Webform*, collegati automaticamente al protocollo informatico.

In alternativa, i documenti informatici possono essere anche contenuti su supporti rimovibili (quale, ad esempio, CD ROM, DVD, *pen drive*, ecc.) e consegnati o recapitati al Protocollo o protocollati automaticamente attraverso specifici sistemi automatizzati.

3.1.3 Ricevute di consegna

Nel caso di invio all’Autorità di documento a mezzo PEC, presso la casella PEC del mittente viene inoltrata la relativa ricevuta di avvenuta consegna.

Nel caso di documenti analogici trasmessi per raccomandata a/r, gli addetti al Protocollo appongono un timbro per avvenuta ricezione sull’avviso di ricevimento da restituire al mittente. Nel caso di consegna a mano di un documento analogico, qualora venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l’avvenuta consegna, il Protocollo, una volta effettuate le operazioni di registrazione e segnatura del documento, rilascia la fotocopia del primo foglio recante gli estremi della segnatura.

3.1.4 Casi particolari

Alcune categorie di documenti in entrata presentano specificità tali da richiederne una trattazione *ad hoc*.

Le offerte inerenti a gare d’appalto provengono all’Autorità mediante varie piattaforme digitali (ad es. *MEPA*, *Alice*) a cui accede la UO competente, provvedendo all’invio della documentazione al Protocollo, per la registrazione di protocollo, quando richiesto. È comunque possibile, in taluni casi, presentare offerte in busta chiusa che, in tale modalità, sono fatte oggetto di registrazione e segnatura di protocollo.

Le segnalazioni di presunti illeciti o irregolarità (*whistleblowing*) provengono all’Autorità, in via prioritaria, tramite piattaforma dedicata a cui accede esclusivamente il RPCT per motivi di riservatezza dei dati del segnalante, tramite posta elettronica all’indirizzo whistleblower.anticorruzione@agcom.it in uso riservato al RPCT, ovvero tramite servizio postale o consegna *brevi manu* presso le sedi dell’Autorità, in busta chiusa indirizzata esclusivamente al RPCT, con la locuzione ben evidente “*Riservato al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza*”. Sarà cura del RPCT provvedere, salvaguardando la riservatezza del segnalante e del relativo contenuto della segnalazione, all’acquisizione del documento al protocollo generale.

I documenti in arrivo nel cui indirizzo sia indicato il Presidente, il Segretario Generale o il nominativo di un dipendente dell’Autorità, anche qualora rechino espressioni quali “*all’attenzione di*”, sono assegnati all’*UO* competente in base al contenuto del documento stesso. Le missive specificamente indirizzate al Presidente, ai Componenti, al Capo di Gabinetto e al Segretario Generale, vengono recapitate in busta chiusa al destinatario.

Quanto alle comunicazioni anonime e per le quali sia comunque impossibile determinare con certezza il mittente, le stesse sono comunque fatte oggetto di registrazione di protocollo e assegnate all’*UO* di competenza, affinché quest’ultima valuti l’opportunità di dare loro seguito, ovvero di adottare eventuali altre iniziative.

I documenti ricevuti a mezzo apparecchio *telex*, se soggetti a registrazione di protocollo, sono trattati come quelli consegnati direttamente. L’eventuale originale trasmesso successivamente al fax, sarà trasmesso all’*UO* competente dopo avervi associato le medesime informazioni relative alla registrazione di protocollo già associate al documento pervenuto via fax.

Qualora pervenga un documento non di pertinenza dell’Autorità, lo stesso viene trasmesso a chi di competenza, se individuabile, via posta ordinaria ove si tratti di documento analogico, ovvero via PEC in caso di documento informatico. Ove il documento di cui trattasi sia stato erroneamente registrato, esso verrà spedito a chi di competenza con apposita comunicazione di accompagnamento.

3.2 Documenti in uscita

In via ordinaria, i documenti in uscita sono di tipo informatico e sono trasmessi ai destinatari per mezzo della PEC. Solo in casi particolari e motivati può essere utilizzata una copia informatica di documento analogico, che dovrà comunque essere immessa nel sistema di gestione documentale dell’Autorità.

Eccezionalmente, in casi indifferibili, i documenti in uscita (sottoscritti in originale) sono di tipo analogico.

Nel caso di documenti analogici, questi vengono sottoposti a copia per immagine, acquisiti sul sistema di gestione documentale e protocollo e trasmessi a mezzo PEC. Solo in casi straordinari, ove risulti strettamente necessario (es. destinatario sprovvisto di casella PEC), viene trasmesso a mezzo posta il documento analogico sottoscritto in originale.

Nel caso di documenti su supporto elettronico rimovibile, l’*UO* competente per la spedizione provvede a formare una copia conforme all’originale del documento, secondo quanto previsto dalle Linee Guida, da archiviare secondo le regole generali di conservazione imposte dall’Autorità. La spedizione avviene a mezzo posta ordinaria.

Le funzioni di protocollazione in uscita sono effettuate, di norma, dalla *UO* di primo livello. In casi particolari, le funzioni di scansione, registrazione e segnatura di protocollo e spedizione possono essere svolte da personale del Protocollo.

Il flusso di lavorazione dei documenti in uscita comporta le seguenti fasi:

- produzione;



- firma digitale;
- scansione, se si tratta di documenti analogici;
- registrazione e segnatura di protocollo;
- classificazione;
- qualificazione (rispetto al contenuto eventualmente riservato o sensibile);
- spedizione;
- fascicolazione.

3.2.1 Elementi base del documento

Le Unità Organizzative che redigono il documento hanno cura di far sì che lo stesso contenga gli elementi di cui all'elenco seguente:

- carta intestata dell'Autorità;
- Unità Organizzativa che ha prodotto il documento e relativi recapiti;
- estremi identificativi del fascicolo/procedimento, se presenti;
- destinatario o destinatari della comunicazione con relativo indirizzo PEC, se disponibile, ovvero con indirizzo postale o di posta elettronica ordinaria;
- numero degli allegati, se presenti;
- sottoscrizione del Segretario Generale, di un dirigente autorizzato, ovvero del Responsabile o dei Responsabili, quando prescritta.

3.2.2 Redazione del documento

In conformità a quanto previsto dall'art. 40, comma 1, del CAD, l'Autorità forma gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni del medesimo Codice e delle Linee guida.

I documenti digitali in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge e, indipendentemente dal *software* utilizzato per la loro redazione, sono convertiti, prima della sottoscrizione con firma digitale, in un formato idoneo a garantirne la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

La sottoscrizione dei documenti informatici è effettuata mediante un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

3.2.3 Invio del documento informatico

Il documento informatico da inoltrare attraverso la casella PEC dell'Autorità – come documento informatico firmato digitalmente oppure quale copia immagine dell'originale cartaceo acquisita in formato PDF – è soggetto a registrazione di protocollo, classificazione e invio tramite PEC al destinatario da parte dell'UO competente, a cura degli utenti abilitati nell'ambito dell'applicativo informatico, per il tramite dell'applicativo di protocollo (che collega il protocollo informatico alla casella PEC dell'Autorità).

Successivamente, si provvede ad inviare al sistema di conservazione il documento informatico firmato digitalmente.

Al fine di evitare malfunzionamenti del sistema di Posta Elettronica Certificata dell’Autorità, il documento informatico in uscita non deve avere dimensioni superiori a 70 Mb. Nel caso tale limite sia superato dalla documentazione allegata, anche tenuto conto della eventuale pluralità di destinatari per lo stesso documento, si procede ad invii frazionati in più messaggi.

La comunicazione di avvenuta consegna del messaggio all’indirizzo PEC del destinatario è resa disponibile alla *UO* mittente tramite l’applicativo informatico.

Non è consentito l’invio di documenti protocollati attraverso caselle di posta elettronica ordinaria dei dipendenti dell’Autorità, se non come invio “di cortesia” ulteriore rispetto all’invio tramite la casella PEC dell’Autorità.

3.2.4 Invio del documento analogico

Il documento redatto su supporto cartaceo e corredato di firma autografa è trasmesso al Protocollo. Il documento è spedito tramite raccomandata A/R o corriere internazionale, nel caso di destinatari situati all’estero, dopo che sono state eseguite le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, acquisizione della copia immagine in formato elettronico del documento ai fini della sua acquisizione all’applicativo informatico dell’archivio di protocollo, classificazione e fascicolazione, entro il medesimo giorno lavorativo.

L’originale analogico è conservato negli apposti archivi cartacei dell’*UO* competente.

Il documento analogico, da trasmettere tramite raccomandata o corriere, è trasmesso al Protocollo, corredato dei plichi predisposti per l’invio a cura dell’*UO* competente. La stessa *UO* provvede altresì a predisporre la modulistica necessaria, a seconda del tipo di invio richiesto. Al Protocollo competono le operazioni di pesatura, calcolo delle spese postali e tenuta della relativa registrazione.

Nel caso di protocollazione e invio di una copia analogica di un documento informatico firmato digitalmente, ai fini dell’efficacia probatoria del documento inviato si applicano le disposizioni di cui all’art. 23 del CAD.

Gli uffici/utenti devono far pervenire la posta in partenza al Protocollo con una tempistica idonea a consentirne la lavorazione ed il deposito presso gli uffici del vettore scelto. Eventuali esigenze di urgenza saranno valutate dal Responsabile della gestione documentale che potrà autorizzare, in via eccezionale, procedure diverse da quella standard.

Gli avvisi di ricevimento delle raccomandate sono inviati dal Protocollo all’*UO* competente. Nel caso di invio tramite corriere internazionale con conferma di consegna disponibile sul portale *web* del corriere, il Protocollo ne dà pronta comunicazione all’*UO* competente.

3.3 Documenti interni

I documenti interni dell'Amministrazione sono formati unicamente con tecnologie informatiche. Lo scambio tra gli uffici dell'Amministrazione di documenti informatici di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria avviene per mezzo della procedura di protocollo informatico sull'unico registro di protocollo informatico; il documento informatico scambiato viene prima sottoscritto con firma digitale e poi protocollato.

Le comunicazioni interne che abbiano più destinatari si registrano con un solo numero di protocollo generale; i destinatari, se in numero consistente, sono contenuti in appositi elenchi allegati al documento.

