



## Manuale di gestione dei flussi documentali

### Sommaro

<b>Cap. 1 Principi generali ed organizzativi.</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Premesse</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>Riferimenti normativi</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>Definizioni</b>	<b>3</b>
<b>1.4.</b>	<b>Manuale di gestione</b>	<b>5</b>
<b>Cap. 2 Disposizioni generali</b>		
<b>2.1.</b>	<b>Area Organizzativa Omogenea</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Ufficio Affari Generali</b>	<b>5</b>
<b>2.3.</b>	<b>Operatore dell'Ufficio Affari Generali</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>Operatore di protocollo</b>	<b>5</b>
<b>2.5</b>	<b>Casella di posta elettronica</b>	<b>6</b>
<b>2.6</b>	<b>Unicità del protocollo informatico</b>	<b>6</b>
<b>2.7</b>	<b>Titolario di classificazione</b>	<b>6</b>
<b>Cap. 3 Le tipologie di documento</b>		
<b>3.1</b>	<b>Documento amministrativo</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Documento informatico</b>	<b>7</b>
<b>3.3</b>	<b>Documenti in entrata</b>	<b>7</b>
<b>3.4</b>	<b>Documenti in arrivo da PEC istituzionale</b>	<b>7</b>
<b>3.5</b>	<b>Documenti in arrivo da PEC dedicata alla Fatturazione elettronica</b>	<b>8</b>
<b>3.6</b>	<b>Documenti in partenza</b>	<b>8</b>
<b>3.7</b>	<b>Documenti interni</b>	<b>8</b>
<b>3.8</b>	<b>Gestione contratti</b>	<b>8</b>
<b>3.9</b>	<b>Gestione presenze</b>	<b>8</b>
<b>3.10</b>	<b>Gestione concorsi</b>	<b>8</b>
<b>3.11</b>	<b>Gestione sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</b>	<b>8</b>
<b>Cap 4 Descrizione della lavorazione del flusso documentale</b>		
<b>4.1</b>	<b>Ricezione dei documenti informatici e gestione delle caselle di posta elettronica istituzionali</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b>	<b>Flusso documentale in uscita</b>	<b>9</b>
<b>4.4</b>	<b>Errata ricezione di documenti cartacei</b>	<b>10</b>
<b>4.5</b>	<b>Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici</b>	<b>10</b>
<b>4.6</b>	<b>Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei</b>	<b>10</b>
<b>4.7</b>	<b>Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo fax</b>	<b>10</b>
<b>4.8</b>	<b>Termini per la registrazione del protocollo</b>	<b>10</b>
<b>4.9</b>	<b>Differimento dei termini di registrazione</b>	<b>10</b>
<b>4.10</b>	<b>Diritto di accesso e tutela dei dati personali</b>	<b>11</b>
<b>Cap. 5 Regole di assegnazione e smistamento dei documenti</b>		
<b>5.1</b>	<b>Regole generali</b>	<b>11</b>
<b>5.2</b>	<b>Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale</b>	<b>11</b>
<b>5.3</b>	<b>Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo</b>	<b>12</b>



<b>5.4</b>	<b>Registrazione e segnatura di protocollo dei documenti ricevuti</b>	<b>12</b>
<b>5.5</b>	<b>Modifica delle assegnazioni</b>	<b>13</b>
<b>5.6</b>	<b>Annullamento delle registrazioni di protocollo</b>	<b>13</b>
<b>5.7</b>	<b>Gestione della corrispondenza in uscita</b>	<b>13</b>
<b>Cap 6 Tipologie di corrispondenza</b>		
<b>6.1</b>	<b>Corrispondenza riservata</b>	<b>14</b>
<b>6.2</b>	<b>Documenti indirizzati nominalmente al personale di Te.Am. Teramo Ambiente S.pA..</b>	<b>15</b>
<b>6.3</b>	<b>Corrispondenza soggetta a registrazioni particolari</b>	<b>15</b>
<b>7 Classificazione: definizione e finalità</b>		
<b>7.1</b>	<b>Classificazione dei documenti</b>	<b>15</b>
<b>8 Fascicolazione</b>		
<b>8.1</b>	<b>Fascicoli: definizione e funzione</b>	<b>16</b>
<b>8.2</b>	<b>Fascicoli cartacei, elettronici ed ibridi</b>	<b>16</b>
<b>8.3</b>	<b>Gestione e custodia dei documenti e dei fascicoli cartacei</b>	<b>16</b>
<b>Capitolo 9 - Sicurezza</b>		
<b>9.1</b>	<b>Piano per la sicurezza informatica</b>	<b>17</b>
<b>9.2</b>	<b>Abilitazione per l'accesso all'uso del sistema eDocument</b>	<b>17</b>
<b>9.3</b>	<b>Registro di emergenza</b>	<b>17</b>
<b>9.4</b>	<b>Sicurezza fisica dei documenti</b>	<b>18</b>
<b>Disposizioni finali</b>		
		<b>18</b>



## Capitolo 1 – Principi generali ed organizzativi

### 1.1 Ambito di applicazione

La Te.Am. Teramo Ambiente S.p.a. adotta il Manuale di Gestione dei flussi documentali contenente le regole tecniche riguardanti il protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali, degli archivi e la conservazione dei documenti informatici.

### 1.2 Quadro normativo di riferimento

Ai fini del presente Manuale si intende per:

- CAD: il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – “Codice dell’Amministrazione Digitale” e successive modificazioni;
- regole tecniche per la conservazione: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, recante “*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*”;
- regole tecniche per il protocollo: il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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*”;
- testo Unico: il decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- codice in materia di protezione dei dati personali: d.lgs. 20.06.2003 n. 196 come modificato dal D.Lgs. 101/2018;
- GDPR: Regolamento Europeo 679/2016;
- Linee guida AGID del maggio 2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

### 1.3 Definizioni

- *AOO* - Area Organizzativa Omogenea quale insieme di funzioni e di strutture che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell’articolo 50, comma 4, del Testo Unico;
- *MdG* - Manuale di Gestione del protocollo informatico e gestione documentale;
- *RPA* - Responsabile del Procedimento Amministrativo - il dirigente e/o il funzionario che ha la responsabilità dell’esecuzione degli adempimenti amministrativi relativi ad un affare;
- *UP* - Ufficio protocollo, flussi documentali e supporto ai processi decisionali;
- *RUP* - Responsabile dell’Ufficio per la tenuta del Protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- *UOP* – Unità Organizzative di registrazione di Protocollo - Uffici che svolgono attività di registrazione di protocollo in entrata;
- *UO* – Unità Organizzative – Uffici Dirigenziali in cui si articola l’AOO;
- *PEC* - Posta Elettronica Certificata;
- *archiviazione elettronica*: processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all’eventuale processo di conservazione;
- *autenticazione del documento informatico*: la validazione del documento informatico attraverso l’associazione di dati informatici relativi all’autore o alle circostanze, anche temporali, della redazione;
- *conservazione sostitutiva*: attività volta a proteggere e custodire nel tempo gli archivi di documenti e dati informatici;
- *copia informatica di documento analogico*: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto;
- *copia informatica di documento informatico*: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
- *copia per immagine su supporto informatico di documento analogico*: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto;



