

Il protocollo informatico

Protocollo informatico perché:

- Identificazione univoca della documentazione prodotta e ricevuta
- Gestione informatizzata delle attività di ricerca
- Eliminazione di protocolli multipli all'interno della stessa area organizzativa omogenea
- Economicità

Definizioni

Area Organizzativa Omogenea: un insieme di unità organizzative dell'Amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, degli stessi servizi per la gestione dei flussi documentali. Una unità organizzativa associata ad una AOO è un utente dei servizi messi a disposizione dalla AOO stessa. Una AOO offre, in particolare, il servizio di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita che avviene utilizzando una unica sequenza numerica rinnovata annualmente

Attori e flussi dei dati



Il coordinatore della gestione documentale

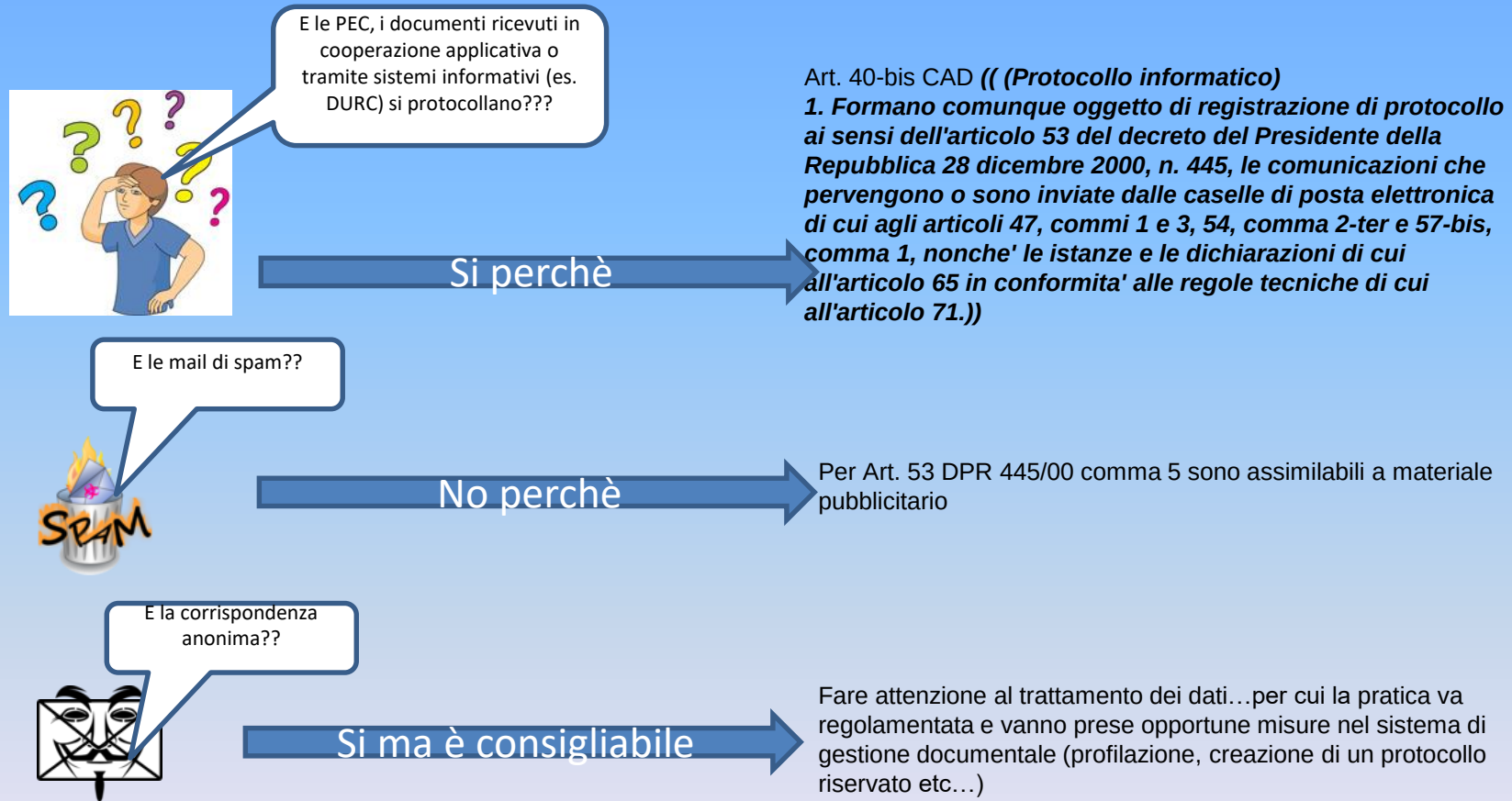
1. Figura facoltativa della PA, per esistere devono esserci più AOO
2. definisce e assicura criteri uniformi di trattamento del documento informatico e, in
3. particolare, di classificazione ed archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le aree organizzative omogenee
4. Può predisporre il manuale di gestione, i tempi e le modalità di eliminazione dei protocolli diversi dal protocollo informatico in luogo del responsabile della gestione documentale

Cosa si protocolla (Art. 53 DPR 445/00 comma 5)

5. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi 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.

