
MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

(aggiornamento 15 luglio 2025)

SOMMARIO

Introduzione.....	5
1. Principi generali e definizioni	6
1.1. <i>Riferimenti normativi.....</i>	6
1.2. <i>Definizioni.....</i>	6
1.3. <i>Ambito di applicazione del manuale.....</i>	9
1.4. <i>Profili organizzativi.....</i>	9
2. Gestione dei flussi documentali	10
2.1. <i>Documenti in ingresso</i>	10
2.1.1. <i>Ricezione di documenti su supporto cartaceo</i>	10
2.1.2. <i>Ricezione di documenti informatici.....</i>	11
2.1.3. <i>Ricevute di consegna.....</i>	14
2.1.4. <i>Casi particolari.....</i>	15
2.2. <i>Documenti in uscita</i>	15
2.2.1. <i>Elementi base del documento.....</i>	15
2.2.2. <i>Redazione del documento.....</i>	16
2.2.3. <i>Invio del documento informatico.....</i>	16
2.2.4. <i>Invio del documento analogico</i>	17
3. Registrazione dei documenti	18
3.1. <i>Il servizio per la tenuta del protocollo informatico</i>	18
3.2. <i>Registrazione di protocollo</i>	19
3.2.1. <i>Documenti non soggetti a registrazione di protocollo</i>	19
3.2.2. <i>Modalità di registrazione</i>	19
3.2.3. <i>Riservatezza dei documenti protocollati</i>	20
3.2.4. <i>Differimento dei termini di registrazione.....</i>	20
3.2.5. <i>Annullamento delle registrazioni di protocollo.....</i>	20
3.2.6. <i>Registro giornaliero di protocollo.....</i>	21
3.3. <i>Segnatura di protocollo</i>	21
3.4. <i>Procedure di emergenza</i>	22
4. Assegnazione dei documenti.....	23
5. Organizzazione archivistica	24
5.1. <i>Classificazione.....</i>	24
5.2. <i>Fascicolazione</i>	25
5.2.1. <i>I database delle attività procedurali</i>	25
5.3. <i>Archivio documentale dell'Autorità</i>	25
5.4. <i>La conservazione dei documenti informatici</i>	26
5.4.1. <i>Versamento dei fascicoli digitali del Rating di Legalità nell'archivio di deposito digitale</i>	27
5.5. <i>La conservazione dei documenti analogici</i>	27
5.5.1. <i>Versamento dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito</i>	27
5.5.2. <i>Prestito dei fascicoli</i>	28
5.6. <i>Selezione e scarto dei documenti.....</i>	28
6. Misure di sicurezza.....	29
6.1. <i>Misure generali di sicurezza.....</i>	29
6.2. <i>Misure di sicurezza attinenti alla formazione e alla gestione dei documenti informatici</i>	30

7. Disposizioni finali31

Allegati32

1) Registro di emergenza 32

2) Titolario di classificazione e Piano di conservazione 34

INTRODUZIONE

L'articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, prevede che ciascuna amministrazione individui, *“nell’ambito del proprio ordinamento, gli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti per grandi aree organizzative omogenee”*.

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 Garante della Concorrenza e del Mercato 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 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, 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 è stata adottata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 29944 del 14 dicembre 2021 ed è stata da ultimo aggiornata in data xx luglio 2025; è pubblicata sul sito istituzionale della stessa Autorità, in ottemperanza alla disposizione di cui al paragrafo 3.5., ultimo cpv., delle citate *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, nella sottosezione *“Altri contenuti - Manuale di gestione documentale”* della sezione *“Autorità trasparente”*.

1. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

1.1. Riferimenti normativi

Il 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”, 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”).

1.2. Definizioni

Ai fini del presente Manuale si intende:

- a) per **Autorità**, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (indicata nel manuale anche come “AGCM”);
- b) per **Area Organizzativa Omogenea (AOO)**, un insieme di uffici, individuati dall’Amministrazione ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti;
- c) per **Unità Organizzativa (UO)**, un complesso di risorse umane e strumentali cui sono affidate competenze omogenee;
- d) per **documento amministrativo**, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa;

- e) per **documento informatico**, il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- f) per **documento analogico**, la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- g) per **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 adottato;
- h) per **gestione informatica dei documenti**, l'insieme delle attività di cui al punto precedente, effettuate mediante sistemi informatici;
- i) per **sistema di gestione informatizzata dei documenti**, l'insieme delle risorse, delle strutture, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate dall'Autorità per la gestione dei documenti;
- j) per **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;
- k) per **registrazione di protocollo**, l'assegnazione, ad ogni documento ricevuto o spedito, delle informazioni di cui all'articolo 53, TUDA: numero di protocollo 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, ovvero destinatario o destinatari per i documenti inviati, 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, registrata in forma non modificabile;
- l) per **segnatura di protocollo**, l'apposizione fisica o l'associazione digitale all'originale del documento, rispettivamente analogico o digitale, in forma permanente non modificabile, delle informazioni minime riguardanti il documento stesso: progressivo di protocollo; data di protocollo; identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa;
- m) per **assegnazione**, l'operazione di individuazione dell'Ufficio competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare cui il documento si riferisce;