- *dati territoriali*: i dati che attengono, direttamente o indirettamente, a una località o a un'area geografica specifica;
- *dato a conoscibilità limitata*: il dato la cui conoscibilità è riservata per legge o regolamento a specifici soggetti o categorie di soggetti;
- *dato delle pubbliche amministrazioni*: il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione;
- *dato pubblico*: il dato conoscibile da chiunque;
- *disponibilità*: la possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge;
- *documento amministrativo*: ogni rappresentazione informatica, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica, o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa
- *documento analogico*: documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei) Si distingue in documento originale e copia;
- *documento analogico originale*: documento analogico che può essere unico oppure non unico se, in questo secondo caso, sia possibile risalire al suo contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi;
- *documento informatico*: il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- *domicilio digitale*: l'indirizzo di posta elettronica certificata o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui al Regolamento (UE) 23 luglio 2014 n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE, di seguito «Regolamento eIDAS», che consenta la prova del momento di ricezione di una comunicazione tra i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e i soggetti giuridici, che sia basato su standard o norme riconosciute nell'ambito dell'unione europea;
- *duplicato informatico*: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario;
- *firma elettronica*: l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica
- *firma elettronica avanzata*: insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati;
- *firma elettronica qualificata*: un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma;
- *firma digitale*: un particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
- *gestione informatica dei documenti*: 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, effettuate mediante sistemi informatici;
- *memorizzazione*: processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici, anche sottoscritti ai sensi dell'Articolo 10, commi 2 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, così come modificato dall'Articolo 6 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10;
- *Openkey eDocument*: l'applicativo sviluppato o acquisito dall'amministrazione per implementare il servizio di protocollo informatico.
- *originali non unici*: i documenti per i quali sia possibile risalire al loro contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione, anche se in possesso di terzi;
- *posta elettronica certificata*: sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;



- *protocollo informatico*: il sistema di registrazione informatico, collegato al protocollo generale, con il quale i vari soggetti che nell'ambito dell'amministrazione intervengono nel procedimento amministrativo, fanno constare della loro attività ai fini della definizione del procedimento nonché dell'accesso e della partecipazione allo stesso;
- *registro di protocollo*: atto pubblico che fa fede dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, idoneo a produrre effetti giuridici fra le parti;
- *sistema di protocollo informatico*: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate per la gestione dei documenti;
- *segnatura di protocollo*: l'apposizione o l'associazione, all'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso;
- *validazione temporale*: il risultato della procedura informatica con cui si attribuiscono, ad uno o più documenti informatici, una data ed un orario opponibili ai terzi.

#### **1.4 Manuale di gestione**

Il presente manuale di gestione regola l'attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali. Descrive inoltre le modalità di conservazione dei documenti informatici della società.

Il presente manuale è soggetto a revisione a seguito di aggiornamenti normativi o organizzativi della società e viene trasmesso al Responsabile della Protezione dei dati personali.

Il presente manuale è operativo al momento dell'esecutività dell'atto di approvazione.

### **2. Disposizioni Generali**

#### **2.1 Area Organizzativa Omogenea (AOO)**

Per la gestione dei documenti, è stata individuata un'unica Area Organizzativa Omogenea, che è l'insieme degli uffici, considerati ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti, che operano assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione nonché di comunicazione interna tra le aree stesse (art. 50, n. 4, testo unico) denominata Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. che dispone della casella di posta certificata: [teramoambiente@postcert.it](mailto:teramoambiente@postcert.it).

#### **2.2 Ufficio Affari Generali**

È la struttura operativa della Team Teramo Ambiente S.p.a. cui sono affidati compiti di gestione di affari e di procedimenti amministrativi in relazione alla gestione unica o coordinata dei documenti.

L'Ufficio Affari Generali provvede alla gestione della posta indirizzata alla sede legale, l'Ufficio cimiteriale e l'Ufficio Tari a quella che perviene ai rispettivi Uffici. Per quanto concerne gli archivi ciascun Ufficio provvede all'archiviazione. L'Ufficio Affari Generali si occupa della tenuta del protocollo informatico e della gestione dei flussi documentali.

Al Responsabile della Gestione Documentale, o in caso di suo impedimento al Vicario che lo sostituisce, sono assegnati i seguenti compiti:

- attribuzione del livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazione all'inserimento e alla modifica dell'informazione, su indicazione del Presidente del CDA avvalendosi dell'Ufficio ICT secondo quanto disciplinato dal Regolamento ICT societario, definendo per ciascuno di essi il tipo di funzioni, distinguendo tra abilitazione alla consultazione ed alla visione generale;
- garantire che le operazioni di registrazione e di segnature di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni del presente manuale;
- avere cura delle funzionalità del sistema eDocument in sinergia con l'ufficio ICT finché, in caso di guasti o anomalie, siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- conservare le copie di cui agli artt. 62 e 63, in luoghi sicuri e differenti;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli artt. 59 e 60 e le attività di gestione degli archivi di cui agli artt. 67, 68, 69;



- autorizzare le operazioni di annullamento di cui all'art. 54, se del caso sentito il parere del Presidente del CDA;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

### **2.3 Operatore dell'Ufficio Affari Generali**

1. È l'operatore, assegnato all'Ufficio Affari Generali, che esegue le registrazioni di tutti i documenti in arrivo nonché la gestione archivistica di propria competenza, ed inoltre svolge l'operazione di verifica della firma digitale nei documenti informatici. Nel caso di documento cartaceo acquisisce copia per immagine su supporto informatico di documento analogico. Le due attività sono gestite al momento della registrazione del documento.

### **2.4 Operatore di protocollo**

1. Alcuni operatori dell'Ufficio Tari e dell'Ufficio cimiteriale sono abilitati ad accedere alla procedura di Gestione documentale, ferme le inibizioni imposte dal sistema.
2. Il Presidente del CDA indicherà al Responsabile della Gestione Documentale sia il livello di accesso che le abilitazioni da assegnare all'utente.

### **2.5 Casella di posta elettronica**

La casella di Posta Elettronica Certificata Istituzionale (teramoambiente@postcert.it), pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), è accessibile - per la ricezione di documenti - esclusivamente all'Ufficio Affari Generali, mentre per la manutenzione e la gestione tecnica è accessibile all'Ufficio ICT. Ogni Ufficio è dotato di mail istituzionale non certificata, le mail sono riportate nel sito istituzionale sezione "Trasparenza" secondo quanto stabilito dal D.L. 33/2013.

### **2.6 Unicità del protocollo informatico**

Nell'ambito dell'area organizzativa omogenea Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. il registro di protocollo è unico ed è gestito dall'ufficio Affari Generali.