Al momento della protocollazione di documenti interni il Responsabile dell'Ufficio o il Responsabile dell'UO qualifica il documento come "Sensibile" o "Riservato".

4 REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti rilevanti ai fini delle attività svolte dall'AGCOM, siano essi riconducibili allo svolgimento delle attività istituzionali, ovvero alle attività di supporto e di organizzazione, devono essere oggetto di registrazione di protocollo.

La registrazione di protocollo è prevista dall'articolo 53 del TUDA ed ha la funzione giuridica di certificare la produzione dei documenti e garantirne le operazioni di ricezione e di invio da parte dell'Autorità.

Ogni documento ricevuto, dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi e ogni documento prodotto dall'Autorità destinato ad essere trasmesso all'esterno, è oggetto di registrazione obbligatoria tramite il sistema documentale, ad eccezione dei documenti espressamente esclusi.

La protocollazione dei documenti in ingresso, siano essi analogici o informatici, avviene normalmente in modo accentrato, pertanto, salvo i casi di protocollazione particolari, per la loro ricezione viene utilizzata la casella di PEC istituzionale.

Tale protocollazione segue di norma l'ordine cronologico di arrivo degli stessi, ad eccezione di quelli che ad un primo esame del personale del Protocollo suggeriscono la necessità di essere gestiti con particolare urgenza.

Il servizio del protocollo procede, dopo la protocollazione, alla classificazione del documento ricevuto, avvalendosi del Titolare, facente parte del piano di conservazione dell'archivio, alla qualificazione del documento rispetto al contenuto eventualmente sensibile o riservato, e poi alla assegnazione del documento all'UO competente.

La protocollazione dei documenti in uscita, diversamente da quelli in ingresso, avviene normalmente in modo decentrato, pertanto le singole UO procedono autonomamente, utilizzando per la spedizione la casella di PEC istituzionale.

4.1 Il servizio per la tenuta del protocollo informatico

L'articolo 50 del Testo Unico ha reso obbligatoria, per tutte le pubbliche amministrazioni, l'adozione di un sistema di protocollo informatico.

L'Autorità ha sin dal 2006 provveduto in tal senso, dotandosi di un protocollo informatico unico e procedendo alla conseguente eliminazione dei protocolli di settore e di reparto. Nell'ambito dell'Autorità il Registro Ufficiale di protocollo e la numerazione delle registrazioni di protocollo sono pertanto unici.

4.2 Registrazione di protocollo

Nell'ambito dell'AOO il *Registro Generale di Protocollo (Registro Ufficiale di protocollo)* è unico e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il Registro Ufficiale di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno, e contiene la numerazione unica e rigidamente progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata e in uscita dalla AOO Autorità.

La numerazione di protocollo è costituita da sette cifre numeriche ed inizia convenzionalmente dal numero 0000001. Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo. Non è consentito, in specie, l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in uscita.

L'applicativo di protocollo provvede alla creazione del *Registro giornaliero* di protocollo che viene estratto in forma non modificabile e inviato al *sistema di conservazione digitale* entro la giornata lavorativa successiva.

4.2.1 Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

L'art. 53, comma 5, del TUDA prevede che sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'Amministrazione e tutti i documenti informatici. Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali,
- i bollettini ufficiali e notiziari della Pubblica Amministrazione,
- note di ricezione circolari ed altre disposizioni;
- i materiali statistici,
- atti preparatori interni⁴,
- i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari,
- gli inviti a manifestazioni, i messaggi di saluto o augurali (cartoline),
- le ricevute di ritorno,
- le ricevute di posta PEC,

⁴ In particolare, le relazioni degli Uffici (Responsabile del procedimento o Dirigente) indirizzate al Direttore dell'U.O. laddove previste dai Regolamenti dell'Autorità.

- gli ordini di servizio,
- inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi,
- le convocazioni rivolte al personale.

Inoltre, sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente e futura, quelli di preminente carattere informativo nonché i documenti di interesse effimero (condoglianze, auguri, congratulazioni, ecc.).

Sono inoltre esclusi dalla protocollazione, le seguenti tipologie documentarie:

- richieste di ferie ed altri permessi gestite dallo specifico sistema informativo;
- estratti conto bancari e postali gestite dallo specifico sistema informativo;
- richieste di rimborso spese e missioni.

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo atti, documenti e certificazioni scaricati da portali e già tracciati su apposite piattaforme che ne curano la registrazione, attribuendo loro un codice univoco e la persistenza nel tempo (infra).

4.2.2 Documenti soggetti a registrazione particolare

Alcuni documenti, nel seguito indicati, non vengono protocollati e sono soggetti ad una registrazione particolare alternativa alla registrazione sul sistema di protocollo generale. I documenti soggetti a registrazione particolare sono:

- le deliberazioni dell’Autorità;
- le determinazioni degli uffici (tra cui gli ordini di servizio degli uffici);
- i verbali delle riunioni degli organi collegiali.

Come *insieme di tipologie d’atti*, le deliberazioni, le determinazioni e i verbali degli organi collegiali costituiscono ciascuno una serie.

La registrazione consiste nell’apposizione di un numero progressivo riferito alla serie d’appartenenza, che per le determinazioni delle singole unità organizzative riparte da 1 ogni anno; le deliberazioni dell’Autorità seguono un numero progressivo riferito alla tipologia di Organo di appartenenza (CONS, CIR, CSP); i verbali seguono un numero progressivo riferito alla riunione.

4.2.3 Documenti soggetti a registrazione automatica

Altri sistemi che producono documenti e che generano registrazioni di protocollo in ingresso, uscita e interni sono i sistemi gestionali dedicati.

Questi sistemi rispondono a specifiche esigenze dell’Amministrazione ed eseguono registrazioni di protocollo senza l’ausilio di personale dedicato, sfruttando i meccanismi di interoperabilità del sistema di protocollo.

4.2.4 Documenti registrati attraverso sistemi informatici dedicati

La documentazione riguardante attività specifiche gestite attraverso piattaforme dedicate è

acquisita e gestita dalle rispettive piattaforme che ne curano la registrazione nell'ambito di appositi registri particolari, attribuendo loro un codice univoco e garantendone la persistenza nel tempo. Ove possibile, vengono attivate le procedure per la registrazione di protocollo automatica.

Nello specifico, tali piattaforme sono:

- **Portale appalti:** sistema per la gestione di procedure di gara ed affidamenti e per il rispetto degli adempimenti in materia di Anticorruzione e Trasparenza.
- **Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA):** sistema per la gestione degli acquisti che contiene, in dettaglio, le Convenzioni Consip, gli Accordi quadro, il Sistema dinamico di acquisizione (SDA) e il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).
- **Portale per le istanze sul diritto d'autore:** sistema per la gestione dei procedimenti di diritto d'autore di cui al Regolamento approvato con delibera n. 680/13/CONS e s.m.i..
- **Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive:** sistema per la gestione della sezione speciale del Registro degli operatori della comunicazione (ROC) nella quale vengono censite le infrastrutture di diffusione operanti sul territorio nazionale (CNF) ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a), punto 5) della legge 31 luglio 1997, n. 249. Le comunicazioni degli operatori riguardanti l'attivazione, la modifica, il trasferimento di titolarità o la cessazione degli impianti avvengono attraverso transazioni informatiche totalmente dematerializzate, a ciascuna delle quali viene associato un identificativo univoco immodificabile ("ID Pratica").
- **Portale whistleblowing:** piattaforma informatica "*Whistleblowing*" dell'AGCOM, attivata appositamente dall'Autorità per l'acquisizione e la gestione in via informatizzata delle segnalazioni di presunti illeciti o irregolarità ai sensi dell'art. 54-bis del d.lgs. n. 165/2001.

4.2.5 Modalità di registrazione

La registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive (articolo 53, comma 3, TUDA).

Ciascuna registrazione di protocollo, in applicazione della norma di cui all'articolo 53, comma 1 del Testo Unico, contiene le seguenti informazioni:

- a) **numero di protocollo**, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) **data e ora di registrazione di protocollo**, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) **mittente per i documenti ricevuti, ovvero destinatario o destinatari per i documenti spediti**, registrati in forma non modificabile;
- d) **oggetto del documento**, registrato in forma non modificabile;
- e) **data e numero di protocollo del documento ricevuto**, se disponibili;
- f) **l'impronta del documento informatico (*impronta hash*)**, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne

univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;

In aggiunta, nel sistema dell’Autorità è prevista la classificazione del documento informatico registrato in forma modificabile sulla base del Titolare.

L’attribuzione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo deve essere effettuata dal sistema in un’unica soluzione, garantendo la completezza dell’intera operazione di registrazione dei dati.

Nella protocollazione dei documenti che contengono dati particolari e/o giudiziari ai sensi degli artt. 9 e 10 del GDPR va selezionato il campo “Sensibile” ai fini della corrispondente qualificazione.

Nella protocollazione dei documenti che contengono dati o informazioni riservate (quali art. 98 e 99 del d.lgs. n. 30/2005) o, comunque, dati o informazioni classificate dagli operatori come commercialmente riservate (art. 2598 cod. civ), va selezionato il campo “Riservato” ai fini della corrispondente qualificazione.

La qualificazione come “Riservato” è modificabile senza necessità di annullare la registrazione di protocollo.

Ulteriori elementi facoltativi della registrazione di protocollo, finalizzati alla conservazione e gestione della documentazione, sono:

- luogo di provenienza o di destinazione del documento;
- tipo di documento;
- mezzo di ricezione/spedizione;
- collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- numero degli allegati;
- nominativo dei destinatari delle copie per conoscenza.

I dati facoltativi sono modificabili senza necessità di annullare la registrazione di protocollo, fermo restando che il sistema informatico di protocollo registra tali modifiche. Tutte le operazioni di modifica rimangono tracciate nel sistema.

4.2.6 Riservatezza dei documenti protocollati

Il documento in arrivo è protocollato automaticamente con livello interno di riservatezza “pubblico”, ossia accessibile a tutti i dipendenti abilitati all’accesso al database di protocollo. Laddove siano segnalate particolari esigenze di riservatezza si provvede in proposito.