Le tipologie di documenti soggetti a registrazione particolare vanno riportati nel manuale di gestione del protocollo

Cosa si protocolla (art. 53 comma 5 DPR 445/00)



Registrazione di Protocollo

Art. 53 (R) Registrazione di protocollo

1. La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni e' effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

Annulabili,
ma non
modificabili

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

2. Il sistema deve consentire la produzione del registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

3. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo e' effettuata dal sistema in unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati.

In caso di annullamento

Il sistema dovrà riportare:

una dicitura o un segno in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

(art. 54 DPR 445/00 comma 2)

Segnatura di Protocollo

Art. 55 DPR 445/00 Segnatura di protocollo

1. La segnatura di protocollo e' l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Le informazioni minime previste sono:
 - a) il progressivo di protocollo, secondo il formato disciplinato all'articolo 57;
 - b) la data di protocollo;
 - c) l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4.
2. L'operazione di segnatura di protocollo va effettuata **contemporaneamente** all'operazione di registrazione di protocollo.
3. L'operazione di segnatura di protocollo puo' includere il codice identificativo dell'ufficio cui il documento e' assegnato o il codice dell'ufficio che ha prodotto il documento, l'indice di classificazione del documento e ogni altra informazione utile o necessaria, qualora tali informazioni siano disponibili gia' al momento della registrazione di protocollo.
4. Quando il documento e' indirizzato ad altre amministrazioni ed e' formato e trasmesso con strumenti informatici, la segnatura di protocollo puo' includere tutte le informazioni di registrazione del documento. **L'amministrazione che riceve il documento informatico puo' utilizzare tali informazioni per automatizzare le operazioni di registrazione di protocollo del documento ricevuto.**

Il manuale di gestione

In alcuni enti è visto come un atto di natura dirigenziali in altri come regolamento

Il manuale di gestione contenuti (le nuove regole tecniche DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 art. 5)

Contenuto Manuale	Commenti o articoli di riferimento
la pianificazione, le modalita' e le misure di cui all'art. 3, comma 1, lettera e);	Art 3 comma 1 lettera e: e)definire, su indicazione del responsabile della gestione documentale ovvero, ove nominato, del coordinatore della gestione documentale, <u>i tempi, le modalita' e le misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax, e, piu' in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal testo unico.</u>
il piano di sicurezza dei documenti informatici di cui all'art.4, comma 1, lettera c);	Art. 4 comma 1 lett c: c) predisporre il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla <u>conservazione dei documenti informatici</u> nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste nel disciplinare tecnico pubblicato in allegato B del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n.196 e successive modificazioni, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi o, nel caso delle pubbliche amministrazioni centrali, il responsabile dell'ufficio di cui all'art. 17 del Codice e con il responsabile del trattamento dei dati personali di cui al suddetto decreto.
le modalita' di utilizzo di strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici, ai sensi dell'art. 40, comma 1, del Codice, e per lo scambio degli stessi all'interno ed all'esterno dell'area organizzativa omogenea, ivi comprese le caselle di posta elettronica, anche certificata, utilizzate;	Art 40 comma 1 codice amm digitale: 1. Le pubbliche amministrazioni (...) formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71.

Il manuale di gestione contenuti (le nuove regole tecniche DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 art. 5)

Contenuto Manuale	Commenti o articoli di riferimento
descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione del documento informatico in relazione a specifici contesti operativi esplicitati e motivati	
insieme minimo dei metadati associati ai documenti soggetti a registrazione particolare e gli eventuali ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi, definiti, per ogni tipologia di documento, nell'ambito del contesto a cui esso si riferisce;	In tal caso si potrebbe pensare di riusare il nucleo minimo del protocollo generale, ovvero: numero e data di protocollo, mittente/destinatario, oggetto, protocollo storico ed impronta (se doc. informatico)
la descrizione del flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione, tra i quali, in particolare, documenti informatici pervenuti attraverso canali diversi da quelli previsti dagli articoli 16 e 17, nonché tramite fax, raccomandata o assicurata;	In sostanza vanno specificati anche i trattamenti dei documenti cartacei e tutti i documenti informatici che non arrivano tramite PEC o cooperazione applicativa. Vanno inoltre specificate le caratteristiche dei flussi documentali nel sistema di gestione (scrivanie virtuali, modalità di firma da parte dei dirigenti ecc.)
l'indicazione delle regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso aree organizzative omogenee della stessa amministrazione o verso altre amministrazioni;	In tal caso un valido aiuto potrebbe venire dal titolare o da una mappatura funzioni-uffici resa disponibile agli operatori di protocollo