Il registro del protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che certifica le informazioni connesse all'elenco dei protocolli registrati nell'arco di uno stesso giorno. Tale registro soggiace alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa in materia.

Il registro è generato dal sistema eDocument che attribuisce a ciascun documento registrato il numero e la data di protocollazione. Ai sensi dell'articolo 57 del Testo Unico il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche.

La numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva; si conclude il 31 dicembre di ogni anno ed inizia il 1 gennaio dal numero 0000001, salvo il caso in cui risulti necessario compilare il registro di protocollazione di emergenza il quale prevederà una numerazione progressiva relativa al giorno in cui viene attivato a partire dal n. 0000001 RE (cfr. 9.3).

Ogni numero di protocollo si riferisce esclusivamente ad un unico documento al quale possono essere aggiunti documenti correlati a quello protocollato.

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale o informatica di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se collegati tra loro.

A seguito della adozione del protocollo unico per garantire la corretta classificazione e organizzazione dei documenti viene adottato, altresì, un unico titolare di classificazione.

Il protocollo fa fede, anche con valore giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, pertanto la documentazione non registrata presso gli uffici abilitati alla protocollazione viene considerata giuridicamente inesistente presso Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

### **2.7 Titolare di classificazione**

1. Con la gestione del Protocollo informatico è adottato un Titolare di classificazione (Allegato 1) a tre livelli (Titoli, Classi, Sottoclassi) atto ad organizzare in maniera funzionale, gerarchica ed omogenea i documenti dell'Ente.

2. Il Titolare di classificazione è uno strumento suscettibile di aggiornamento e, descrivendo le funzioni e le competenze della società, deve essere aggiornato ogni volta che esse cambiano. L'integrazione o le eventuali



modifiche apportate al Titolare, devono essere autorizzate esclusivamente dal Presidente del CDA che dà indicazioni al Responsabile della Gestione Documentale.

### **Capitolo 3 – Le tipologie di documento**

#### **3.1 Documento amministrativo**

Dal combinato disposto dell'art. 1, lett. A DPR 445/2000 e dell'art. 22 comma 2 L. n. 241 del 7 Agosto 1990 per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione, comunque formata (grafica, fotocinematografica, informatica o di qualsiasi altra natura contenente atti, fatti o cose giuridicamente rilevanti, anche interni, prodotti e acquisiti ai fini dell'attività amministrativa) del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Il documento analogico è prodotto con strumenti analogici (es. a mano) o con strumenti informatici (es. lettera scritta con programma di elaborazione testi, ecc.) per poi essere stampato. L'originale è cartaceo e dotato di firma autografa.

#### **3.2 Documento informatico**

Per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (art. 1 lett B DPR 445/2000).

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. ai sensi dell'art. 40 e 71 del C.A.D. forma gli originali dei propri documenti con mezzi informatici.

Qualsiasi documento deve riportare un solo protocollo.

Le firme del documento in uscita devono essere apposte prima della sua protocollazione.

Il documento deve consentire l'identificazione di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. attraverso le seguenti informazioni ai sensi dell'art. 12 delle Regole Tecniche del protocollo informatico:

- a) la denominazione e il logo;
- b) l'indirizzo completo;
- c) il codice fiscale;

Il documento, inoltre, deve recare almeno le seguenti informazioni:

- d) il luogo di redazione del documento;
- e) la data (giorno, mese, anno);
- f) il numero di protocollo;
- g) l'oggetto del documento;
- h) il numero degli allegati (se presenti);
- i) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica qualificata da parte del RPA;
- j) se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del RPA e/o del responsabile del provvedimento finale.

#### **3.3 Documenti in entrata**

I documenti in entrata sono tutti gli atti aventi rilevanza giuridico probatoria prodotti da soggetti esterni ed acquisiti da Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. nello svolgimento delle proprie attività.

I documenti informatici sono recapitati a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata, via fax (fax su cartella), consegnato direttamente all'UP o supporto (es. DVD) inviato per posta convenzionale o corriere.

I documenti analogici trasmessi da soggetti esterni all'amministrazione sono recapitati a mezzo posta convenzionale o corriere, a mezzo posta raccomandata, telegramma, con consegna diretta da parte dell'interessato o tramite una persona dallo stesso delegata all'UP.

#### **3.4 Documenti in arrivo da PEC istituzionale**

1. La casella istituzionale [teramoambiente@postcert.it](mailto:teramoambiente@postcert.it) è integrata e collegata univocamente al sistema di protocollo come previsto dalla normativa sul protocollo informatico, rappresentando il canale primario di comunicazione con l'esterno.

2. La casella istituzionale è presidiata dall'Ufficio Affari Generali, in modalità centralizzata che provvede alla protocollazione delle comunicazioni in entrata, classificazione e smistamento agli uffici competenti.



3. Ogni protocollo in entrata oppure interno, sia che si tratti di documento digitale che di documento cartaceo, dà origine ad uno smistamento che genera un'attività di presa in carico agli utenti destinatari.
4. I protocolli in entrata sono smistati agli uffici competenti per poi essere eventualmente assegnati nominalmente agli utenti dal responsabile del servizio.
5. Gli utenti degli uffici competenti prendono in carico i documenti ed effettuano la fascicolazione.
6. La casella istituzionale PEC dell'ente è configurata per ricevere messaggi provenienti solo da altre caselle di PEC. Al fine di favorire la comunicazione verso la società anche per gli utenti che ne sono sprovvisti, è stata attivata la casella di posta elettronica non certificata [info@teramoambiente.it](mailto:info@teramoambiente.it) che viene presidiata dal medesimo Ufficio ed i messaggi in arrivo smistati agli Uffici competenti.

### **3.5 Documenti in arrivo da PEC dedicata alla Fatturazione elettronica**

1. La casella di PEC per la gestione delle fatture elettroniche non è collegata ed integrata con il sistema di protocollo.
2. Il codice univoco dell'Ufficio di Fatturazione Elettronica della società è SUBM70N
3. Le fatture elettroniche in arrivo dal SDI (Sistema di interscambio) vengono ricevute dall'Ufficio contabilità il quale lo invia all'Ufficio Affari Generali per la protocollazione.

### **3.6 Documenti in partenza**

I documenti in partenza sono tutti gli atti aventi rilevanza giuridica prodotti dal personale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. nello svolgimento delle proprie funzioni e trasmessi a soggetti esterni.

I documenti informatici sono trasmessi ai destinatari normalmente per mezzo della posta certificata o mediante e-mail istituzionali. In altri casi, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile (es. DVD) ed inviato al destinatario.

I documenti su supporto cartaceo sono inviati:

- a) a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- b) a mezzo fax o telegramma;
- c) a mezzo consegna diretta al destinatario.

### **3.7 Documenti interni**

I documenti interni sono tutti gli atti prodotti all'interno di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., generalmente con tecnologie informatiche e possono essere:

- di natura prevalentemente informativa;
- di natura prevalentemente giuridico-probatoria.