4.2.7 Termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono di norma effettuate in giornata e comunque non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, salvo situazioni eccezionali.

Nel caso di un temporaneo ed eccezionale carico di lavoro che non permetta di evadere la corrispondenza ricevuta nella medesima giornata lavorativa e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa derivare un

pregiudizio a terzi, con motivato provvedimento del *Responsabile di Protocollo (RSP)* o di un suo delegato è autorizzato l'uso del *protocollo differito*. Con tale provvedimento sono espressamente individuati i documenti interessati dal differimento, le cause e il termine entro il quale la registrazione di protocollo deve comunque essere effettuata.

Il RSP può disporre la protocollazione immediata di documenti in entrata ritenuti dal medesimo urgenti.

Ai fini del computo dei termini di legge, i documenti recapitati all'Autorità via Posta Elettronica Certificata si intendono pervenuti nella data di avvenuta consegna nella casella PEC dell'Autorità, indipendentemente dal giorno della loro effettiva registrazione di protocollo.

4.2.8 Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'annullamento di una registrazione di protocollo può essere disposto ed eseguito dal responsabile della UO competente o da un suo delegato con propria richiesta e soltanto per motivate e verificate ragioni.

Per i protocolli in ingresso, solo il RSP, sentito ove ritenuto opportuno il Segretario Generale, è autorizzato ad annullare ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo. L'annullamento di una registrazione di protocollo deve essere richiesto con specifica e-mail, adeguatamente motivata, indirizzata alla casella di supporto di riferimento e solo a seguito della valutazione della particolare questione, il RSP può autorizzare l'annullamento stesso.

Per i protocolli in uscita e per quelli interni sono autorizzati ad annullare ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo i responsabili delle UO di primo livello.

L'annullamento è consentito soltanto per l'intera registrazione di protocollo e non per singoli elementi e/o informazioni della stessa.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo oggetto di cancellazione rimangono memorizzate nel registro informatico. Nel registro informatico vengono altresì memorizzate la data, l'ora, l'autore dell'annullamento e gli estremi della richiesta di annullamento.

4.2.9 Registro giornaliero di protocollo

Il *registro giornaliero di protocollo* è costituito dall'elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo effettuate nell'arco di uno stesso giorno solare.

Il *registro giornaliero di protocollo* è un atto pubblico che fa fede della tempistica e dell'effettiva ricezione e spedizione di un documento.

Il *registro giornaliero di protocollo* è prodotto automaticamente dall'applicativo di protocollo.

Il *registro giornaliero di protocollo* si genera quotidianamente in automatico e contiene l'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di un giorno. Il registro giornaliero di protocollo viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione dei documenti.

Il *registro giornaliero di protocollo* è riversato, entro il giorno successivo alla produzione, nel sistema di conservazione dei documenti adottato dall'Autorità.

4.3 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione (nel caso di documento informatico) o l'apposizione (mediante etichetta adesiva o timbro sul documento analogico) all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e garantisce l'identificazione inequivoca di ciascun documento.

In base all'art. 55 comma 1 del Testo Unico, le informazioni minime associate o apposte al documento sono:

- a) il numero progressivo di protocollo;
- b) data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4 (codice identificativo dell'Autorità - AOO).
- d) Oggetto;
- e) Mittente/destinatario.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata dall'applicativo di protocollo in modo automatico sui documenti registrati in entrata pervenuti in forma digitale e sui documenti registrati in uscita formati digitalmente.

In caso di documento firmato digitalmente, è possibile mostrare la segnatura sulla prima pagina del PDF, scegliendone la posizione ed il colore di visualizzazione.

Sui documenti in formato cartaceo, la segnatura viene effettuata mediante apposizione manuale, di norma sulla prima pagina, di un apposito adesivo recante le informazioni sopra elencate, oltre al codice a barre.

Tutti i documenti ricevuti dall'Amministrazione in formato analogico (cartaceo) devono riportare le suddette informazioni tramite etichetta, timbro di protocollo o, eccezionalmente, con apposizione manuale. Tali documenti vengono acquisiti nel sistema di protocollo tramite copia informatica per immagine.

I documenti in partenza, creati in via residuale dall'Agcom per motivi di necessità indifferibili in formato analogico, devono necessariamente riportare la segnatura di protocollo tramite etichetta o timbro o scrittura manuale.

4.4 Procedure di emergenza

Conformemente all'articolo 63 del Testo Unico, laddove per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, il RSP autorizza lo svolgimento manuale delle operazioni di registrazione di protocollo. In particolare, in caso di prolungato malfunzionamento del protocollo

informatico, il RSP, o un suo sostituto, dispone l'attivazione del *Registro di emergenza*.

Su detto registro devono essere annotate, oltre a tutte le informazioni previste di regola per la registrazione del documento, la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema di protocollo informatico.

Nel caso in cui l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il suddetto RSP può autorizzare l'uso del Registro di Emergenza per periodi successivi di non più di una settimana; sul Registro di Emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

Il Registro di Emergenza è depositato presso l'ufficio ove è allocata la funzione di protocollo ed il RSP e i soggetti da questi delegato, sono gli unici deputati ad effettuare manualmente le registrazioni e ad apporre la segnatura di protocollo utilizzando una numerazione di emergenza.

Ai fini delle registrazioni di emergenza viene utilizzata una cartella di lavoro salvata in un modello Excel appositamente predisposto. Al momento dell'attivazione del registro di emergenza viene creato, sulla base di tale modello, un file Excel registrato con la data del giorno in cui il protocollo di emergenza viene attivato (gg.mm.aaaa).

Nel foglio di calcolo intitolato "*Intestazione*" sono registrati il giorno e l'ora di attivazione del registro di emergenza e la causa dell'attivazione, nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Nel foglio di calcolo intitolato "*Registrazione*" vengono effettuate le registrazioni di protocollo, in ingresso e in uscita, mediante attribuzione di un numero di protocollo di emergenza progressivo, iniziando dal numero 1, nonché tutte le altre informazioni richieste nello stesso foglio di calcolo.

Al fine di prevenire errori nella numerazione, il file Excel relativo al registro di emergenza è utilizzato da un solo addetto per volta.

Le registrazioni di emergenza vengono effettuate in conformità con quanto previsto dall'articolo 63 del Testo Unico. In particolare, una volta ripristinata la piena funzionalità del sistema di registrazione di protocollo, il Responsabile della gestione documentale, o un suo sostituto, provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, nonché la data e l'ora di chiusura. Le registrazioni effettuate sul Registro di emergenza sono quindi riversate nel Registro unico di protocollo: ad ogni registrazione recuperata dal Registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, proseguendo senza soluzione di continuità la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. Per ogni registrazione di protocollo così effettuata è garantita la correlazione con i dati di protocollo inseriti nel Registro di emergenza.

A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel Registro di Emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa

riferimento per la decorrenza dei termini dei procedimenti amministrativi. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento.

5 ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI IN INGRESSO

Il Protocollo procede, dopo la protocollazione, alla classificazione del documento ricevuto, avvalendosi del Titolare, facente parte del piano di conservazione dell'archivio, alla qualificazione del documento rispetto al contenuto eventualmente sensibile o riservato, e poi effettua l'assegnazione dei documenti protocollati in entrata alla *Unità Organizzativa* di competenza, attraverso l'apposita funzione dell'applicativo di protocollo.

Le diverse *UO* sono avvisate delle assegnazioni tramite appositi messaggi di posta elettronica, inviati automaticamente dal sistema e contenenti il *link* ai documenti assegnati, ovvero alla loro copia per immagine, a seconda che gli stessi siano pervenuti in formato digitale o analogico. All'atto dello smistamento⁵ del documento, la Segreteria dell'*UO* procede senza indugio alla assegnazione al responsabile dell'istruttoria o del fascicolo, ove quest'ultimo sia stato già nominato; nel caso di mancata nomina del responsabile, l'assegnazione al funzionario di riferimento può avvenire solo previa specifica indicazione del Responsabile dell'*UO* o del Responsabile dell'Ufficio di secondo livello.

I documenti protocollati ricevuti dall'Autorità in formato analogico, anche se acquisiti in formato immagine mediante scansione, sono fisicamente consegnati agli uffici di competenza, i quali provvedono al loro inserimento nei rispettivi fascicoli e alla loro conservazione fino al versamento del fascicolo nell'archivio di deposito.

Nel caso di attività procedimentali, il responsabile dell'*UO* assegnataria provvede ad assegnare il documento al responsabile del procedimento. Qualora non diversamente specificato, il responsabile del procedimento coincide con il responsabile dell'*Unità Organizzativa*.

In tutti gli altri casi, il documento è trattato dalla *UO* competente sotto la responsabilità del dirigente o del funzionario preposto.

Oltre all'assegnazione per competenza, i documenti pervenuti possono essere oggetto di assegnazione per conoscenza ad altre *UO*, le quali vengono a loro volta informate dell'assegnazione attraverso i sopra richiamati messaggi di posta elettronica.

Nel caso di un'assegnazione ritenuta errata, l'Ufficio che riceve il documento è tenuto a rifiutare tempestivamente lo stesso, operando sull'applicativo informatico dedicato alle assegnazioni, in modo che il Protocollo possa procedere all'assegnazione del documento all'*UO* competente.

Il Sistema di gestione documentale tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua l'intervento con la data e l'ora di esecuzione.

⁵ L'attività di smistamento consiste nell'assegnazione di un documento protocollato da parte degli addetti al protocollo alla *UO* competente.

5.1 Smistamento dei documenti in arrivo

L'attività di smistamento consiste nell'assegnazione di un documento protocollato da parte degli addetti al Protocollo alla UO competente. Lo smistamento dei documenti avviene in base al modello delle competenze, così come definito nella struttura organizzativa dell'Agcom.

Sotto un profilo tecnico, i documenti ricevuti dal Protocollo via PEC - al termine delle operazioni di registrazione, classificazione e qualificazione - sono assegnati all'UO competente per materia attraverso il sistema di protocollo. Il personale di segreteria dell'UO di destinazione può visualizzare i documenti attraverso l'utilizzo del sistema di protocollo informatico, in base alle proprie abilitazioni e quindi prendere visione del contenuto del documento.