- n) per **classificazione**, la riconduzione di ciascun documento, prodotto o ricevuto, alle diverse voci e sottovoci presenti in uno schema predefinito, costituito dal titolare di classificazione;
- o) per **titolario di classificazione**, un sistema precostituito di archiviazione dei documenti, articolato su partizioni astratte, gerarchicamente ordinate, definite sulla base delle competenze e dei settori di attività dell'Ente;
- p) per **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;
- q) per **archivio corrente**, l'insieme dei documenti prodotti o acquisiti relativi a procedimenti o ad affari in corso di trattazione;
- r) per **archivio di deposito**, l'insieme dei documenti prodotti o acquisiti relativi a procedimenti o ad affari conclusi;
- s) per **responsabile della conservazione**, il dirigente o funzionario individuato per definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e governarne la gestione;
- t) per **ufficio**, una struttura organizzativa dell'Autorità che si avvale dei servizi posti in essere nell'ambito del sistema di gestione documentale;
- u) per **utente**, ogni soggetto dell'amministrazione legittimato ad utilizzare i servizi resi disponibili dal sistema di gestione documentale
- v) per **DIGED**, la Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici;
- w) per **protocollo**, l'unità funzionale, facente parte della Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici, incaricata della tenuta del protocollo informatico, nonché della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61, comma 1, TUDA;
- x) per **Applicativo del protocollo**, le procedure automatizzate di supporto al Sistema di protocollo; tali procedure assolvono ai requisiti di funzionalità minima secondo quanto prescritto dal Testo Unico e dall'articolo 6, comma 1, del D.P.C.M. 3 dicembre 2013
- y) per **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi.

1.3. Ambito di applicazione del manuale

Il 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.

1.4. 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'AGCM dalle diverse fonti normative e le attività funzionali e di supporto allo svolgimento delle prime.

Ciò nondimeno si è ritenuto di individuare un'unica Area Organizzativa Omogenea, 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 sono già da tempo accentrati presso un'unica direzione (Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici).

Sull'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è registrata con il codice IPA **agcm_**, con il domicilio digitale **protocollo.agcm@pec.agcm.it** e con il codice univoco AOO **A1B5CEA**.

Le diverse Unità Organizzative che fanno parte della AOO Autorità sono riportate nell'organigramma dell'Autorità, consultabile al link <https://www.agcm.it/chi-siamo/struttura-e-organizzazione/organigramma>.

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.

2. 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, o prodotti dalle diverse UO e destinati ad alimentare i fascicoli procedurali.

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 sia dei flussi documentali in ingresso che di quelli in uscita, ad esclusione dell'invio *via PEC*, che dal 2024 è stato decentralizzato affidandolo alle singole unità organizzative.

Per i casi di centralizzazione l'UO competente è la Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici (*DIGED*).

2.1. Documenti in ingresso

2.1.1. Ricezione di documenti su supporto cartaceo

Le modalità di ricezione illustrate nel presente paragrafo sono 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 oltre all'UO anche il nominativo del Dirigente o di altro addetto all'UO, non viene aperta ma recapitata direttamente 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 alla DIGED per la registrazione di protocollo.

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire alla Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale;
- b) la consegna a mano o per il tramite di altre UO alla DIGED.

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

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

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo la DIGED effettua le seguenti operazioni ai fini delle attività di protocollazione e digitalizzazione:

- a) ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
- b) registrazione di protocollo;
- c) segnatura di protocollo mediante apposizione di etichetta adesiva sull'originale cartaceo del documento;
- d) scansione dei documenti per l'acquisizione di copia per immagine su supporto informatico;
- e) apposizione dell'attestazione di conformità all'origina analogico sul documento scansionato ai sensi dell'art. 22 del CAD;
- f) assegnazione all'UO competente per la trattazione.

2.1.2. Ricezione di documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici avviene prioritariamente attraverso la casella di Posta Elettronica Certificata dell'Autorità (protocollo.agcm@pec.agcm.it), accessibile esclusivamente dalla DIGED.

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.

A partire dal 12 marzo 2025 è stata attivata un'ulteriore casella, conflitto.agcm@pec.agcm.it, dedicata a ricevere le comunicazioni di posta certificata in materia di Conflitto di Interessi.

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

Nelle comunicazioni indirizzate alla PEC dell'Autorità, ciascun messaggio, comprensivo degli allegati, non deve superare la dimensione massima di 30 Mb (Megabyte). Nel caso il mittente abbia necessità di inviare allegati la cui dimensione complessiva ecceda i 30 Mb, lo stesso dovrà procedere all'invio frazionato degli allegati in più messaggi. In caso di ricezione di messaggi che superino la soglia di 30Mb, il mittente verrà invitato a trasmettere nuovamente la comunicazione, eventualmente frazionando gli allegati.

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

- .bmp
- .csv
- .dat
- .dcx
- .doc
- .docx
- .eml
- .gif
- .htm
- .html
- .jfx
- .jpe
- .jpeg
- .jpg
- .lss
- .msg
- .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 saranno automaticamente rifiutati.

Di norma non sono accettati allegati accessibili tramite *link* inseriti nel corpo del messaggio.