I documenti interni di natura informativa quali mere comunicazioni interne scambiate tra uffici, richieste di acquisto, richieste di interventi di manutenzione ICT, non devono essere protocollati. Di regola, lo scambio di tali documenti avviene per mezzo della posta elettronica.

I documenti interni di natura prevalentemente giuridico-probatoria, ossia tutti gli atti redatti dal personale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. nell'esercizio delle proprie funzioni, volti a documentare le attività istruttorie di competenza, devono essere protocollati.

Pertanto le relazioni istruttorie, verbali di audizioni svolte presso gli Uffici devono essere protocollati, selezionando la casella "interno" del sistema eDocument.

Nei casi in cui il documento interno sia di tipo analogico, lo scambio può avvenire con i mezzi tradizionali all'interno dell'Amministrazione: il documento viene prodotto con strumenti informatici, stampato e sottoscritto in forma autografa e successivamente protocollato.

Non possono essere trattati come documenti interni quelli redatti da personale in servizio presso Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. ed indirizzati agli Organi e/o agli Uffici della stessa, (richieste, comunicazioni, note sindacali, comunicazioni OdV, etc.), infatti, tali documenti devono essere protocollati.

### **3.8 Gestione contratti**

1. Le procedure di gara e le relative attività di comunicazione sono svolte esclusivamente elettronicamente ai sensi dell'art. 40 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.





### **3.9 Gestione presenze**

1. Le procedure relative alla gestione delle presenze/assenze del personale dipendente e alla contabilità dei buoni pasto sono svolte prevalentemente in modalità informatica dall'applicativo "Zucchetti".

### **3.10 Gestione concorsi**

I bandi di concorso sono pubblicati sul sito nella sezione "trasparenza" e gestite telematicamente. Le domande di partecipazione vengono protocollate dall'Ufficio Affari Generali e smistate all'Ufficio personale e all'Ufficio Gare.

### **3.11 Gestione sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici**

Le domande di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici vengono protocollate e smistate al CDA

## **Capitolo 4 - Descrizione della lavorazione del flusso documentale**

### **4.1 Ricezione dei documenti informatici e la gestione delle caselle di posta elettronica istituzionali.**

Di norma la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale [postcert@teramoambiente.it](mailto:postcert@teramoambiente.it) ovvero tramite la casella di posta elettronica istituzionale [info@teramoambiente.it](mailto:info@teramoambiente.it) accessibile esclusivamente all'Ufficio Affari Generali.

Il personale dell'Ufficio Affari Generali si occupa quotidianamente di controllare i messaggi pervenuti nelle caselle di posta istituzionali. Effettua una prima verifica sulla riconducibilità dei medesimi agli scopi istituzionali della Società. I messaggi ritenuti incongrui ad es. quelli contenenti pubblicità vengono cancellati immediatamente. Tutti gli altri vengono registrati al protocollo.

Nel caso in cui il messaggio pervenuto sia illeggibile o incompleto, l'Ufficio Affari Generali deve segnalare la circostanza al mittente, indicando che lo stesso non verrà sottoposto a protocollazione.

Nel caso in cui pervengano alle caselle di posta istituzionale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. o in una casella non istituzionale messaggi ricevuti per errore, l'operatore del protocollo rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.".

I documenti informatici in arrivo possono essere dotati di firma digitale, di firma elettronica o non firmati.

La firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti da e per Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. e per sottoscrivere documenti o qualsiasi altro file digitale con valenza giuridico-probatoria costituisce l'unico strumento che soddisfa i requisiti di sicurezza dell'identificabilità del sottoscrittore, nonché dell'integrità ed immodificabilità del documento.

In particolare, a norma dell'art. 1 c.1, lett. N) del Testo Unico, e dell'art. 1, comma 1, lettera S del CAD, il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata consente al firmatario - tramite la chiave privata - e al destinatario - tramite la chiave pubblica - rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Inoltre, la certificazione di una chiave pubblica (art. 27 CAD) da parte di una autorità di certificazione garantisce la corrispondenza della chiave con il soggetto che la espone.

Ai sensi dell'art. 21 CAD il documento informatico dotato di firma digitale - avente un certificato valido - si deve reputare equivalente ad un documento cartaceo dotato di firma autografa, in quanto a mente dell'art. 2702 c.c. fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni di chi lo ha sottoscritto.

Invero, il documento dotato di firma elettronica, o "firma digitale debole", soddisfa il requisito della forma scritta e "sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio" (art. 21, CAD).

Diversamente dalla firma digitale, la firma elettronica assicura solo la provenienza del documento e non l'integrità del contenuto e pertanto la valenza giuridico-probatoria di un messaggio così ricevuto sarà valutabile dal responsabile del procedimento amministrativo.

Qualora il messaggio di posta elettronica non provenga da una casella PEC, ovvero non sia munito di firma elettronica, viene comunque protocollato, smistato, ed assegnato.



#### **4.2 Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale**

I documenti cartacei che pervengono quotidianamente a mezzo posta sono sottoposti dal personale addetto ad una preliminare verifica in merito all'indirizzo ed al destinatario sugli stessi apposti.

I documenti ricevuti via telegramma o posta ordinaria, per ciò che concerne la registrazione di protocollo, sono trattati come un documento cartaceo.

La busta deve essere allegata al documento per la verifica del timbro postale, solo per le raccomandate con ricevuta di ritorno.

Dopo aver accuratamente separato i documenti esclusi dalla registrazione del protocollo di cui all' art. 53, comma 5, del Testo Unico (gazzette ufficiali, bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione, note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, materiali statistici, atti preparatori interni, giornali, riviste, le newsletter, libri, materiali pubblicitari, inviti) il personale dell'Ufficio Affari Generali sollecitamente provvede alla registrazione, segnatura, e classificazione dei documenti.

I documenti vengono scannerizzati, con acquisizione del relativo file nel sistema, ed assegnati alla UO di competenza, individuata in base al modello di organigramma, così come definito dall'atto di organizzazione delle Aree e degli Uffici di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

#### **4.3. Flusso documentale in uscita**

I documenti in uscita dagli Uffici per i quali sia ammessa l'acquisizione all'interno del sistema documentale, destinati all'esterno dell'AOO, sono acquisiti obbligatoriamente con il Protocollo Informatico.

#### **4.4 Errata ricezione di documenti cartacei**

Qualora all'Ufficio Affari Generali pervengano erroneamente documenti indirizzati ad altri Enti, le buste o i contenitori vanno restituiti.

#### **4.5 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti informatici**

Nel caso di ricezione di documenti informatici mediante la casella di posta elettronica certificata, la notifica al mittente dell'avvenuto recapito del messaggio è intrinsecamente assicurata dagli specifici standard del servizio di posta elettronica certificata dell'AOO.

#### **4.6 Rilascio di ricevute attestanti la ricezione di documenti cartacei**

Il personale addetto all'Ufficio Affari Generali non può rilasciare ricevute per i documenti che non sono soggetti a protocollazione. L'apposizione del timbro Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. con la data e l'ora d'arrivo e la sigla dell'operatore sulla copia non ha alcun valore giuridico.