Il manuale di gestione contenuti (le nuove regole tecniche DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 art. 5)

Contenuto Manuale	Commenti o articoli di riferimento
le modalita' di formazione, implementazione e gestione dei fascicoli informatici relativi ai procedimenti e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati	
l'indicazione delle unita' organizzative responsabili delle attivita' di registrazione di protocollo, di organizzazione e tenuta dei documenti all'interno dell'area organizzativa omogenea;	In generale un buon criterio potrebbe essere permettere a tutti gli uffici la protocollazione in uscita ed al solo ufficio protocollo quella in ingresso
l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, ai sensi dell'art. 53, comma 5, del testo unico	
l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalita' di trattamento	Es: per un comune le delibere di consiglio e giunta, le determinazioni dirigenziali
i registri particolari definiti per il trattamento di registrazioni informatiche anche associati ad aree organizzative omogenee definite dall'amministrazione sull'intera struttura organizzativa e gli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualita' personali e fatti, di cui all'art. 40, comma 4, del Codice;	Art. 40 comma 4 codice: 4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri, con propri decreti, fissa la data dalla quale viene riconosciuto il valore legale degli albi, elenchi, pubblici registri ed ogni altra raccolta di dati concernenti stati, qualita' personali e fatti gia' realizzati dalle amministrazioni, su supporto informatico, in luogo dei registri cartacei.

Il manuale di gestione contenuti (le nuove regole tecniche DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 art. 5)

Contenuto Manuale	Commenti o articoli di riferimento
il sistema di classificazione, con l'indicazione delle modalita' di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;	
le modalita' di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico e, in particolare, l'indicazione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate per garantire l'immodificabilita' della registrazione di protocollo, la contemporaneita' della stessa con l'operazione di segnatura ai sensi dell'art. 55 del Testo unico, nonche' le modalita' di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attivita' di registrazione;	
la descrizione funzionale ed operativa del componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti con particolare riferimento alle modalita' di utilizzo;	
i criteri e le modalita' per il rilascio delle abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali;	
le modalita' di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del testo unico, inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente	

Il manuale di gestione eventuali altri contenuti

1. Gestione corrispondenza anonima
2. Gestione corrispondenza personale (es: plichi etichettati come «personale», «confidenziale», certificati medici ecc)
3. Corrispondenza degli organi politici (es. consiglio, giunta ecc.)
4. Atti giudiziari

Il registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è citato all'art. 7 delle regole tecniche

Il registro giornaliero di protocollo e' trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilita' del contenuto.

Domanda: l'art. 7 parla dei «requisiti minimi di sicurezza dei sistemi di protocollo informatico»...cosa c'entra il registro giornaliero con la sicurezza???

Contenuti del registro giornaliero di protocollo (ex AGID)

- a) il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
- 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;
- d) l'oggetto del documento;
- e) la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica;
- g) indicazione del registro nell'ambito del quale è stata effettuata la registrazione

Di conseguenza, il registro giornaliero di protocollo deve contenere, in modo ordinato e progressivo, l'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Come si forma il registro giornaliero di protocollo 2

Memorizzato in modo da rispettare i requisiti di:

Staticità: senza macroistruzioni o elementi dinamici

Immodificabilità ed integrità: caratteristiche che rendono il contenuto del documento informatico non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso

Il registro giornaliero di protocollo: formati

Devono essere formati standard ed aperti e di ciò va dato evidenza nel manuale di gestione. I formati indicati sono elencati nell'allegato 2 delle regole tecniche 3/12/2013:

Portable Document Format (PDF), tra cui si suggerisce l'uso del formato PDF/A creato per l'archiviazione nel lungo periodo; Office Open XML nella sua estensione DOCX; Open Document (ODF); TXT (Codifica UTF 8); XML; JPEG; PNG.