Le comunicazioni pervenute via PEC che non rispondano ai requisiti stabiliti nel presente Manuale non assumono di norma rilievo ufficiale. Il loro eventuale assoggettamento a protocollo sarà valutato dal Responsabile della Gestione Documentale o da un suo delegato, sentite, ove ritenuto necessario, l'Unità Organizzativa o le Unità Organizzative in ipotesi assegnatarie del documento per competenza.

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 alla DIGED, 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 dalla *webform*. Si tratta di una procedura incentrata su un modulo online accessibile tramite la *homepage* del sito istituzionale dell'Autorità www.agcm.it, nella sezione "Servizi e modulistica", alla voce "Segnala online". Il modulo è destinato a raccogliere le richieste di intervento dell'Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette e di pubblicità ingannevoli e comparative illecite. Il modulo, compilabile e eventualmente stampabile a cura dell'utente, è finalizzato a raccogliere le informazioni necessarie all'Autorità per le verifiche in relazione ai fatti segnalati.

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.

Sul sito istituzionale dell'Autorità è inoltre disponibile la piattaforma *WebRating* attraverso la quale devono essere depositate tutte le comunicazioni relative al Rating di legalità di cui all'articolo 5-ter, decreto

legge 24 gennaio 2012, n. 1, introdotto dalla legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27 e modificato dal decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito con modificazioni dalla legge 18 maggio 2012, n. 62. Nel dettaglio, la piattaforma *WebRating* deve necessariamente essere utilizzata dalle imprese che intendano depositare domanda di attribuzione o rinnovo del Rating di legalità, ovvero per qualsiasi comunicazione rilevante ai fini delle valutazioni successive al rilascio.

La piattaforma mette a disposizione dell'utenza la diversa modulistica, a seconda del tipo di istanza/comunicazione da depositare. I moduli sono compilabili direttamente per via informatica; una volta conclusa la compilazione, il documento deve essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa ed inviato, per via telematica, ai sistemi informativi dell'Autorità.

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 sotto forma di *Webform*, collegati automaticamente al protocollo informatico (piattaforma Webconcorsi).

Sul sito istituzionale dell'Autorità, è inoltre presente un nuovo strumento, il whistleblowing antitrust, per la segnalazione di pratiche anticoncorrenziali in forma anonima, che consente quindi di salvaguardare l'identità del segnalante. Lo strumento prevede infatti l'apertura di un canale bi-direzionale di comunicazione del segnalante con gli uffici dell'Autorità in cui le informazioni sono trasmesse in forma anonima e criptata. Infatti, analogamente alla Commissione UE - DG Comp ed altre autorità di concorrenza, il messaggio anonimo viene ricevuto in forma criptata da una società intermediaria, specializzata per proteggere l'anonimato dei whistleblower.

Infine, in base al decreto legislativo n. 175/2016 - TUSPP, le amministrazioni pubbliche interessate trasmettono all'Autorità l'atto deliberativo di costituzione di una società o di acquisizione di una partecipazione diretta o indiretta in una società; l'invio di tale atto e delle altre informazioni richieste avviene attraverso la compilazione via web dell'apposito Formulario TUSPP, corredato dalla documentazione rilevante, disponibile sulla piattaforma Formulare-WEB.

2.1.3. Ricevute di consegna

Nel caso di invio di documento a mezzo PEC, presso la casella PEC del mittente viene inoltrata la relativa ricevuta di avvenuta consegna del messaggio presso una delle caselle di Posta Elettronica Certificata dell'Autorità.

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.

2.1.4. 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*) a cui accede la *UO* competente, provvedendo all'invio della documentazione alla Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici 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.

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.

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 elettronico. Ove il documento di cui trattasi sia stato erroneamente registrato, esso verrà spedito a chi di competenza con apposita comunicazione di accompagnamento.

2.2. Documenti in uscita

2.2.1. 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 caso/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.

2.2.2. Redazione del documento

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.

Nel caso di documenti deliberati dall'Autorità e a firma del Segretario Generale, appositi ordini di servizio interni regolamentano il flusso (*workflow*) dei documenti informatici tra le *UO* e la Direzione di segreteria e coordinamento e infine con la DIGED, competente per la loro notifica.

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

Il documento in uscita è inviato tramite l'applicativo di protocollo, che provvede contestualmente ad avviare al sistema di conservazione il documento informatico firmato digitalmente.

Nei casi in cui sia richiesta la formazione di un documento analogico, il documento deve di norma essere redatto in unico esemplare. L'originale cartaceo deve essere sottoscritto con firma autografa ed è inviato al destinatario previa registrazione e segnatura di protocollo. La copia, riassegnata attraverso l'applicativo di protocollo all'*UO* competente, è conservata nel fascicolo procedimentale.

2.2.3. Invio del documento informatico

Il documento informatico da inoltrare attraverso la casella PEC dell'Autorità è inviato direttamente dall'ufficio/utente come documento informatico firmato digitalmente oppure quale copia immagine dell'originale cartaceo acquisita in formato PDF – tramite l'applicativo di protocollo del sistema informativo con il quale l'*UO*, procede alla protocollazione del documento e compila le

informazioni necessarie alla spedizione, alla classificazione e all'inserimento nel fascicolo di appartenenza.