Quando viene protocollato un documento in entrata, viene rilasciata una copia del documento ove è stato apposto il numero protocollo. In alternativa, il programma, una volta protocollato il documento, permette di utilizzare la funzione "stampa ricevuta".

#### **4.7 Ricezione e trasmissione di documenti cartacei a mezzo fax**

Al documento ricevuto o trasmesso mediante fax di norma, non deve far seguito la trasmissione dell'originale in quanto rispetta il requisito della forma scritta.

Nel caso in cui, pervenga in un momento successivo l'originale su quest'ultimo viene apposta la seguente dicitura; "già pervenuto via fax in data .../.../....".

#### **4.8 Termine per la registrazione di protocollo**

Le registrazioni di protocollo dei documenti ricevuti sono effettuate in giornata e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità.

#### **4.9 Differimento dei termini di registrazione**

Nel caso di eccezionale carico di lavoro, che non permette di evadere la corrispondenza ricevuta nei tempi sopra indicati e qualora dalla mancata registrazione di protocollo del documento nella medesima giornata lavorativa di ricezione possa risultare lesa un diritto di terzi (es. partecipazione concorso), con motivato provvedimento del Presidente del CDA è autorizzato l'uso del protocollo differito.

In particolare, il protocollo differito consiste nell'adozione di un provvedimento con il quale vengono individuati i documenti da ammettere alla registrazione differita, le cause e il termine entro il quale la



registrazione di protocollo deve essere comunque effettuata. Si applica a tutti i documenti e per tipologie omogenee che il Presidente deve descrivere nel provvedimento ovvero nei casi in cui giungano dopo il normale orario di lavoro o nei giorni non lavorativi (festivi o prefestivi).

#### **4.10 Diritto di accesso e tutela dei dati personali**

I procedimenti amministrativi unitamente al sistema eDocument sono ispirati al rispetto delle norme in materia di diritto di accesso e di protezione dei dati personali e sensibili di cui al Regolamento Europeo 679/2016 e al Codice in materia di protezione dei dati personali (nel seguito CdP), D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 .

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., quale Titolare del Trattamento si impegna a trattare in modo lecito e secondo correttezza i dati personali acquisiti tramite il registro del protocollo, nel rispetto dei principi sanciti dall'ordinamento comunitario ed italiano.

Alla luce di quanto sopra, il Titolare del trattamento ha provveduto alla nomina a responsabile esterno del trattamento ex art. 28 gdpr della società (Openkey eDocument) che fornisce il gestionale del protocollo e a nominare incaricati del trattamento il personale preposto all'apertura e alla registrazione della corrispondenza al protocollo.

Il personale, sottoposto a formazione periodica in tema di trattamento dei dati, è tenuto nell'esercizio delle proprie funzioni all'osservanza degli obblighi di riservatezza, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dalla normativa di riferimento.

Qualora la corrispondenza "riservata personale" venga recapitata per errore ad un diverso Ufficio, a tutela dei dati personali e /o sensibili eventualmente contenuti, il plico va restituito integro (ossia non vanno aperte le buste o i contenitori) nell'arco della medesima giornata, all'Ufficio Affari Generali.

### **Capitolo 5 Regole di assegnazione e smistamento dei documenti**

#### **5.1 Regole generali**

I documenti prodotti dagli uffici, spediti o interni, con caratteristiche formali e dal contenuto giuridicamente rilevante, nonché quelli ricevuti dall'Amministrazione, sono obbligatoriamente soggetti a registrazione di protocollo.

L'assegnazione consiste nell'individuazione, ad opera del personale dell'Ufficio Affari Generali, dell'UO competente destinataria del documento, e del successivo conferimento della responsabilità del procedimento amministrativo. Può essere effettuata per conoscenza o per competenza, e viene estesa solo ai soggetti ritenuti interessati, in ossequio ai principi comunitari e nazionali in materia di trattamento dei dati, evitando così di diffondere informazioni contenenti dati personali a soggetti non direttamente coinvolti. Saranno eventualmente i destinatari del documento, sotto la loro responsabilità, ad estendere la platea dei soggetti assegnatari per conoscenza o per competenza.

Lo smistamento, invece, consiste nell'inviare il documento protocollato e segnato all'UO precedentemente individuata.

All'atto dell'assegnazione, il Responsabile dell'UO di competenza, che provvede alla presa in carico del documento verifica la corretta classificazione del documento (eventualmente emendandola) e provvede alla lavorazione o all'archiviazione del documento.

Gli effetti giuridici derivanti dalla presa in carico del documento decorrono, per la Società, dalla data di protocollazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti memorizza tutti i passaggi ed eventuali modifiche, conservando, per ciascuno di essi, l'identificativo dell'utente che effettua l'operazione, la data e l'ora di esecuzione. La traccia risultante definisce, ai fini normativi e regolamentari, i tempi del procedimento amministrativo ed i conseguenti riflessi sotto il profilo della responsabilità.

#### **5.2 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato digitale**

I documenti ricevuti dall'Ufficio Affari Generali via PEC o casella email istituzionale o fax (su cartella), al termine delle operazioni di registrazione sono assegnati e smistati all'UO competente per materia attraverso canali telematici interni, segnatura di protocollo e memorizzazione su supporti informatici in forma non modificabile solo alle UUOO, in ossequio ai principi comunitari e nazionali in materia di trattamento dei dati,



evitando così di diffondere informazioni contenenti dati personali a soggetti non direttamente coinvolti. L'UO ed il personale assegnatario del documento protocollato potrà visualizzare i documenti attraverso l'utilizzo del sistema eDocument, in base alle abilitazioni in proprio possesso, e quindi prendere visione del contenuto del documento.

### **5.3 Assegnazione e smistamento di documenti ricevuti in formato cartaceo**

L'assegnazione e lo smistamento dei documenti ricevuti in forma analogica, dovrà avvenire nel modo seguente:

- a) ricevuto il documento cartaceo, l'addetto dell'Ufficio Affari Generali assegna e smista la corrispondenza attraverso il programma seleziona la UO a cui è assegnato un codice corrispondente al settore specifico (classifica). L'UO, a sua volta, può valutare ulteriori assegnazioni;
- b) tutti i documenti ricevuti in formato cartaceo, compresi i loro allegati e la busta, solo in caso di raccomandata a/r, sono sottoposti a scansione dell'Ufficio Affari Generali ad eccezione di quelli pervenuti in formati superiori a A3 e fatte salve disposizioni diverse formalizzate allo stesso UP dalle UO competenti;
- c) il formato da usare ai fini della conservazione è il pdf;
- d) l'originale cartaceo del documento sottoposto a scansione viene consegnato all'UO di competenza oppure archiviato ad opera dell'Ufficio Affari Generali;
- e) in caso di planimetrie o volumi non separabili si potrà comunque procedere a digitalizzare con lo scanner il frontespizio e porre l'annotazione con l'indicazione degli allegati.