L'assegnazione dei documenti ricevuti mezzo posta in forma cartacea e su supporto removibile avviene di norma secondo la seguente procedura:

- a) tutti i documenti ricevuti in formato cartaceo, compresi i loro allegati e busta, sono sottoposti a scansione dal personale di Protocollo;
- b) l'originale cartaceo del documento viene consegnato agli Uffici di competenza;
- c) qualora ai documenti analogici (es. lettera di accompagnamento) sia allegata una riproduzione informatica (cd rom, dvd, pen drive), tale riproduzione viene consegnata alle strutture di competenza.

5.2 Il criterio di smistamento

Il Protocollo smista il documento alla UO di destinazione in base al criterio di competenza. In particolare, il Protocollo compie una duplice attività:

- verifica se il documento in arrivo sia di competenza dell'Autorità;
- individua quale UO interna all'Autorità sia competente.

Tali verifiche sono compiute attraverso una sommaria analisi del documento, basata sulla lettura della intestazione del documento, del suo oggetto o su una ricerca per "parola chiave".

Pertanto, il personale di Protocollo procede senza indugio alla protocollazione e smistamento dei documenti in arrivo, tranne nei casi in cui:

- i documenti siano indirizzati testualmente ad altri Enti;
- da una analisi sommaria del documento, sia possibile escludere, senza alcun margine interpretativo, la competenza dell'Autorità. In questo caso, tali documenti vanno immediatamente restituiti al mittente senza procedere alla protocollazione;
- i documenti siano illeggibili o deteriorati o affetti da virus o presentino anomalie (cfr. *infra*).

Nel caso di dubbi sulla competenza, l'operatore del Protocollo, prima di procedere all'operazione di registrazione, interpella il RSP ovvero, per le vie brevi, la segreteria dell'UO di possibile assegnazione.

Il RSP provvede altresì alla *annotazione del titolare*, impostando una regola basata sull'esperienza corrente o integrando la regola pregressa con proprie annotazioni in correzione.

Il campo “note” presente nel sistema di protocollo può essere utilizzato per dettagliare meglio le motivazioni dell'assegnazione di un documento a una particolare UO, per inserire note valide ai fini di un'istruttoria o per includere la motivazione in caso di rifiuto o riassegnazione di un documento da parte di una UO.

5.3 Gestione delle criticità di assegnazione

Una volta che il documento sia stato smistato alla UO ritenuta competente, sono ipotizzabili i seguenti scenari:

- la UO conferma la propria competenza assegnando il documento al dipendente che deve lavorarlo;
- la UO non conferma la propria competenza, rifiuta pertanto l'assegnazione del documento ed eventualmente rappresenta:
 - l'assenza di competenza dell'Autorità;
 - la competenza di altra UO.

6 ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA

Tutti i documenti relativi ad attività procedimentali, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati o acquisiti, sono riuniti in fascicoli.

Il fascicolo è l'unità elementare di archiviazione dei documenti gestiti dall'Ente, e individua le pratiche e l'effettiva posizione dei documenti nell'archivio corrente.

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati ed implementati a cura del responsabile del relativo procedimento. Ogni fascicolo è custodito dalla UO competente, fino al versamento nell'archivio di deposito.

6.1 Classificazione

La classificazione di tutti i documenti ricevuti e prodotti, e dei relativi fascicoli, è uno strumento fondamentale per la formazione dell'archivio. Attraverso la classificazione tutti i fascicoli e i documenti vengono identificati ed organizzati secondo un ordinamento logico predeterminato, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività dell'Autorità.

Il sistema di classificazione, che riguarda sia i documenti sia i fascicoli, è basato sul *titolario di classificazione* e costituisce un obbligo generale posto a carico di ciascuna Amministrazione. Il titolario è un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura gerarchica ad albero, definita sulla base dell'organizzazione funzionale dell'Autorità. Attraverso il titolario è possibile catalogare in maniera omogenea e coerente i fascicoli e i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Le operazioni di classificazione sono di norma effettuate contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

Il titolario adottato dall’Autorità si articola su due livelli:

- **Titolo**, corrispondente alle macroaree di attività;
- **Classe**, relativo alle materie omogenee di competenza, all’interno della macroarea di riferimento;

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dalle Direzioni e dai Servizi dell’Autorità, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, e i relativi fascicoli, devono essere classificati in base al ‘titolario’, integrato nel sistema di gestione documentale e accessibile durante la fase di inserimento nell’archivio documentale, creazione e modifica del documento.

In particolare, è necessario attribuire ad ogni documento e ogni fascicolo il corretto ‘indice di classificazione’ che identifica il ‘codice titolo’ e il ‘codice classe’. Attraverso l’operazione di classificazione viene, quindi, assegnato al fascicolo e al documento un codice completo dell’indice di classificazione (codice titolo, titolo, codice classe, descrizione classe). Questa operazione è obbligatoria all’atto della registrazione del documento sul sistema informatico di gestione documentale e della creazione del fascicolo.

Il processo di acquisizione di un documento informatico in ingresso – fase di acquisizione – è gestito direttamente dal personale del Protocollo che verifica la competenza del documento e provvede alla fase di registrazione, classificazione e assegnazione.

Durante la fase di registrazione, il Protocollo provvede alla ‘classificazione’ sulla base del titolario e, nel caso di dubbi in merito alla classe cui attribuire il documento, si confronta con il RSP che valuta la corretta classificazione.

Stessa procedura viene seguita per la eventuale qualificazione del documento come “sensibile” o “riservato”, qualora siano presenti, rispettivamente, dati personali particolari e/o dati riservati.

L’unità organizzativa assegnataria provvede alla verifica della classificazione attribuita al documento e del livello di riservatezza attribuito, e provvede alla modifica ove risultasse non corretta.

Nel caso di documentazione interna o in uscita la classificazione e l’apposizione della qualifica “sensibile” o “riservato” è gestita dall’unità organizzativa che provvede alla protocollazione del documento.

6.2 Piano di classificazione di Agcom

Il piano di classificazione di Agcom si distingue in grandi categorie, *Titoli*, sulla base della natura delle funzioni e delle attività, e *Classi*, distinte per materie di competenza. Di seguito i *Titoli* previsti:

- **Autorità (codice titolo I)**, la documentazione relativa alla normativa nazionale, comunitaria, internazionale, leggi e circolari; le nomine e dimissioni del Presidente e dei componenti il Collegio; le nomine e dimissioni Consiglio nazionale degli utenti, Commissione di garanzia, Commissione di controllo interno, Comitato etico; nomina e dimissioni del Segretario generale;



- **attività istituzionali (codice titolo II)**, la documentazione prodotta dagli Organi collegiali, ordini del giorno, esiti, convocazioni, dossier, verbali, pubblicità degli atti di Consiglio, CIR, CSP, nonché gli atti (pareri, relazioni e verbali) della Commissione di garanzia, del Commissione del controllo interno, del Comitato etico, del C.N.U.;
- **relazioni esterne (codice titolo III)**, la documentazione relativa a rapporti istituzionali tra Autorità ed enti nazionali, relazione annuale del Presidente al Parlamento, audizioni del Presidente alle Commissioni parlamentari, segnalazioni al Parlamento; convenzioni, patrocinii, seminari, workshop; atti amministrativi relativi a rapporti con Guardia di finanza e Polizia postale e delle comunicazioni; accordi quadro con Co.re.com., convenzioni.
- **amministrazione generale (codice titolo IV)**, la documentazione relativa alle attività di funzionamento comuni alla struttura, in particolare, la documentazione organizzativa e funzionale; i regolamenti organizzativi ex legge n. 249/97 (ROF, regolamento gestione amministrativa e contabilità, regolamento sul trattamento giuridico ed economico del personale, codice etico); pianificazione e controllo strategico (Piano della *performance*), controllo di gestione, analisi ex ante e verifica ex post dell'impatto della regolazione (AIR e VIR), la documentazione in materia di trasparenza amministrativa e prevenzione della corruzione;
- **comunicazioni elettroniche (codice titolo V)**, la documentazione inerente alle attività svolte nel settore delle comunicazioni elettroniche: condizioni di accesso e interconnessione, frequenze e numerazioni, *equivalence* e parità di trattamento interna-esterna, *roaming* internazionale, *net neutrality* e open internet, sviluppo piattaforme online, finanziamento servizio universale, controversie e sanzioni tra operatori, verifiche su intese e concentrazioni, trasparenza tariffaria e qualità dei servizi per i consumatori, contenzioso tra utenti e operatori, pratiche commerciali scorrette;
- **media e editoria (codice titolo VI)**, la documentazione prodotta nell'esercizio delle attività in materia di servizi di media audiovisivi: le autorizzazioni per la prestazione di servizi media via satellite, servizi a richiesta e su altri mezzi di comunicazione elettronica, trasferimenti di proprietà, Sistema integrato delle comunicazioni, posizioni dominanti o lesive del pluralismo del SIC, limiti anti-concentrativi nell'editoria, verifiche su intese e concentrazioni nel SIC, pareri su concentrazioni e abusi di posizione dominante, pluralismo politico-sociale e comunicazione politica "*par condicio*" in periodo elettorale e non, sondaggi, conflitto d'interesse, vigilanza su contratto nazionale di servizio e sugli obblighi della Concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, diritti digitali (audiovisivi sportivi e diritto d'autore), obblighi di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, indici di ascolto, tutela dei minori, tutela dei diritti fondamentali degli utenti, comunicazione commerciale, monitoraggio televisivo, contenzioso tra operatori e contenzioso tra operatori e utenti;
- **mercati postali (codice titolo VII)**, la documentazione prodotta in materia di mercati postali, accesso alla rete e concorrenza, titoli abilitativi, servizio universale, qualità dei



servizi, denunce e segnalazioni in tema di tutela degli utenti, controversie tra operatori, contenzioso tra operatori e utenti;