Al fine di evitare malfunzionamenti del sistema di Posta Elettronica Certificata dell'Autorità, il documento informatico in uscita non deve avere dimensioni superiori a 30 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 dell'archivio dei documenti protocollati, nonché mediante gli archivi informatici in uso all'Autorità.

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.

Una modalità alternativa per la consegna di documenti informatici a soggetti esterni all'amministrazione è costituita dalla procedura di accesso agli atti mediante condivisione sul *cloud*. Tale procedura prevede il caricamento dei documenti oggetto dell'accesso e del relativo indice digitale su apposito *cloud criptato* dell'Autorità "box.agcm.it" e il successivo accesso e acquisizione documentale ad opera del soggetto che effettua l'accesso, nel corso di una videoconferenza. La parte procede alla memorizzazione dei documenti su supporto di proprietà e, dopo aver verificato la corrispondenza dei documenti acquisiti con le risultanze dell'indice digitale, dà il proprio assenso all'eliminazione dei documenti dal *cloud*. La procedura si conclude con la redazione del verbale che, una volta firmato digitalmente dalla parte e dal rappresentante dell'Autorità, viene inviato via PEC alla parte ed inserito nel fascicolo del procedimento.

2.2.4. Invio del documento analogico

Il documento redatto su supporto cartaceo e corredato di firma autografa è trasmesso alla Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici. 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.

Il documento analogico è trasmesso alla *DIGED*, 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, CAD.

Gli uffici/utenti devono far pervenire la posta in partenza alla *DIGED* 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. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

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

La registrazione di protocollo è prevista dall'articolo 53, 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.

3.1. 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'articolo 3, lettera e) del D.P.C.M. ha successivamente introdotto l'obbligo di eliminare tutti i protocolli settoriali diversi dal protocollo informatico previsto dal Testo Unico.

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.

3.2. Registrazione 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.

Le fatture elettroniche ricevute dall'Autorità tramite il sistema sono soggette a registrazione particolare su apposito registro, sempre annuale, denominato REGISTRO FATTURE.

3.2.1. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo: le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari P.A., i materiali statistici, gli atti preparatori interni, 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 PEC¹, gli ordini di servizio, le convocazioni rivolte al personale.

Possono essere eccezionalmente protocollati anche documenti a esclusiva rilevanza interna, quando se ne ravvisi l'assoluta necessità. Altrimenti, sono esclusi dalla protocollazione i documenti interni all'Autorità scambiati fra le unità organizzative, salvo quelli per i quali si procede ad una registrazione particolare nei registri speciali interni (v. *infra*).

3.2.2. 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;

¹ Queste ultime sono comunque associate alla registrazione di protocollo del documento trasmesso a cui la ricevuta stessa si riferisce.

- 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.

3.2.3. Riservatezza dei documenti protocollati

Il documento in arrivo o in partenza è protocollato automaticamente con livello interno di riservatezza "pubblico", ossia accessibile a tutti i dipendenti abilitati all'accesso al database di protocollo e ai fascicoli. Laddove siano segnalate particolari esigenze di riservatezza si provvede in proposito.

3.2.4. Differimento dei termini di registrazione

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono di norma effettuate in giornata. 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 della Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici 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.

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.

3.2.5. Annullamento delle registrazioni di protocollo

L'annullamento di una registrazione di protocollo può essere disposto esclusivamente dal *Responsabile della gestione documentale* o da un suo delegato con proprio provvedimento e soltanto per motivate e verificate ragioni.

La richiesta contenente la registrazione di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente,

l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento, nonché gli estremi identificativi dell'utente che ha chiesto l'annullamento, devono essere trasmessi al *Responsabile della gestione documentale* via e-mail.

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 del provvedimento di annullamento.

3.2.6. 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 Responsabile della Gestione Documentale ne verifica quotidianamente la produzione e l'integrità e lo sottoscrive digitalmente.

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

3.3. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione o l'apposizione al 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.

Le informazioni minime associate o apposte al documento mediante l'operazione di registrazione (articolo 9 delle Regole tecniche) sono:

- a) codice identificativo dell'Autorità;
- b) codice identificativo del registro;
- c) data di protocollo;
- d) progressivo di protocollo.

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 tali casi, la segnatura viene apposta sulla prima pagina della copia PDF del documento, ovvero sulla pagina del messaggio di posta elettronica di trasmissione, in verticale sul lato sinistro.

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.

3.4. Procedure di emergenza

Conformemente all'articolo 63 del Testo Unico, laddove per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, il Responsabile della gestione documentale o un suo delegato autorizza lo svolgimento manuale delle operazioni di registrazione di protocollo. In particolare, in caso di prolungato malfunzionamento del protocollo informatico, il Responsabile della gestione documentale, o un suo sostituto, dispone l'attivazione del registro di emergenza.

Ai fini delle registrazioni di emergenza viene utilizzata una cartella di lavoro salvata in un modello Excel appositamente predisposto (**Allegato 1 – “Registro di emergenza”** – Pag. 32). 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 macro registrate nel file Excel vincolano l'operatore ad inserire o non inserire determinate informazioni, a seconda del tipo di registrazione di protocollo (ad es., se il documento è in ingresso la cella relativa al mittente deve necessariamente essere compilata).

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.

4. ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

La Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici 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.