### **5.4 Registrazione e segnatura di protocollo dei documenti ricevuti**

Su ogni documento ricevuto da Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori. Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene ai sensi dell'art. 53 del Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa, i seguenti dati obbligatori in forma non modificabile:

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) classificazione del documento;
- g) l'impronta (cd. hash) 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;
- h) ufficio di competenza.

Le informazioni accessorie che possono facilitare la gestione documentale relativamente all'attività di protocollazione, sono:

- i) data di arrivo del documento;
- j) numero degli allegati e loro descrizione sintetica;
- k) mezzo di ricezione o di spedizione;
- l) tipo di documento;
- m) collegamento a documenti precedenti e susseguenti;
- n) indicazione degli allegati su supporto informatico.

Fanno eccezione a questa regola, e quindi esclusi dalla protocollazione, i documenti evidenziati dall'art. 53, comma 5, del testo unico:



- le Gazzette Ufficiali;
- i Bollettini Ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- i materiali statistici;
- gli atti preparatori interni;
- i giornali;
- le riviste;
- i libri;
- i materiali pubblicitari;
- gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Amministrazione.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico (realizzato con una etichetta autoadesiva corredata di codice a barre ovvero mediante stampigliatura sul documento scansionato o a mano) sul quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- nome per esteso di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.
- data e numero di protocollo del documento.

L'operazione di segnatura dei documenti ricevuti in formato cartaceo viene effettuata dall'Ufficio Affari Generali successivamente all'acquisizione del documento.

La segnatura di protocollo deve essere effettuata sulla prima pagina del documento.

I documenti pervenuti alle caselle di posta elettronica istituzionali, una volta registrati, sono sottoposti a segnatura automaticamente dal sistema di protocollo informatico.

L'Ufficio Affari Generali provvede, contestualmente alla segnatura dei documenti ricevuti, a classificare il documento.

Nel caso di ricezione di documenti afferenti questioni già in trattazione da parte di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., quando possibile il personale dell'Ufficio Affari Generali, nell'ottica della collaborazione tra Uffici e dell'ottimizzazione dei procedimenti, prima di procedere all'operazione di registrazione ha cura di evidenziare i legami esistenti tra i documenti sulla base delle informazioni reperibili dai documenti stessi o dal sistema di protocollazione.

Il campo "note" del sistema e-manager deve essere utilizzato per dettagliare le motivazioni dell'assegnazione di un documento ad un particolare UO, per inserire note valide ai fini di un'istruttoria o per includere la motivazione in caso di rifiuto di un documento da parte di un UO oppure qualsiasi ulteriore motivazione/informazione ritenuta utile e/o necessaria.

### **5.5 Modifica delle assegnazioni**

Nel caso di assegnazione errata, il documento deve essere restituito all'Ufficio Affari Generali utilizzando la apposita funzione "rifiuta" e il campo "note" per inserire la motivazione del rifiuto, possibilmente, segnalando l'ufficio ritenuto competente.

L'Ufficio Affari Generali, tenuto conto dell'annotazione, provvederà a riassegnare lo stesso documento individuando l'Ufficio competente in base agli atti organizzativi adottati da Te.Am. Teramo Ambiente S.p.a.

Qualora il nuovo assegnatario non fosse chiaramente individuabile, l'Ufficio Affari Generali provvederà a chiedere un parere al Presidente del CDA che fornirà le opportune indicazioni.

Analoga procedura dovrà essere seguita nel caso di errori nella sub-assegnazione.

### **5.6 Annullamento delle registrazioni di protocollo**

I dati obbligatori relativi alla registrazione di protocollo non sono modificabili.

La necessità di eventuali modifiche, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Tutti gli utenti protocollatori, hanno la possibilità di annullare la registrazione del protocollo.

Ai sensi degli artt. 54 e 61 del Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa, i dati annullati e/o modificati rimangono memorizzati nella procedura del protocollo informatico unitamente alle informazioni relative all'ora, alla data, al nominativo dell'operatore che effettua l'operazione.



## **5.7. Gestione della corrispondenza in uscita**

Per documenti in uscita s'intendono quelli prodotti dagli uffici da Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. nello svolgimento delle proprie funzioni, aventi rilevanza giuridico-probatoria e destinati a essere trasmessi a soggetti terzi o ad altre amministrazioni.

Ai fini di una maggiore efficienza gestionale Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. utilizza le tecnologie quali PEC e firma elettronica e digitale.

Per la spedizione dei documenti informatici, Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. si avvale della casella di posta elettronica certificata istituzionale (teramoambiente@postcert.it) ovvero della casella di posta elettronica istituzionale (info@teramoambiente.it).

I documenti in partenza verso destinatari esterni sono classificati secondo il titolario di classificazione (all 1), ed allegati in formato pdf ai dati di registrazione di protocollo e protocollati con il sistema eDocument dal personale dell'UO addetto alla protocollazione in partenza, che ha altresì la responsabilità della loro archiviazione.

In particolare, al momento della protocollazione degli atti in uscita vanno inserite nel sistema tutte quelle informazioni (es. annotazioni. etc.) ritenute necessarie per favorire una agevole ricerca degli atti, nonché un eventuale successivo monitoraggio delle pratiche stesse.

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza. Il documento può essere, altresì, reso disponibile previa comunicazione delle modalità di accesso telematico allo stesso (art.47 CAD).

Le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti digitali, sono conservate all'interno del relativo documento protocollato.

Nei casi in cui il destinatario sia sprovvisto di un indirizzo di posta elettronica certificata, il documento può essere:

- a) trasmesso dalla casella email istituzionale non certificata;
- b) prodotto in formato analogico (sebbene debba essere sempre sottoposto a scansione in fase di protocollazione).

I mezzi di recapito della corrispondenza, in quest'ultimo caso, sono:

1. il servizio di posta ordinaria o posta raccomandata ibrida;
2. il servizio telefax o telegramma;
3. consegna diretta al destinatario.

L'originale del documento trasmesso viene conservato dall'Ufficio Affari Generali o, in alternativa, dall'Ufficio che lo ha formato. L'Ufficio che procede alla conservazione del documento provvede anche ad archivarlo.

Ciascuna registrazione di protocollo deve contenere, almeno, i seguenti dati obbligatori in forma non modificabile:

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema;
- c) il mittente che ha prodotto il documento;
- d) il destinatario del documento;
- e) l'oggetto del documento;
- f) la classificazione del documento;
- g) il riferimento al numero di protocollo del documento (o dei documenti) che ha (hanno) originato il procedimento.

In ogni caso la formulazione dell'oggetto deve consentire un'intuitiva e completa identificazione dell'oggetto del procedimento.