- **affari legali (codice titolo VIII)**, la documentazione inerente all'attività consultiva e contenziosa su temi e questioni di carattere giuridico nei settori di media e editoria, comunicazioni elettroniche, settore postale, organizzazione e funzionamento, personale, contributo e bilancio, ROC e piattaforme, contenzioso Giudice Amministrativo e Giudice Ordinario e contenzioso europeo, attività legislativa;
- **affari europei e internazionali (codice titolo IX)**, documentazione in materia di coordinamento con istituzioni e organismi europei, partecipazione a piattaforme di cooperazione regolamentare europee e internazionali (BEREC, IRG, ERGP, ERGA), progetti di gemellaggio e collaborazione bilaterale e multilaterale con autorità e organismi internazionali;
- **risorse umane (codice titolo X)**, la documentazione inerente al Piano delle risorse umane e attività relative alle procedure di assunzione del personale (concorsi, procedure selettive, provvedimenti deliberativi, determine, contratti), trattamento giuridico e carriera del personale dipendente, trattamento economico, di previdenza e quiescenza, materia disciplinare, tutela dei lavoratori diversamente abili, formazione e aggiornamento professionale del personale, salute e sicurezza sul lavoro, valutazione della *performance* individuali, assicurazioni, benessere organizzativo, rapporti con consulenti e collaboratori esterni;
- **risorse strumentali (codice titolo XI)**, la documentazione inerente al programma biennale degli acquisti di beni e servizi, procedure di acquisto (richieste di acquisto, delibere e determinazioni relative alle procedure selettive, atti vari, documentazione di gara), contratti (documenti per la stipula, note di affidamento, note di accettazione, Oda, trattativa diretta, RdO, adesione a convenzione Consip, penali, contestazioni di inadempimento, recessi, contestazioni di fatture), cura di beni e servizi ausiliari, gestione sedi (manutenzione ordinaria e straordinaria);
- **finanza contabilità e bilancio (codice titolo XII)**, la documentazione inerente al bilancio e programmazione, entrate contributive dei settori media, editoria e comunicazioni elettroniche (disciplina, vigilanza, sanzioni), entrate contributive settore postale, entrate contributive diritti sportivi, gestione delle entrate e gestione delle uscite (impegni, liquidazioni, mandati), riscossioni coattive e giudiziali;
- **sistemi informativi (codice titolo XIII)**, la documentazione inerente alle reti, infrastrutture, (cloud, connettività, data center), servizi di telefonia fissa e mobile, VoIP, sistemi e software gestionali (gestioni PEC e SAAS), sistemi per la sicurezza informatica, gestioni delle postazioni digitali.

Il piano di classificazione, completo del titolo e della classe, è riportato in allegato al Manuale.

6.3 Il fascicolo

Il fascicolo è l'unità elementare di archiviazione dei documenti gestiti dall'Ente, e individua le

pratiche e l'effettiva posizione dei documenti nell'archivio corrente.

Tutti i documenti relativi ad attività procedimentali, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati o acquisiti, sono riuniti in fascicoli.

Il **repertorio dei fascicoli** è il registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del piano di classificazione.

I fascicoli dell'archivio corrente sono formati ed implementati a cura del responsabile del relativo procedimento. Ogni fascicolo è custodito dalla *UO* competente, fino al versamento nell'archivio di deposito.

6.3.1 Fascicoli informatici

Il **fascicolo informatico** è definito come una aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.

L'Autorità gestisce i flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il piano di classificazione e relativo piano di organizzazione delle aggregazioni documentali ai sensi dell'art. 64 del TUDA, anche con riferimento a fascicoli non afferenti a procedimenti.

La produzione, il mantenimento e l'uso dei fascicoli informatici sono conformi a quanto stabilito dall'art. 65 del TUDA e dell'art. 41 del CAD.

Le tipologie di fascicoli informatici mediante i quali l'Autorità gestisce i propri flussi documentali sono i seguenti:

- **fascicolo procedimentale:** conserva una pluralità di documenti che rappresentano azioni amministrative omogenee e destinate a concludersi con un provvedimento amministrativo.
- **fascicolo per attività non proceduralizzate:** conserva i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice che implica risposte obbligate o meri adempimenti, per la quale quindi non è prevista l'adozione di un provvedimento finale oppure relativi a una competenza non proceduralizzata, ma che nella consuetudine amministrativa l'Autorità deve concretamente portare a buon fine (affare).

6.3.2 Generalità sulla fascicolazione dei documenti

Ai fini del presente manuale, con l'espressione "fascicolazione di un documento" si intende l'operazione di associazione a un fascicolo informatico (o ad altro tipo di aggregazione documentale informatica) di un documento informatico o di una copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, eseguita con le apposite funzionalità messe a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.

Con riguardo ad un documento da inserire in un fascicolo, il responsabile del procedimento a cui la pratica è stata assegnata, determina se il documento si colloca nell'ambito di un procedimento in corso, oppure se dà avvio ad una nuova pratica. Ove il documento si collochi nell'ambito di un

procedimento in corso, il responsabile del procedimento collega il documento al relativo fascicolo; ove invece il documento dia avvio ad una nuova pratica, il responsabile del procedimento a cui la pratica è stata assegnata provvede ad aprire il fascicolo.

In generale, a ciascun procedimento amministrativo corrisponde uno e un solo fascicolo.

Uno stesso documento protocollato può essere collegato a più di un fascicolo solo nel caso in cui dia luogo – o sia riferito – a più procedimenti distinti.

Ai fini del presente Manuale, l'U.O. di 1° o 2° livello responsabile della tenuta di un fascicolo è definita *U.O. responsabile* o *ufficio responsabile* mentre il soggetto responsabile della tenuta del fascicolo cui il procedimento amministrativo o l'attività non procedimentalizzata sono riferiti è definito *utente responsabile*.

I documenti da fascicolare, siano essi protocollati in ingresso, in uscita o interni, vengono inseriti nel fascicolo di riferimento a cura dell'utente responsabile del fascicolo. Ove necessario, su indicazione del dirigente dell'U.O. responsabile, altri utenti o U.O. possono essere abilitati a collaborare alla gestione del fascicolo o alla sola visione dei contenuti mediante specifica assegnazione, rispettivamente, per competenza e per conoscenza.

La fascicolazione viene gestita attraverso le funzioni ad essa dedicate nel sistema di gestione informatica dei documenti.

6.3.3 Apertura del fascicolo

Il dirigente dell'U.O. responsabile, all'atto dell'assegnazione all'utente responsabile del documento protocollato che dà avvio all'apertura di un nuovo fascicolo, dispone l'apertura e la tenuta del medesimo mediante opportune note di assegnazione associate al documento.

L'*utente responsabile* del fascicolo coincide, di norma, con:

- il RPA, nel caso di fascicolo procedimentale;
- il responsabile della trattazione, nel caso di attività non procedimentalizzata.

L'operazione informatica di apertura del fascicolo può essere materialmente eseguita anche da un utente diverso dall'utente responsabile, su indicazione del dirigente dell'UO, tenendo tuttavia conto dei seguenti aspetti:

- nel caso di apertura di fascicolo procedimentale, va obbligatoriamente indicato, come utente responsabile del fascicolo, il RPA;
- l'utente che esegue materialmente l'operazione di apertura del fascicolo risulta automaticamente "assegnatario per competenza" del nuovo fascicolo anche se indica un diverso utente come responsabile.

L'utente che esegue materialmente l'operazione di apertura del fascicolo valuta se, alla luce della eventuale qualificazione del documento come "sensibile" o "riservato", sia opportuno che l'intero fascicolo sia visibile solo dagli assegnatari per competenza dello stesso e, in tal caso, qualifica anche il fascicolo come "riservato".



L'operazione di "apertura" di un nuovo fascicolo comprende la registrazione di informazioni essenziali (metadati) il cui elenco è riportato in tabella 1.

Tabella 1 – Elenco metadati dell'aggregazione documentale tipo "Fascicolo"

Metadato	Obbligatorio	Modificabile	Descrizione
Identificativo fascicolo	Si	No	Chiave univoca alfanumerica composta dalla concatenazione dell'anno di apertura del fascicolo, dell'indice di classificazione e di un numero progressivo automaticamente assegnato
Tipologia fascicolo	No	No	Indica se il fascicolo è di tipo procedimentale o per attività non procedimentalizzate
Oggetto	Si	Si	Indica l'oggetto del fascicolo (vedi regole compilazione più avanti specificate)
Descrizione	No	Si	Indica la descrizione della pratica cui inerisce il fascicolo
Classifica	Si	No	Indice di classificazione (titolo e classe di titolare)
Amministrazioni partecipanti	No	Si	Eventuali amministrazioni che partecipano al popolamento del fascicolo
Ufficio responsabile	Si	No	Indica l'U.O. cui appartiene l'utente responsabile.
Utente responsabile	Si	No	Indica il responsabile della tenuta del fascicolo. Di norma, a meno di indicazione diversa, coincide con l'utente che esegue materialmente l'operazione di apertura del fascicolo.
Scadenza	No	Si	Quando valorizzato, alla data indicata il fascicolo viene automaticamente chiuso e spostato nell'archivio di deposito.

Riservato	No	Si	Quando valorizzato, il fascicolo viene reso riservato e visibile solo agli utenti assegnatari per competenza
Assegnazioni	No	Si	Indica la lista degli utenti assegnatari del fascicolo. Di default, coincide con l'utente responsabile.
Riferimenti	No	Si	Utilizzato per associare i fascicoli relativi a procedimenti (o attività) tra di loro collegati (es.: accesso agli atti-procedimento cui si riferisce l'istanza di accesso; procedimento vigilanza procedimento sanzionatorio ecc.)

Nella compilazione del metadato *oggetto* è opportuno, al fine di agevolare le successive ricerche, adottare alcune regole generali:

- 1) utilizzare, al livello di U.O. responsabile, dei *format* di oggetto prefissati per tipologia di fascicolo;
- 2) evitare di utilizzare come oggetto i soli estremi del provvedimento cui il fascicolo si riferisce (es.: “Delibera n. 123/45/CONS”);
- 3) evitare di ripetere nell'oggetto l'informazione già contenuta nell'indice di titolario (es. “Pianificazione frequenze radiotelevisive – Modifica del PNAF 2019”);
- 4) evitare di inserire nell'oggetto numerazioni progressive poiché il sistema attribuisce automaticamente un codice identificativo al fascicolo;
- 5) evitare di inserire nell'oggetto informazioni riservate o dati particolari riconducibili a specifiche persone fisiche o giuridiche.