In caso di documenti ricevuti in formato digitale, la *UO* assegnataria valuta se procedere o meno alla loro stampa, ovvero se riversarli su idoneo supporto informatico qualora non stampabili (ad es., file audio, video, ecc.), ai fini della loro conservazione nei propri archivi e/o fascicoli.

Per ogni documento protocollato ricevuto dall'Autorità in formato analogico, acquisito in formato immagine mediante scannerizzazione, viene predisposta la versione digitale con attestazione di conformità all'originale: tale file viene acquisito in allegato alla registrazione di protocollo e messo a disposizione dell'*UO* competente. Qualora non fosse possibile creare la versione digitale conforme per alcuni particolari documenti (nei casi in cui, ad esempio, la dimensione totale dei file relativi a una registrazione di protocollo eccede la dimensione massima prevista dal sistema di protocollo informatico) essi vengono fisicamente consegnati agli uffici di competenza, i quali provvedono al loro inserimento nei rispettivi fascicoli e alla loro conservazione, in versione analogica, fino al versamento del fascicolo nell'archivio di deposito.

Nel caso di attività procedimentali, il responsabile dell'*UO* assegnataria provvede a trasmettere 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 con specifico ruolo dedicato alle assegnazioni, in modo che la Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici 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. ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA

5.1. Classificazione

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

Ciascun documento, al momento della sua acquisizione o produzione, viene attribuito ad una partizione del sistema di classificazione, e viene conseguentemente collocato nella corrispondente posizione fisica e logica dell'archivio corrente.

Il Sistema di classificazione è basato sul titolario di classificazione. 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 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 (**Allegato 2 – “Titolario di classificazione”** – Pag. 34) si articola su tre livelli:

1. **Titolo**, corrispondente alle macroaree di attività;
2. **Classe**, relativo alle attività omogenee per funzione all'interno della macroarea di riferimento;

3. **Sottoclasse**, con riferimento alle ulteriori specializzazioni delle attività svolte.

5.2. Fascicolazione

Il fascicolo è l'unità elementare di conservazione dei documenti gestiti dall'ente, 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.

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.

Con riguardo ad un documento da inserire in un fascicolo, l'ufficio competente all'operazione di fascicolazione 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, l'ufficio collega la registrazione di protocollo al relativo fascicolo e invia il documento al responsabile del caso; ove invece il documento dia avvio ad una nuova pratica, l'ufficio chiede l'apertura del fascicolo presso la *DIGED* e assegna la pratica ad un dipendente dell'ufficio stesso.

5.2.1. I database delle attività procedimentali

I documenti in entrata o in partenza relativi alle attività istituzionali e alle attività organizzative e di supporto, sono fascicolati in formato elettronico.

Tali fascicoli contengono le copie in formato digitale dei documenti – analogici o digitali – protocollati in entrata o in uscita, nonché le copie di documenti interni che il responsabile del procedimento o dell'*UO* ritenga utile acquisire al fascicolo. Tale modalità di fascicolazione rende possibile la consultazione di ogni fascicolo in formato digitale.

5.3. Archivio documentale dell'Autorità

L'archivio documentale dell'Autorità si suddivide in archivio corrente e archivio di deposito. L'archivio corrente è costituito dal complesso dei documenti relativi agli affari in corso o ancora soggetti a consultazione frequente, mentre i fascicoli e le serie documentarie relativi a procedimenti conclusi sono trasferiti periodicamente in un apposito archivio di deposito.

Poiché, al momento della redazione del presente Manuale, non sono trascorsi quaranta anni dalla produzione dei primi documenti relativi agli affari esauriti, non sussiste ancora per l'Autorità l'obbligo di creare ed inventariare un archivio storico (articolo 30, comma 4, d. lgs. n. 42/2004, recante *Codice dei*

beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137).

5.4. 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 creati in originale digitale dall'Autorità, nonché le copie informatiche dei documenti analogici pervenuti.

In particolare, vengono inviati in conservazione tutti i documenti ricevuti o inviati soggetti a registrazione di protocollo, nonché i seguenti documenti informatici:

- registri giornalieri di protocollo;
- delibere del Collegio dell'Autorità, firmate digitalmente;
- protocolli d'intesa fra l'Autorità e altri enti, firmati digitalmente;
- lettere dirette a destinatari esterni, firmate digitalmente dal Presidente o suo facente funzioni, dai Componenti, dal Segretario Generale o suo facente funzioni, dai dirigenti e dai funzionari dell'Autorità incaricati di sottoscrivere atti istruttori, amministrativi o comunque istituzionali;
- verbali delle riunioni dell'Autorità;
- contratti di fornitura;
- polizze e fidejussioni, firmate digitalmente, ricevute dall'Autorità come cauzioni per gare o sanzioni irrogate, a seguito di ordinanza in tal senso da parte del Giudice Amministrativo.

L'invio in conservazione dei documenti informatici avviene con la seguente periodicità:

- nel primo giorno successivo, quanto al registro quotidiano di protocollo, conformemente a quanto stabilito dalle Linee Guida;
- nel più breve tempo utile per le cauzioni ricevute dall'Autorità;
- con cadenza fissa pari a 120 gg per tutti gli altri documenti amministrativi.