## **Capitolo 6 - Tipologie di corrispondenza**

### **6.1 Corrispondenza riservata**

Per i procedimenti amministrativi o gli affari per i quali si renda necessario assicurare un livello massimo di riservatezza delle informazioni è disponibile all'interno del sistema di protocollo informatico della società una specifica funzionalità che consente la gestione di un protocollo riservato, non disponibile alla consultazione dei soggetti non espressamente abilitati. I documenti soggetti a questa particolare procedura sono i seguenti:



- atti dei procedimenti amministrativi in relazione ai quali sussistano particolari esigenze di protezione della riservatezza di terzi, persone, gruppi, imprese ed associazioni e dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241;
- documento che contenga dati sensibili, giudiziari o personali;
- documenti afferenti a segnalazioni di cui all'art. 54 bis d.lgs. 165/2001 (whistleblowers).

La selezione della casella "riservato" rende la protocollazione riservata e visibile ai soli utenti abilitati.

Su indicazione del Presidente del CdA, il protocollatore autorizzato, all'atto della registrazione deve selezionare l'apposita casella "riservato" ed il nominativo dell'assegnatario. In tal modo il documento rimane visibile esclusivamente dal protocollatore e dal destinatario. Va evidenziato che la procedura di cui sopra consente di eseguire sul documento c.d. riservato tutte le operazioni quali: la registrazione, la segnatura, la classificazione e la fascicolazione, adottate per gli altri documenti e procedimenti amministrativi. In caso di documento analogico va eseguita la scansione ai fini della conservazione dello stesso in formato pdf. Nel caso di riservatezza temporanea delle informazioni è necessario indicare, contestualmente alla registrazione di protocollo, anche l'anno, il mese ed il giorno nel quale le informazioni temporaneamente riservate divengono soggette all'accesso ordinariamente previsto.

## **6.2 Documenti indirizzati nominalmente al personale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.**

La posta indirizzata nominalmente al personale non viene protocollata ma viene prima consegnata in busta chiusa a mani alla persona ivi indicata. Quest'ultima, qualora ritenga che i documenti acquisiti debbano essere comunque protocollati provvede a trasmetterli all'Ufficio Affari Generali.

## **6.3 Corrispondenza soggetta a registrazioni particolari**

La corrispondenza relativa a procedure concorsuali per l'assunzione di personale è registrata e successivamente consegnata all'Ufficio Risorse Umane e all'Ufficio Gare.

Quando si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso (es. scadenza gare, contratti o concorsi) che in uscita, deve esserne data comunicazione all'Ufficio Affari Generali con almeno tre giorni lavorativi di anticipo, onde concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione. Atti, documenti e comunicazioni trasmessi agli Uffici di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., già tracciati su apposite piattaforme che ne curano la registrazione, attribuendo loro un codice univoco, e la persistenza nel tempo (Smartcig, CIG, etc.) non devono essere oggetto di registrazione al protocollo.

I documenti anonimi e quelli privi della firma del mittente vengono protocollati utilizzando la dicitura "utente".

L'originale, su richiesta dell'ufficio competente, può essere consegnato all'ufficio e/o al destinatario indicato nel documento: nell'eventualità l'operatore che ha protocollato il documento dovrà inserire nelle note che lo stesso verrà archiviato in originale presso l'ufficio richiedente.

Le disposizioni generali, ordini di servizio e tutte le altre 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.

Le stesse disposizioni si applicano per i documenti in partenza con più destinatari.

Qualora si presenti la necessità di protocollare un numero consistente di documenti, sia in ingresso che in uscita, l'UO interessato deve darne comunicazione all'Ufficio Affari Generali di riferimento con congruo anticipo, al fine di concordare tempi e modi di protocollazione e di spedizione.

Il responsabile dell'Ufficio Affari Generali può disporre la protocollazione immediata di documenti in entrata urgenti, nel caso in cui il carattere d'urgenza emerge dal contenuto del documento stesso.

## **7 Classificazione: definizione e finalità**

### **7.1 - Classificazione dei documenti**

La classificazione è l'operazione finalizzata all'organizzazione dei documenti, secondo un ordine logico, in relazione alle funzioni e alle competenze di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.



La classificazione dei documenti ricevuti e prodotti Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., si avvale del Piano di classificazione o Titolario (all. 1), facente parte del piano di conservazione dell'archivio.

Mediante la classificazione si assegna al documento, oltre al codice completo dell'indice di classificazione (titolo, classe), il riferimento al documento protocollato.

Le operazioni di classificazione possono essere svolte in momenti diversi: l'addetto alla registrazione di protocollo inserisce la voce di livello più alto (titolo), mentre l'attribuzione delle voci di dettaglio (classi) può essere effettuata in un secondo momento.

Il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze della società soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti.

Deve comunque essere garantita la storicizzazione delle variazioni del titolare e la possibilità di ricostruire le diverse voci nel tempo mantenendo stabili i legami dei fascicoli e dei documenti con la struttura del titolare vigente al momento della produzione degli stessi.

L'aggiornamento del piano di classificazione compete esclusivamente al Presidente del CDA.

Il titolare non è retroattivo: non si applica, cioè, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

## **8 Fascicolazione**

### **8.1 Fascicoli: definizione e funzione**

Il fascicolo rappresenta un raggruppamento organico di documenti relativo ad uno stesso oggetto (affare, attività, procedimento o soggetto) che si costituisce nel corso dell'attività amministrativa ed è identificato con un codice numerico composto di tre elementi, l'anno di apertura, l'indice di classificazione e il numero progressivo del fascicolo.

I fascicoli vengono identificati mediante la corrispondente classifica di Titolario la cui ultima voce divisionale viene seguita da un numero progressivo che permette una più precisa individuazione del fascicolo stesso tra quelli appartenenti alla medesima serie archivistica.

Il fascicolo, aperto dall'ufficio competente della pratica, è individuato dai seguenti elementi

- classificazione;
- anno di apertura;
- numero di fascicolo;
- sottofascicolo;
- oggetto del fascicolo;
- livello di riservatezza;
- ufficio competente
- stato del fascicolo (corrente – deposito – storico);
- data di apertura;
- responsabile del procedimento amministrativo;
- data di chiusura.

La "data di chiusura" è individuata dal Responsabile del procedimento al termine dell'attività per la quale il fascicolo era stato aperto.

Qualora insorgano esigenze pratiche, si ricorre alla creazione di sotto-fascicoli, che costituiscono la sotto unità del fascicolo con gli stessi elementi.

### **8.2 Fascicoli cartacei, elettronici ed ibridi**

Sono definiti fascicoli "cartacei" quelli composti da documenti cartacei;

Sono definiti fascicoli "elettronici" quelli composti solo da documenti digitali e sono accessibili tramite la procedura del protocollo informatico.

Sono invece definiti fascicoli "ibridi" quelli composti sia da documenti cartacei che digitali, per avere una visione completa degli stessi occorre quindi fare riferimento sia alla parte cartacea che a quella digitale.

I documenti prodotti o ricevuti dalla Team Teramo Ambiente S.p.a., indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, devono essere riuniti in fascicoli; l'operazione viene effettuata dal soggetto che gestisce la pratica. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo secondo l'ordine cronologico di





registrazione. Se il documento ha degli allegati, questi debbono rimanere uniti al documento cui si riferiscono.