Una volta che un nuovo fascicolo è stato aperto, non può più essere eliminato dall'archivio dell'Autorità. Resta sempre possibile modificarne l'oggetto, le assegnazioni e gli altri metadati secondo quanto indicato nella Tabella 1. In caso di necessità di modifica di dati non modificabili il fascicolo deve essere necessariamente chiuso e si deve procedere all'apertura di un nuovo fascicolo.

Tutti i nuovi fascicoli, all'atto dell'apertura, vengono collocati automaticamente nell'*archivio corrente* che costituisce il complesso di documenti utilizzati dagli uffici usati per il disbrigo degli affari in corso.

6.3.4 Assegnazione del fascicolo

All'atto dell'apertura, il fascicolo informatico viene automaticamente assegnato per competenza all'utente che esegue materialmente l'operazione di apertura.

Lo stesso utente, a meno di indicazione diversa, viene registrato dal sistema informatico di gestione come utente responsabile del fascicolo.

Di norma, l'utente responsabile, contestualmente all'apertura, assegna per conoscenza il nuovo fascicolo anche all'U.O. responsabile.

Il dirigente dell'U.O. responsabile dispone, altresì, l'assegnazione del fascicolo, per competenza o per conoscenza, ad eventuali ulteriori utenti o UU.OO.

In generale, il fascicolo viene assegnato, oltre che all'utente responsabile:

- per **competenza** ai soli utenti autorizzati a eseguire operazioni sul fascicolo (fascicolare documenti, effettuare successive lavorazioni e istruttorie ecc.); di tali operazioni viene data automaticamente notifica all'utente responsabile. Nel caso in cui il RPA curi effettivamente anche la tenuta del fascicolo, come di norma avviene, l'RPA è l'unico assegnatario per competenza del fascicolo. Eventuali altri utenti che collaborano allo svolgimento del procedimento/attività sono assegnatari del fascicolo per conoscenza. Nel caso in cui il RPA deleghi ad altro utente la tenuta del fascicolo (ad esempio quando il RPA è un direttore) l'utente delegato è, oltre al RPA, l'unico assegnatario per competenza del fascicolo.
- per **conoscenza** agli utenti e UU.OO. che devono semplicemente essere informati dell'apertura del fascicolo e/o prendere visione dell'elenco dei documenti in esso contenuti.

Gli utenti assegnatari del fascicolo, indipendentemente dal tipo di assegnazione ricevuta, hanno visibilità esclusivamente dei documenti fascicolati di cui essi stessi sono assegnatari. Gli utenti assegnatari del fascicolo *per competenza* acquisiscono automaticamente i privilegi di modifica e lettura del fascicolo stesso mentre quelli assegnatari *per conoscenza* acquisiscono i privilegi di sola lettura.

6.3.5 Presa in carico del fascicolo

Gli utenti assegnatari del fascicolo (compreso l'utente responsabile del fascicolo) danno evidenza dell'avvio delle attività di competenza relative al procedimento o all'attività non procedimentalizzata riferita al fascicolo effettuando, mediante le apposite funzionalità disponibili nel sistema di gestione informatica dei documenti, la *presa in carico* del fascicolo.

6.3.6 Fascicolazione di un protocollo in ingresso all'U.O.

Quando un *nuovo documento* protocollato (esterno o interno) viene smistato e preso in carico dall'U.O. responsabile, qualora il documento si riferisca a un nuovo procedimento o questione, il dirigente, o gli utenti della segreteria dallo stesso incaricati, lo assegnano individualmente all'utente

RPA o responsabile della trattazione dell'attività non procedimentalizzata, nonché agli eventuali ulteriori assegnatari.

L'utente RPA (o suo delegato alla tenuta del fascicolo, ove presente) o responsabile della trattazione dell'attività verifica, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di gestione informatica dei documenti, se il documento assegnato è collegato a un procedimento o specifica questione in corso, e deve pertanto essere inserito in un fascicolo esistente, oppure se il documento si riferisce a un nuovo procedimento o questione per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo.

Se il documento protocollato si ricollega a un procedimento o questione in corso, l'utente responsabile del fascicolo (o suo delegato alla tenuta del fascicolo, ove presente):

- verifica la corretta classificazione del documento da fascicolare e, se del caso, la completa o rettifica;
- verifica la corretta attribuzione del grado di accessibilità del documento e, se del caso, lo rettifica;
- individua il relativo fascicolo;
- collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo individuato.

Se il documento protocollato dà avvio a un nuovo fascicolo, il dirigente dell'U.O. responsabile, all'atto dell'assegnazione individuale al RPA o della trattazione dell'attività non procedimentalizzata, dispone l'apertura del nuovo fascicolo da parte, di norma, dello stesso utente assegnatario del documento che diviene quindi utente responsabile del fascicolo. L'utente responsabile del fascicolo, pertanto:

- esegue le operazioni di apertura del nuovo fascicolo informatico con le modalità previste al par. 6.3.3 - *Apertura del fascicolo*;
- esegue le operazioni di assegnazione del nuovo fascicolo con le modalità previste al par. 6.3.4 - *Assegnazione del fascicolo*;
- esegue la presa in carico del nuovo fascicolo con le modalità previste al par. 6.3.5 - *Presa in carico del fascicolo*;
- verifica la corretta classificazione del documento da fascicolare e, se del caso, la completa o rettifica;
- verifica la corretta attribuzione del grado di accessibilità del documento e, se del caso, lo rettifica;
- collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto.

6.3.7 Fascicolazione di un protocollo in uscita dall'U.O.

Il documento in uscita dall'U.O. (esterno o interno), una volta che è stato predisposto dall'utente RPA o responsabile della trattazione dell'attività non procedimentalizzata, viene inserito dallo stesso nel sistema di gestione informatica dei documenti sottoforma di *documento grigio*⁶ nel quale vengono indicati gli indirizzi dei destinatari, gli utenti firmatari (di norma il dirigente dell'U.O. ovvero, nei

⁶ Si tratta di un *documento* che tramite diverse operazioni (predisposizione documento, sigla, firma digitale) può generare una registrazione di protocollo.

casi previsti, lo stesso utente responsabile) e gli ulteriori utenti assegnatari per competenza e per conoscenza. Una volta firmato e protocollato in uscita, l'utente RPA (o suo delegato, ove presente) o della trattazione dell'attività, se il documento stesso è collegato a un procedimento o specifica questione in corso, provvede a inserirlo in un fascicolo esistente oppure, se il documento si riferisce a un nuovo procedimento o questione per cui è necessario aprire un nuovo fascicolo, provvede ad aprire un nuovo fascicolo.

Di norma, il documento in uscita reca nell'intestazione il codice identificativo del fascicolo in cui è destinato ad essere inserito e l'invito a citare il medesimo codice nella eventuale risposta. Nel caso di atti procedurali, è riportato il codice del procedimento in luogo del codice fascicolo.

Se il documento in uscita si ricollega a un procedimento o questione in corso, l'utente responsabile del fascicolo:

- individua, con l'ausilio delle funzioni di ricerca del sistema di gestione informatica dei documenti, il relativo fascicolo;
- verifica la corretta attribuzione del grado di accessibilità del documento e, se del caso, lo rettifica;
- collega la registrazione di protocollo del documento al fascicolo individuato.

Se il documento in uscita dà avvio a un nuovo fascicolo, il dirigente dell'U.O. responsabile dispone l'apertura del nuovo fascicolo, di norma, da parte dello stesso utente assegnatario del documento.

L'utente responsabile del fascicolo (o suo delegato, ove presente), pertanto:

- esegue le operazioni di apertura del nuovo fascicolo informatico con le modalità previste al par. 6.3.3 – *Apertura del fascicolo*;
- esegue le operazioni di assegnazione del nuovo fascicolo con le modalità previste al par. 6.3.4 – *Assegnazione del fascicolo*;
- esegue la presa in carico del nuovo fascicolo con le modalità previste dal par. 6.3.5 – *Presa in carico del fascicolo*;
- verifica la corretta qualificazione (sensibile/riservato) del documento e, se del caso, la rettifica;
- collega la registrazione di protocollo del documento al nuovo fascicolo aperto.

6.3.8 Fascicolazione di un documento non protocollato

Ove fossero presenti documenti non soggetti a registrazione di protocollo, utili per la ricostruzione del procedimento o della specifica questione (ad esempio documenti di lavoro), l'utente responsabile ne cura preventivamente l'archiviazione nel sistema di gestione informatica dei documenti sotto forma di “*documento grigio*” con proprio codice identificativo immodificabile, per la successiva integrazione nel fascicolo. In fase di archiviazione sotto forma di “*documento grigio*” del documento non soggetto a registrazione di protocollo, l'utente responsabile specifica il “tipo documento” (delibera, determina, etc.) e compila il campo “data documento” nel formato gg/mm/aaaa.

6.3.9 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'attività non procedimentalizzata. I fascicoli relativi ad attività amministrative semplici che implicano risposte obbligate o meri adempimenti vengono di norma chiusi a fine anno o a seconda delle specifiche esigenze correlate all'attività di cui si tratta.

La chiusura del fascicolo, che viene formalizzata utilizzando l'apposita funzione del sistema di gestione informatica dei documenti, determina la chiusura automatica anche degli eventuali sottofascicoli e inserti ancora aperti associati al fascicolo.

La chiusura di un fascicolo determina il trasferimento dello stesso dall'*archivio corrente* all'*archivio di deposito*.

Il fascicolo chiuso e trasferito all'archivio di deposito può essere riaperto dall'assegnatario per competenza in qualsiasi momento e trasferito nuovamente all'*archivio corrente*.

6.3.10 Sottofascicoli

Come specificato nei paragrafi precedenti, a un procedimento corrisponde, in generale, un solo fascicolo. Tuttavia, in caso di particolari esigenze di organizzazione dei documenti all'interno di un fascicolo, è possibile articolare quest'ultimo in sottofascicoli, come ad esempio per conservare in modo separato atti non ufficiali riguardanti attività preistruttorie.