L'invio in conservazione ha luogo direttamente tramite l'applicativo di protocollo informatico, indipendentemente dal registro di memorizzazione utilizzato. 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.

5.4.1. Versamento dei fascicoli digitali del Rating di Legalità nell'archivio di deposito digitale

Per i soli fascicoli relativi al Rating di Legalità, formati quasi esclusivamente da documentazione nativa digitale (piattaforma WebRating e successiva interlocuzione tramite pec in via esclusiva), è stato creato l'Archivio Digitale di Deposito dei fascicoli (ADD).

Con cadenza giornaliera, l'applicativo corrispondente raccoglie tutti i documenti digitali relativi ad ognuno dei fascicoli chiusi 80 gg in precedenza in altrettanti file compressi di tipo zip. Per ognuno dei file contenuti nei documenti essi viene calcolato il codice hash (sha256) e generato un file pdf contenente l'elenco (INDICE del fascicolo digitale) di tutti i file contenuti nel file zip ognuno dei quali corredato dal corrispondente codice hash.

Entrambi i file relativi ad un singolo fascicolo sono quindi conservati all'interno del database dell'archivio ADD. Inoltre il file dell'indice dei documenti è trasferito a specifico registro dell'applicativo di protocollo ai fini della conservazione.

5.5. La conservazione dei documenti analogici

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.

5.5.1. Versamento dei fascicoli cartacei nell'archivio di deposito

Ai fini del versamento nell'archivio di deposito della ancora residua documentazione cartacea, con cadenza trimestrale e secondo il calendario definito dalla *DIGED*, le Unità Organizzative trasmettono alla stessa Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici i fascicoli cartacei chiusi da almeno 60 giorni e 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.

Prima della trasmissione alla *DIGED*, le *UO* verificano il contenuto di ogni fascicolo, verificando la corrispondenza del contenuto con quanto riportato nella scheda riepilogativa. A conferma dell'avvenuta verifica, il responsabile del procedimento o il Responsabile dell'*UO* appone una firma in calce all'elenco contenuto nella scheda riepilogativa.

Per ogni trasmissione, la segreteria di ciascuna *UO* provvede ad inserire i fascicoli cartacei in appositi contenitori forniti dalla *DIGED* e compila un elenco dei fascicoli da inviare all'archivio di deposito, utilizzando un apposito modulo predisposto dalla *DIGED*. L'elenco viene trasmesso, anche in formato elettronico, alla *DIGED* e, al termine delle operazioni di trasmissione, viene controfirmato dal Responsabile della *DIGED* o da un suo incaricato.

L'archivio di deposito è situato in parte in un locale dell'edificio dell'Autorità, dove vengono collocati i fascicoli inviati più di recente dalle *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 è gestita dalla Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici mediante un apposito database.

5.5.2. Prestito dei fascicoli

Le Unità Organizzative dell'Autorità possono, per esigenze di servizio, richiedere alla *DIGED* il prestito di uno o più fascicoli. Il prestito ha per oggetto singoli fascicoli o raccoglitori contenenti gli allegati e non singoli documenti.

Il prestito ha luogo a seguito di apposita richiesta della *UO* interessata. Terminata la consultazione, la restituzione del materiale sarà abbinata allo scarico trimestrale e si svolgerà con le medesime modalità previste per l'invio dei fascicoli all'archivio di deposito, registrando anche gli estremi della consultazione (data, funzionario). La Direzione gestione documentale, protocollo e servizi statistici in qualunque momento, per motivi di servizio, la restituzione del materiale preso in prestito.

5.6. Selezione e scarto dei documenti

Sono sottoposti a procedura di scarto sia i documenti informatici che quelli analogici, individuati come suscettibili di scarto nel Piano di Conservazione.

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.

6. 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.

6.1. Misure generali di sicurezza

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

- protezione perimetrale 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;
- esecuzione e gestione delle copie di *backup* dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera;
- 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.

6.2. 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 gestiscono:

- 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.

30

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.

7. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Manuale di gestione documentale viene adottato con delibera dell’Autorità ed è pubblicato nel sito web <https://www.agcm.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.

ALLEGATI

1) Registro di emergenza

Il modulo è predisposto per la protocollazione manuale di tutti i documenti in partenza e in arrivo in Autorità.

Il modulo è composto di due fogli di lavoro Excel. Il primo foglio di lavoro, denominato "Intestazione", contiene una tabella in cui vengono registrati la causa dell'interruzione del protocollo informatico, la data e ora di inizio e fine del registro di emergenza e il numero del provvedimento amministrativo con cui è deciso l'utilizzo del registro di emergenza. La tabella contiene una funzione/pulsante per il calcolo dei totali derivanti dalla seconda tabella e per l'esportazione della tabella.

Nel secondo foglio di lavoro, denominato "Registrazione", è contenuta una tabella riportante i campi per la registrazione delle operazioni di protocollo. Le macro attivate nel foglio Excel determinano l'obbligatorietà dei dati inseriti (es. se il registro è in arrivo, la colonna del mittente deve essere obbligatoriamente riempita).