Il fascicolo, per sua completezza, può contenere atti della Società, documenti protocollati e documenti non protocollati.

L'elenco dei fascicoli e sotto-fascicoli è visibile a tutti gli utenti (l'oggetto dei "fascicoli riservati" è visibile in base ai livelli di accesso e abilitazioni assegnate); l'accesso ai documenti all'interno dei fascicoli è regolato in base alle abilitazioni disposte dal responsabile del servizio.

### **8.3 Gestione e custodia dei documenti e dei fascicoli cartacei**

Gli operatori dell'Ufficio Affari Generali gestiscono il materiale documentale relativo all'attività istituzionale e amministrativa corrente.

I fascicoli cartacei prodotti a seguito di tale attività sono custoditi, fino alla conclusione della trattazione dei relativi affari, dai responsabili dei vari procedimenti amministrativi e/o dal personale facente parte degli uffici competenti.

Alla fine di ogni anno o alla conclusione dell'affare:

- i Responsabili dei procedimenti amministrativi e/o il personale facente parte degli uffici competenti, individuano, al fine del trasferimento, i fascicoli e le serie relativi ad affari e procedimenti conclusi e comunque non più necessari allo svolgimento dell'attività corrente. Tra questi individuano quelli da archiviare presso il fornitore esterno, all'uopo nominato responsabile (o sub responsabile) esterno del trattamento ex art. 28 gdpr e provvedono al trasferimento dei fascicoli e serie archivistiche, dall'archivio corrente a quello accentrato di deposito, previa registrazione, in corrispondenza ad ogni fascicolo "chiuso", della data di versamento, delle eventuali annotazioni circa le verifiche effettuate e la compilazione di apposito elenco (art. 67, comma 1, testo unico);

- i passaggi sono formalizzati con comunicazioni corredate di elenchi, atte a documentare le operazioni di trasferimento e a fornire successivamente indicazioni per rendere agevole l'individuazione della collocazione fisica dei fascicoli e dell'altro materiale documentale che deve rispettare nell'archivio di deposito l'organizzazione e le serie che aveva nell'archivio corrente (art 67, comma 2, testo unico).

L'Ufficio Affari Generali redige un elenco relativamente al materiale documentale dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito (art. 67, comma 3, testo unico).

5. Alle ricerche di documenti e fascicoli cartacei nell'archivio di deposito e necessari alle attività degli uffici, provvedono direttamente gli Uffici interessati.

## **Capitolo 9 - Sicurezza**

### **9.1 Piano per la sicurezza informatica**

Il piano per la sicurezza informatica garantisce che i documenti e le informazioni in possesso di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. siano disponibili, integri e riservati, e che i dati personali e particolari vengano conservati, mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita anche accidentale, nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

### **9.2 Abilitazione per l'accesso all'uso del sistema eDocument**

La sicurezza delle registrazioni di protocollo e dei documenti allegati è garantita da un sistema di autenticazione centralizzato, attraverso l'uso del profilo utente e della password.

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione effettuato mediante richiesta di username e password.

L'username viene attribuito a ciascun utente per accedere al sistema e per poter risalire alle operazioni compiute da ciascun utente.

Al fine di garantire la sicurezza del sistema, nonché la riservatezza delle informazioni registrate, ciascun utente deve modificare la propria password (che in nessun caso può essere comunicata ad altri o condivisa) con cadenza semestrale o in caso di dubbi sulla sua riservatezza.



L'applicativo eDocument prevede in automatico la richiesta di modifica password, comprensivo del controllo delle ultime "n" password inserite

### 9.3 Registro di emergenza

Nel caso di interruzioni del funzionamento del sistema eDocument per cause tecniche accidentali o programmate (es. manutenzione), ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico, le registrazioni di protocollo vengono effettuate su un registro di emergenza.

In particolare, il Presidente del C.d.A. o l'Amministratore Delegato autorizzano con proprio provvedimento il Responsabile dell'Ufficio Affari Generali a predisporre e a gestire il registro di emergenza in forma cartacea oppure in forma digitale, per tutta la durata dell'interruzione del funzionamento del sistema eDocument con numerazione progressiva relativa al giorno in cui viene attivato a partire dal n. 0000001 RE.

Nel momento in cui c'è l'interruzione del funzionamento di eDocument viene autorizzata la gestione di un Registro Cartaceo ma successivamente è al ripristino del Sistema Documentale che viene aperta su eDocument una sessione del Registro di Emergenza dove verranno riportati Data e Ora di Interruzione e Ripristino, Motivo dell'interruzione e Numero di Protocolli Registrati su Carta.

La creazione di questa Sessione di Emergenza crea un buco di numerazione pari al numero di protocolli registrati sul cartaceo (a tal proposito va ricordato di registrare oltre ai campi obbligatori del protocollo anche la **Data e Ora di Registrazione** del protocollo) e nel momento in cui si riprende la registrazione dei protocolli il primo numero disponibile corrisponderà all'ultimo numero di protocollo registrato prima dell'interruzione più il numero di protocolli registrati su carta.

Quindi successivamente l'Utente Protocollatore, appena ne avrà la disponibilità, accederà alla Sessione di Emergenza ed inserirà i protocolli registrati su carta mantenendo l'ordine di inserimento riportato sul cartaceo.

Quando viene ripristinata la piena funzionalità del sistema, il Responsabile dell'Ufficio Affari Generali provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di ripristino della funzionalità del sistema.

### 9.4 Sicurezza fisica dei documenti

1. L'accesso in lettura e scrittura alle directory di rete, utilizzate come deposito dei documenti, è effettuato solo dal processo server dell'applicativo di protocollo informatico, mai dalle stazioni di lavoro.
2. Il Responsabile dei Sistemi Informativi garantisce la puntuale esecuzione delle operazioni di backup dei dati e dei documenti da parte di personale appositamente autorizzato.
3. Le copie di backup dei dati e dei documenti sono conservate, a cura del Responsabile dei Sistemi Informativi, in locali sicuri e differenti
4. Sono garantite le misure minime di sicurezza ICT come previsto dalle linee guida AgID (Circolare n. 2 del 18 aprile 2017)

### Disposizioni finali

Il presente documento viene adottato e pubblicato sul sito istituzionale della Società all'indirizzo [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it)

Responsabile dell'aggiornamento del presente Manuale è il Responsabile dell'Ufficio Affari Generali su indicazione del Presidente del CDA.

Pertanto, tutte le strutture organizzative dell'Autorità devono segnalare al Presidente tempestivamente, tramite l'Ufficio Affari Generali, flussi documentali e supporto ai processi decisionali ogni evento suscettibile di incidere sull'operatività ed efficacia del Manuale medesimo, al fine di prendere gli opportuni provvedimenti in ordine all'eventuale modifica e/o integrazione della procedura stessa.