La creazione di un sottofascicolo è eseguita dall'utente responsabile tramite le apposite funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti. Il sottofascicolo, che eredita obbligatoriamente utente responsabile e classificazione dal fascicolo di cui costituisce articolazione, è identificato grazie a un'ulteriore sequenza numerica progressiva attribuita automaticamente e gerarchicamente posta al di sotto del numero di fascicolo.

Il sottofascicolo si comporta come un fascicolo a tutti gli effetti e la gestione dei documenti al suo interno è identica a quella dei fascicoli. Esattamente come un fascicolo, una volta che un sottofascicolo è stato creato, non può più essere cancellato, ma è sempre possibile modificarne l'oggetto e alcuni altri metadati, ivi inclusa la qualificazione come 'riservato'. Un sottofascicolo può essere creato solo all'interno di un fascicolo e non di altri sottofascicoli; tuttavia, è possibile articolare il sottofascicolo in inserti.

Il sottofascicolo può essere chiuso prima del fascicolo, ma non viceversa, in quanto di norma trattasi di un subprocedimento o di un endoprocedimento.

6.3.11 Inserti

In caso di particolari esigenze di organizzazione dei documenti all'interno di un sottofascicolo, è possibile articolare quest'ultimo in inserti.

La creazione di un inserto è eseguita dall'utente responsabile tramite le apposite funzionalità del sistema di gestione informatica dei documenti. L'inserto, che eredita obbligatoriamente utente responsabile, classificazione e qualificazione del fascicolo e del sottofascicolo di cui costituisce

articolazione, è identificato grazie a un'ulteriore sequenza numerica progressiva attribuita automaticamente e gerarchicamente posta al di sotto del numero di sottofascicolo.

L'inserto si comporta come un fascicolo a tutti gli effetti e la gestione dei documenti al suo interno è identica a quella dei fascicoli. Esattamente come un fascicolo, una volta che l'inserto è stato creato, non può più essere cancellato, ma è sempre possibile modificarne l'oggetto e alcuni altri metadati. Un inserto può essere creato solo all'interno di un sottofascicolo e non di altri inserti.

L'inserto può essere chiuso prima del sottofascicolo, ma non viceversa.

6.3.12 Collegamento tra fascicoli

È possibile collegare tra loro fascicoli relativi a procedimenti o attività correlate, mediante l'apposita funzionalità "riferimenti" resa disponibile dal sistema di gestione informatica dei documenti.

6.3.13 Altre aggregazioni documentali informatiche

All'interno del sistema di gestione informatica dei documenti l'Autorità può formare, gestire e utilizzare tipologie di aggregazioni documentali informatiche diverse dai fascicoli: serie che aggregano documenti e serie che aggregano fascicoli. Le serie documentarie sono costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento e alla numerazione progressiva (ad esempio delibere, determine, ecc.). La gestione è centralizzata e non può essere demandata a singoli utenti. Le serie di fascicoli sono costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli.

6.4 Archivio documentale dell'Autorità

Dal punto di vista archivistico, si distinguono tre differenti fasi di gestione in ragione delle diverse modalità di organizzazione ed utilizzo dei documenti:

- **archivio corrente:** è costituito dal complesso dei documenti relativi agli affari in corso. In particolare, l'archivio corrente del sistema documentale informatizzato consente all'utente, che abbia competenza sul fascicolo, di avere accesso ai fascicoli in "stato aperto" e ai relativi documenti in essi presenti (compresi i relativi sottofascicoli e inserti).
- **archivio di deposito:** riguarda i documenti ancora utili per finalità amministrative o giuridiche, ma non più indispensabili per la trattazione delle attività correnti; In particolare, l'archivio di deposito del sistema documentale informatizzato permette all'utente il solo accesso ai fascicoli (e relativi sotto-fascicoli e inserti) dell'ufficio in "stato chiuso", senza possibilità di modificarli, a meno di non riaprirli (sempre che l'utente abbia i permessi per farlo) e trasferirli quindi nuovamente nell'archivio corrente.
- **archivio storico:** raccoglie il complesso dei documenti, versati dall'archivio di deposito, relativi ad affari e procedimenti conclusi da oltre quarant'anni che, previa

selezione, sono destinati alla conservazione permanente.

6.5 *La conservazione dei documenti informatici*

Ai fini di quanto previsto dal TUDA, dal CAD, dalle disposizioni attualmente vigenti delle Regole tecniche e dalle Linee Guida, sono inviati in conservazione tutti i documenti protocollati gestiti tramite il sistema documentale informatico.

L'invio in conservazione ha luogo mediante un applicativo presente nel sistema informativo. La descrizione nel dettaglio delle procedure funzionali all'invio in conservazione dei documenti informatici e delle modalità con le quali deve essere attuata la conservazione, è contenuta nel ***Manuale di conservazione***, adottato dall'Autorità ai sensi del paragrafo 4.6. delle Linee Guida.

6.6 *La conservazione dei fascicoli cartacei nell'archivio corrente*

In ragione della necessità di frequente consultazione, ogni *UO* custodisce presso i propri locali l'archivio corrente relativo agli affari attribuiti alla competenza della medesima Unità. Il responsabile della *UO* o un suo delegato cura la corretta tenuta del relativo archivio corrente. Lo stesso responsabile della *UO*, ovvero il responsabile del procedimento dallo stesso designato, cura l'inserimento dei documenti nei fascicoli detenuti dall'*UO* e la corretta tenuta degli stessi.

6.7 *La conservazione dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito*

Le Unità Organizzative attivano il servizio di prelievo del fornitore incaricato della custodia dei fascicoli cartacei chiusi da destinare all'archivio di deposito.

I fascicoli da destinare all'archivio di deposito contengono gli originali di tutti gli atti ivi inseriti, i relativi allegati e la stampa di una scheda riepilogativa del contenuto del fascicolo.

Parte dell'archivio di deposito è situato in parte nei locali dell'edificio dell'Autorità, dove vengono collocati i fascicoli delle *UO* e per i quali è più probabile che si presenti la necessità di una loro consultazione o integrazione. Il resto dell'archivio di deposito è invece situato in un deposito esterno all'Autorità, la cui gestione è affidata in *outsourcing*. A tale deposito vengono periodicamente inviati i fascicoli e i documenti amministrativi per i quali non si ritiene prossima la necessità di una loro consultazione o integrazione.

L'archiviazione, la movimentazione e la consultazione dei fascicoli e delle aggregazioni documentali archiviate esternamente agli uffici dell'Autorità è gestita secondo le procedure concordate con il fornitore esterno.

6.8 *Consultazione dei fascicoli depositati esternamente*

Le Unità Organizzative dell'Autorità possono, per esigenze di servizio, richiedere al fornitore la consultazione, estrazione e consegna di uno o più fascicoli. La consultazione ha per oggetto singoli fascicoli o raccoglitori contenenti gli allegati e non singoli documenti.

Terminata la consultazione, la restituzione del materiale si svolgerà con le medesime modalità

previste per l'invio dei fascicoli all'archivio di deposito, registrando anche gli estremi della consultazione (data, funzionario).

6.9 Selezione e scarto dei documenti in archivio

Sono sottoposti a scarto sia i documenti informatici che quelli analogici.

Lo scarto dei documenti, ai sensi dell'articolo 68, comma 1, del Testo Unico, avviene nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela dei beni culturali.

Lo scarto dei documenti cartacei viene effettuato mediante distruzione fisica degli stessi e successivo invio al macero.

Il Piano di conservazione (Piano o massimario di scarto), riportato in allegato, indica con riferimento agli elementi che compongono l'archivio (categorie del titolare), i periodi minimi di conservazione (ad es. 5, 10, 20 anni), dopo i quali si può procedere alla loro eliminazione.

Per la conservazione e lo scarto di atti non espressamente indicati nel Piano si adottano, per analogia, gli stessi criteri previsti per documenti con caratteristiche simili.

Lo scarto di documenti dall'archivio è subordinato ad autorizzazione della Soprintendenza Archivistica (art. 21, comma 1, lettera d) del Codice dei beni culturali - (CBC). È responsabilità dell'Autorità accertare di volta in volta, nel caso concreto, il venir meno dell'utilità amministrativa dei documenti, anche al di là di quanto astrattamente previsto, in linea generale, dal piano di conservazione e scarto.

La proposta di scarto, pertanto, deve essere sempre motivata e deliberata dal Consiglio dell'Autorità. Lo scarto consiste nella cancellazione fisica di tutti i file, compreso l'allegato principale e quelli secondari caricati nel protocollo. Esso deve avvenire nell'archivio di deposito in vista del passaggio della documentazione all'archivio storico.

6.10 Procedura per lo scarto

L'adozione del Piano di conservazione non esenta l'Amministrazione dallo svolgere tutti gli adempimenti relativi alla procedura di scarto, con l'adozione di un provvedimento formale dell'amministrazione (deliberazione del Consiglio, nel caso dell'Autorità) e nell'acquisizione dell'autorizzazione allo scarto rilasciata dalle Soprintendenze archivistiche competenti per territorio.

La procedura di scarto viene attivata nel momento in cui l'Autorità chiede alla Soprintendenza l'autorizzazione a distruggere documentazione non più necessaria a fini amministrativi e legali. A tal fine deve presentare alla Soprintendenza una proposta di scarto, compilata sulla base del Piano di conservazione/Massimario di scarto.

6.11 Decorrenza dei tempi di conservazione

Nel Piano di conservazione i termini di conservazione dei documenti sono stati determinati in linea con la normativa generale amministrativa e civilistica, nonché con la normativa specifica, ove contempli termini per la conservazione degli atti, e con la normativa in materia di trattamento dei dati

personali.

I termini di conservazione indicati decorrono, salvo diversa indicazione, dalla data di chiusura del procedimento o del fascicolo, oppure dall'ultima registrazione effettuata nel caso dei registri. Nel caso in cui dal procedimento amministrativo nascono contestazioni o azioni giudiziarie, i tempi di conservazione decorreranno dalla data di definizione del contenzioso.

In allegato, per ciascun titolo e classe del Titolare, è stato indicato il tempo di conservazione.