Registro Emergenza		ver. 2.0						
Causa		Calcolo Totali Controllo Campi						
Data/Ora inizio								
Data/Ora fine								
Provv. Amm.								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Totale Protocolli</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>		Totale Protocolli	0	Esportazione				
Totale Protocolli	0							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">Riepilogo Giornaliero</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Data</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">N.ro Protocolli</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Riepilogo Giornaliero		Data	N.ro Protocolli		
Riepilogo Giornaliero								
Data	N.ro Protocolli							

N.ro protocollo	Data protocollo	Ora protocollo	Regi- stro	Oggetto	Mittente	Protocollo Mittente (A)	Data Protocollo Mittente (A)	Unità organizzativa mittente (P)	Destinatario

2) Titolario di classificazione e Piano di conservazione

TITOLO	CLASSE	SOTTOCLASSE		TEMPI DI CONSERVAZ. espresso in anni dalla chiusura del fascicolo SLT Senza Limiti di Tempo
Attività di vertice	Normativa di organizzazione	1.1.1	Norme di organizzazione	SLT
		1.1.2	Procedure interne	SLT
		1.1.3	OdS del SG	SLT
	Collegio	1.2.1	Nomine e cessazioni Presidente e Componenti	SLT
		1.2.2	Protocollo Presidenza	SLT
		1.2.3	Rappresentanza esterna	SLT
		1.2.4	Viaggi e visite ufficiali	10 anni
	Attività del Collegio	1.3.1	Prospetti OdG firmati	SLT
		1.3.2	Funzionamento dell'organo collegiale	SLT
		1.3.3	Delibere firmate	SLT
		1.3.4	Corrispondenza con le Procure della Repubblica	SLT
	Segreteria Generale	1.4.1	Nomine e cessazioni	SLT
		1.4.2	Determine del SG	SLT
		1.4.3	Documenti di deleghe di funzioni del SG ad altri soggetti	SLT
		1.4.4	Organizzazione, pianificazione e controllo di gestione	10 anni
		1.4.5	Verbali delle Riunioni del Collegio	SLT
Rapporti istituzionali e relazioni esterne	Rapporti istituzionali	2.1.1	Relazione Annuale	SLT
		2.1.2	Audizioni parlamentari	SLT
		2.1.3	Protocolli di Intesa	15 anni
		2.1.4	Rapporti con le istituzioni e organismi nazionali	SLT
	Relazioni esterne	2.2.1	Relazioni con il pubblico	10 anni
		2.2.2	Web e multimedia	5 anni
	Rapporti internazionali	2.3.1	Relazioni con istituzioni e organismi internazionali (ICN, OCSE, FMI, ecc...)	SLT
Attività/procedimentale	Concorrenza	3.1.1	Istanze di intervento, segnalazioni, comunicazioni ai sensi di legge	SLT
		3.1.2	Attività procedimentali	SLT
	Tutela del consumatore	3.2.1	Istanze di intervento	SLT
		3.2.2	Attività procedimentali	SLT
	Rating di legalità	3.3.1	Istanze di attribuzione e rinnovo	SLT
		3.3.2	Attività procedimentale	SLT
	Conflitto di interessi	3.4.1	Dichiarazioni, richieste di parere	SLT
		3.4.2	Attività procedimentale	SLT
	Rapporti con l'Unione Europea	3.5.1	Attività procedimentale	SLT
		3.5.2	Attività di cooperazione e scambio in ambito unionale (ECN, CPC, Working Group, ecc...)	SLT
Affari legali e contenzioso	Affari legali	4.1.1	Affari legali	SLT
	Contenzioso	4.2.1	Mandati agli Avvocati del Libero Foro	5 anni
		4.2.2	Contenzioso in materia di concorrenza	SLT
		4.2.3	Contenzioso in materia di tutela del consumatore	SLT
		4.2.4	Contenzioso in materia di conflitto di interessi	SLT
		4.2.5	Contenzioso in materia di rating di legalità	SLT
		4.2.6	Contenzioso diplomatico	SLT
		4.2.7	Contenzioso di natura amministrativa generale	10 anni
		4.2.8	Contenzioso di natura amministrativa relativo al Personale	SLT

Risorse umane	Reclutamento del personale	5.1.1	Pianificazione organici	SLT
		5.1.2	Documentazione amministrativa inerente concorsi e selezioni pubbliche	SLT
		5.1.3	Documentazione amministrativa inerente comandi, distacchi, fuori ruolo, in entrata	SLT
		5.1.4	Documentazione amministrativa inerente procedure di assunzioni dirette	SLT
		5.1.5	Documentazione amministrativa inerente il praticantato	10 anni
	Formazione del personale	5.2.1	Pianificazione delle iniziative formative	5 anni
		5.2.2	Documentazione amministrativa relativa ai programmi formativi annuali, convenzioni, certificazioni	SLT
	Trattamento giuridico del personale	5.3.1	Documentazione amministrativa relativa a nomine, orario di lavoro, assenze, permessi, autorizzazioni	10 anni
		5.3.2	Allegati ai giustificativi di assenze, permessi	10 anni
		5.3.3	Documentazione amministrativa relativa a valutazioni e progressioni di carriera	SLT
		5.3.4	Procedimenti disciplinari	SLT
		5.3.5	Relazioni sindacali	SLT
		5.3.6	Documentazione amministrativa del dipendente	SLT
	Trattamento economico del personale	5.4.1	Trattamento economico del Collegio	SLT
		5.4.2	Trattamento economico personale in servizio (ruolo/contratto)	SLT
		5.4.3	Trattamento economico personale in servizio (comandi/distacco)	SLT
		5.4.4	Trattamento economico personale in quiescenza	SLT
		5.4.5	Fondo pensione	SLT
		5.4.6	Anticipazioni e liquidazioni trattamento di fine rapporto	SLT
		5.4.7	Adempimenti assicurativi e contributivi	SLT
		5.4.8	Adempimenti fiscali (mod. CU/770 - dich. IRAP)	10 anni
		5.4.9	Ricongiunzioni/Riscatti e anzianità convenzionali	10 anni
		5.4.10	Trattenute sindacali	10 anni
	Sicurezza sul lavoro	5.5.1	Documentazione amministrativa relativa ai rappresentanti della sicurezza sul lavoro	SLT
		5.5.2	Adempimenti relativi alla tutela igiene e sicurezza e valutazione rischi	SLT
	Assicurazioni e servizi al personale	5.6.1	Assicurazione sanitaria	SLT
		5.6.2	Assicurazione vita	SLT
		5.6.3	Assicurazione infortuni	SLT
		5.6.4	Altre assicurazioni (Cybersecurity,...)	SLT
		5.6.5	Servizi al personale	SLT
Patrimonio, gare, gestione contratti	Attività contrattuale	6.1.1	Richieste di offerta e indagini di mercato	5 anni
		6.1.2	Programmazione delle procedure di acquisto	15 anni
		6.1.3	Procedure di acquisto (compresi gli affidamenti diretti)	SLT
		6.1.4	Gestione contratti e controlli	SLT
		6.1.5	Rapporti con altri enti e cooperazione	SLT
	Patrimonio e affari generali	6.2.1	Gestione immobili	SLT
		6.2.2	Gestione beni e inventario	SLT
		6.2.3	Gestione servizi di sicurezza	SLT
		6.2.4	Manutenzione ordinaria e lavori	SLT
		6.2.5	Gestione servizi ausiliari	SLT
		6.2.6	Gestione autoveicoli	5 anni
		6.2.7	Gestione magazzino	10 anni
		6.2.8	Gestione del patrimonio librario	30 anni

Bilancio, controllo, sanzioni e autofinanziamento	Gestione bilancio	7.1.1	Bilancio di previsione	SLT
		7.1.2	Variazioni di bilancio e assestamento	SLT
		7.1.3	Consuntivo	SLT
	Gestione contabile	7.2.1	Impegni di spesa e accertamenti	SLT
		7.2.2	Fatture e note di credito (e adempimenti connessi), documenti di entrata	10 anni
		7.2.3	Mandati e riscossioni	10 anni
	Controllo	7.3.1	Verifica registro carico e scarico	SLT
		7.3.2	Attività connesse al Collegio dei revisori	SLT
		7.3.3	Pareri e interpelli (AdE, Corte dei Conti)	SLT
	Cassa	7.4.1	Conto giudiziale	10 anni
		7.4.2	Cassa economale	10 anni
		7.4.3	Documentazione bancaria	10 anni
		7.4.4	Gestione carte di credito e carte prepagate	10 anni
	Missioni	7.5.1	Missioni istituzionali	SLT
		7.5.2	Incarichi di missione	10 anni
		7.5.3	Liquidazione spese	SLT
	Sanzioni	7.6.1	Gestione rateazioni	SLT
		7.6.2	Gestione restituzioni	SLT
		7.6.3	Iscrizioni a ruolo e fallimentare	SLT
		7.6.4	Gestione flussi di pagamento	SLT
	Autofinanziamento	7.7.1	Gestione pagamenti	SLT
		7.7.2	Iscrizioni a ruolo e fallimentare	SLT
Sistemi informativi e documentali, sicurezza informatica	Servizi ICT	8.1.1	Progettazione, sviluppo e manutenzione servizi ICT	SLT
		8.1.2	Gestione livelli di servizio e supporto specialistico servizi ICT	SLT
		8.1.3	Licenze, certificati hardware e software, abilitazioni e nomine	SLT
		8.1.4	Supporto agli utenti esterni su servizi ICT	5 anni
	Gestione dell'informazione	8.2.1	Gestione protocollo	SLT
		8.2.2	Gestione flussi e archivi documentali	SLT
		8.2.3	Gestione sito web	20 anni
		8.2.4	Analisi statistiche, risposte a censimenti e indagini, gestione degli Open data, sviluppi analytics	30 anni
		8.2.5	Pubblicazioni (on line)	SLT
	Sicurezza informatica	8.3.1	Reporting, analisi e strategie in materia di gestione del rischio informatico	10 anni
		8.3.2	Rilevazione e contrasto attacchi informatici	20 anni
Controllo interno, performance, trasparenza	Controllo interno e valutazione della performance	9.1.1	Organismo di valutazione e controllo strategico	10 anni
		9.1.2	Relazioni, report e monitoraggio performance	10 anni
	Trasparenza e anticorruzione	9.2.1	Accesso civico agli atti e trasparenza amministrativa	SLT
		9.2.2	Relazione RPCT, report e monitoraggio	20 anni
		9.2.3	Whistleblowing (interno)	SLT