7 MISURE DI SICUREZZA

Il paragrafo 3.9. delle Linee Guida prescrive che il responsabile della gestione documentale, in accordo con il responsabile della conservazione e con il responsabile della transizione digitale, nonché avendo acquisito il parere del responsabile della protezione dei dati personali, predisponga il piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti.

Le misure di sicurezza previste dal piano hanno ad oggetto i documenti informatici ed attengono alle fasi della formazione, della gestione, della trasmissione e dell'accesso.

Le misure di sicurezza sono volte a garantire che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;
- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

7.1 Misure generali di sicurezza

Le misure generali, tecniche ed organizzative, inerenti alla gestione dei documenti informatici, sono le seguenti:

- protezione periferica della Intranet dell'Autorità;
- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- sistema di autenticazione a due livelli con password e OTP (*one time password*) per l'accesso ai sistemi;

L'accesso al Sistema di gestione documentale e al Sistema di protocollo da parte degli utenti è consentito esclusivamente tramite l'inserimento di credenziali di autenticazione. Il metodo di autenticazione utilizzato dall'Autorità è basato su un sistema centralizzato che valida le autenticazioni e le autorizzazioni per l'accesso a diversi sistemi (Single Sign On).

Qualora l'accesso avvenga al di fuori delle sedi dell'Autorità, è implementato un metodo di autenticazione multi-fattore (Strong Authentication) al fine di prevenire accessi non autorizzati. Una volta autenticato attraverso la rete Internet, l'utente instaurerà una sessione web https, verso il sistema di gestione documentale. La sessione è protetta da crittografia a chiave pubblica al fine di garantire

la riservatezza e l'integrità delle comunicazioni *client-server*.

Inoltre, sono previsti:

- esecuzione e gestione delle copie di *backup* dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza periodica;
- capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- gestione delle situazioni di emergenza da parte di un gruppo di risorse interne qualificate (*task force*);
- impiego manutenzione ed aggiornamento di un adeguato sistema antivirus e di gestione di “moduli” (*patch e service-patch*) correttivi dei sistemi operativi;
- adozione di un sistema di *Firewall* che autorizza il transito dei pacchetti verso la rete soltanto se autorizzati da regole prefissate;
- attività di formazione ed informazione agli utenti per aumentare la consapevolezza nei confronti dei rischi informatici.

7.2 *Policy di visibilità dei documenti*

All'interno del sistema di protocollo sono previsti livelli differenziati di visibilità dei documenti, che variano in funzione della mansione svolta, della riservatezza dei documenti e dei dati particolari eventualmente contenuti.

In particolare, per i documenti ordinari si applicano le seguenti regole di “visibilità”:

- “Utente documentale” può visualizzare i documenti di cui è assegnatario in competenza o in conoscenza. Se in un fascicolo viene inserito un atto non assegnato all'utente, questo non sarà visualizzabile (sarà visibile solo nella lista dei documenti del fascicolo).
- “Personale di segreteria” (cd. Protocollista semplice) può visualizzare tutti i documenti degli assegnatari appartenenti alla propria unità organizzativa.
- “Responsabile di II livello” (e persone dal medesimo delegate) può visualizzare tutti i documenti degli assegnatari appartenenti alla propria unità organizzativa.
- “Responsabile di I livello” (e persone dal medesimo delegate) può visualizzare tutti i documenti degli assegnatari appartenenti alla propria unità organizzativa.
- “Responsabile della struttura” (e persone dal medesimo delegate) può visualizzare tutti i documenti dell'Autorità.

I documenti sono qualificati come “riservati” se contengono dati da preservare quali segreti industriali e/o informazioni commercialmente riservate. A tali documenti si applicano le medesime regole di visibilità dei documenti ordinari, con l'eccezione del personale con il ruolo di “protocollista” (personale di segreteria e/o protocollisti generali).

Ove applicabile, un documento qualificato come “riservato” può essere anche qualificato come “sensibile” in quanto contenente dati personali particolari e/o giudiziari. Tali documenti sono accessibili esclusivamente dagli utenti cui il documento è direttamente assegnato preventivamente autorizzato alla visione di tali documenti. Possono effettuare tale qualifica i protocollisti del Protocollo e i direttori.

7.3 *Misure di sicurezza attinenti alla formazione e alla gestione dei documenti informatici*

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici garantiscono:

- l'identificabilità dell'*UO* e del soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti mediante strumenti informatici e ad essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici mediante sistemi informativi automatizzati;
- le leggibilità dei documenti nel tempo;
- l'interscambiabilità dei documenti tanto all'interno dell'Autorità, quanto con soggetti esterni.

I documenti sono prodotti per mezzo di applicativi di videoscrittura che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Ove sia prevista la sottoscrizione del documento informatico, il documento è sottoscritto con firma digitale. Prima della loro sottoscrizione con firma digitale, i documenti informatici prodotti dall'*AOO* Autorità sono convertiti in un formato standard, idoneo a garantirne le leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Il sistema di gestione documentale è configurato in modo tale da garantire:

- l'accesso esclusivo al *server* del sistema di gestione ad opera dei soli utenti autorizzati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da consentire l'identificabilità dell'operatore.

8 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE ALLE ATTIVITÀ DEGLI ORGANI COLLEGIALI

Tutti i documenti inerenti alle attività degli Organi Collegiali (atti preparatori, ordini del giorno delle sedute, verbali, esiti, delibere, etc.) sono gestiti mediante il sistema documentale informatico.

Al fine di consentire la gestione informatizzata di quanto attiene alle attività degli Organi Collegiali con particolare riferimento ai flussi di lavoro, al ciclo di approvazione degli atti ed all'agenda delle riunioni, l'Autorità si è dotata di una piattaforma informatica per il caricamento delle proposte per gli Organi Collegiali (c.d. "cartelline").

Tale piattaforma è integrata con il sistema informatico di gestione documentale e prevede, in particolare, le seguenti funzionalità:

- gestione del calendario delle sedute degli Organi Collegiali;

- gestione delle proposte di discussione;
- generazione e gestione dell'ordine del giorno delle sedute;
- gestione del ciclo di approvazione delle delibere.

Le principali caratteristiche della piattaforma sono:

- la tracciabilità;
- l'integrazione delle informazioni e delle funzionalità;
- l'integrazione col sistema di gestione documentale;
- la formazione e la gestione dell'archivio delle delibere.

Le cartelline caricate per gli Organi Collegiali sono tracciabili, perché presenti sul sistema di gestione documentale e conservate a norma, secondo le disposizioni vigenti. Sono altresì univocamente legate al procedimento cui fanno riferimento: infatti è possibile allegare esclusivamente gli atti inclusi nel fascicolo associato al medesimo procedimento. La piattaforma consente anche di recuperare, in qualsiasi momento, le informazioni inerenti alle attività degli Organi Collegiali, quali, a titolo esemplificativo, l'ordine del giorno (Odg), la scheda di caricamento con gli atti allegati, il numero della cartellina, gli esiti, etc...

La piattaforma integra, inoltre, il ciclo di approvazione delle delibere, il che consente di seguire il flusso di creazione e firma della delibera e ne permette la successiva archiviazione in un data base unico.

Si riportano, brevemente, di seguito le principali funzionalità della piattaforma.

1. Creazione di una seduta: gli utenti abilitati possono creare la seduta per ciascun Organo Collegiale. Si fa presente che le sedute possono trovarsi in uno dei seguenti stati:
 - a. Preparazione: caricamento delle cartelline da parte delle strutture;
 - b. Definizione ordine del giorno (Odg): checkout, definizione e generazione dell'Odg;
 - c. Odg pubblicato: pubblicazione della seduta;
 - d. Svolta senza esiti: conclusione della seduta e generazione della bozza di verbale;
 - e. Svolta OdG: Inserimento degli esiti per ciascun punto dell'Odg e creazione delle eventuali delibere;
 - f. Annullata: seduta annullata.
2. Creazione e caricamento di una cartellina: gli utenti abilitati, se la seduta è aperta, possono creare una cartellina, indicandone i dati generali, selezionando dal sistema di gestione documentale il fascicolo cui deve essere associata, compilando l'eventuale piano di spesa, se previsto, ed allegando gli atti dal fascicolo precedentemente scelto. Una volta che la cartellina è completa, gli utenti abilitati possono finalizzare il caricamento.
3. Checkout delle cartelline e chiusura della seduta: gli utenti abilitati provvedono al checkout delle cartelline ed a chiudere la seduta;



4. Pubblicazione Odg e conclusione della seduta: gli utenti abilitati creano l'Odg e lo pubblicano. Una volta conclusa la seduta, gli utenti abilitati possono dichiararla conclusa anche sulla piattaforma per inserire gli esiti.
5. Inserimento esiti: gli utenti abilitati inseriscono gli esiti per ciascun punto all'Odg.
6. Inserimento delibera: gli utenti abilitati selezionano la delibera da caricare per la firma, compilano i campi richiesti ed inseriscono il file .pdf per il successivo invio al giro firme.
7. Invio delle delibere al giro firme: gli utenti abilitati provvedono ad inviare il file .pdf precedente caricamento al giro firme.
8. Monitoraggio delle delibere: gli utenti abilitati possono monitorare lo stato delle delibere della propria struttura, attraverso Monitoraggio Delibere, sottovoce del menù messo a disposizione dalla piattaforma.
9. Archivio delle delibere: gli utenti abilitati, all'interno dell'Archivio, possono consultare tutte le delibere approvate.

9 DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Manuale di gestione documentale viene adottato con delibera dell'Autorità ed è pubblicato nel sito web www.agcom.it, nella sezione "Amministrazione trasparente", conformemente a quanto previsto dal par. 3.5. delle Linee Guida.

Il Responsabile della gestione documentale dell'Autorità verifica periodicamente la conformità del manuale alle disposizioni vigenti e la coerenza dello stesso con l'organizzazione interna dell'Autorità. Il Responsabile della gestione documentale apporta al Manuale le opportune modifiche ed aggiornamenti, informandone il Segretario Generale, prima di provvedere affinché sia resa pubblica la versione aggiornata nel sito istituzionale dell'Autorità.

10 ALLEGATI

1. TITOLARIO
2. MASSIMARIO DI SCARTO
3. REGISTRO DI EMERGENZA