Il registro giornaliero di protocollo: metadati 1 di 2

Nell'allegato 5 alle regole tecniche 3/12/2013, sono riportati i metadati minimi da associare ad ogni documento informatico ai quali per il registro giornaliero se ne aggiungono altre secondo le raccomandazioni AGID:

1. Identificativo univoco e persistente
2. Data di chiusura (data di creazione del registro)
3. Soggetto produttore (Operatore che ha prodotto il Registro - Nome, Cognome, Codice fiscale; qualora il registro è generato automaticamente dal sistema informatico, il nome dell'operatore può essere sostituito dall'indicazione della denominazione di tale sistema)
4. Soggetto produttore 2 (Operatore che ha prodotto il Registro - Nome, Cognome, Codice fiscale)
5. Destinatario (Nome, Cognome, Codice fiscale se disponibile)
6. Impronta del documento informatico
7. Codice identificativo dell'amministrazione (codice IPA)
8. Denominazione dell'amministrazione
9. Codice identificativo dell'area organizzativa omogenea

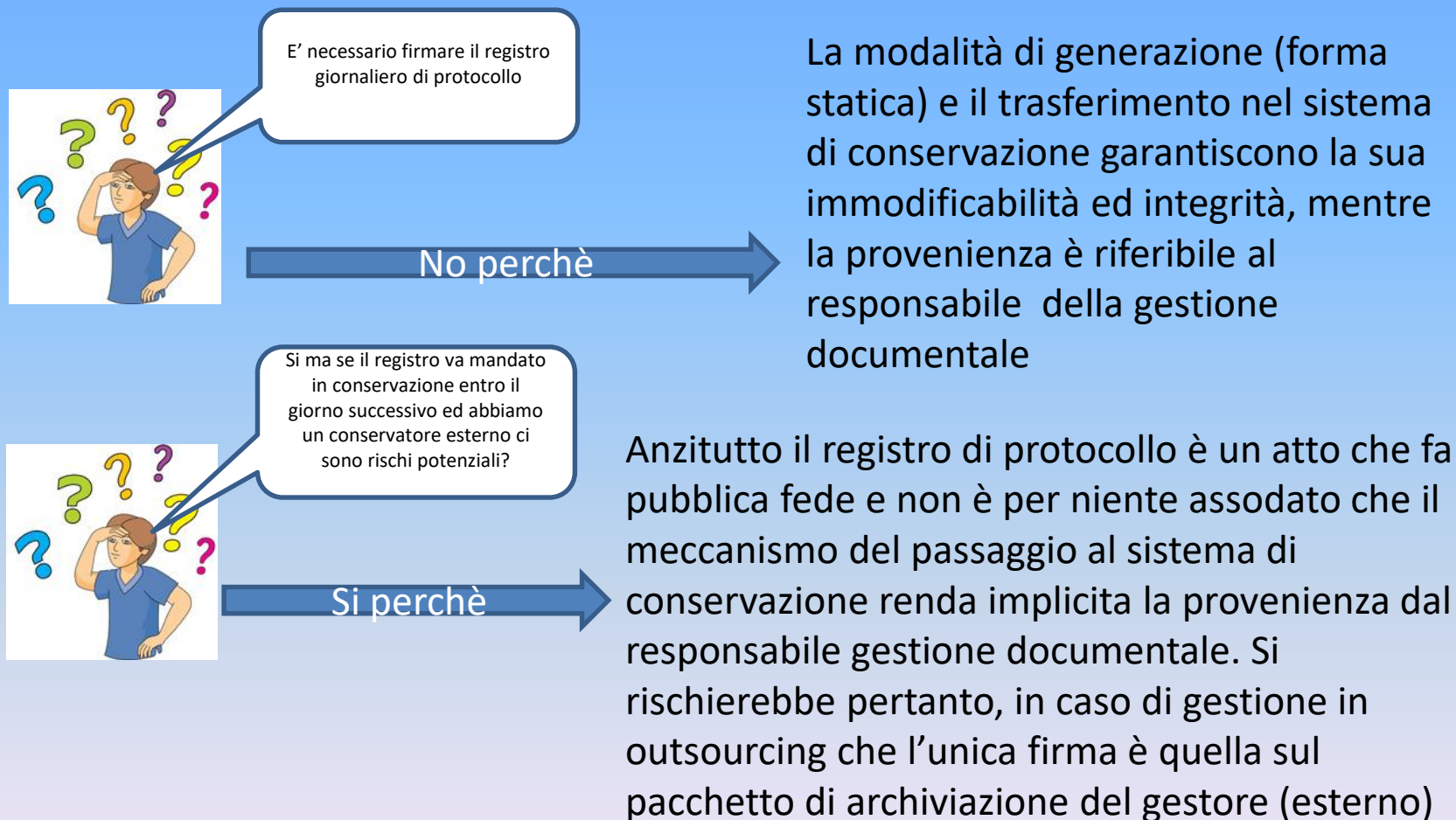
Il registro giornaliero di protocollo: metadati 2 di 2

Nell'allegato 5 alle regole tecniche 3/12/2013, sono riportati i metadati minimi da associare ad ogni documento informatico ai quali per il registro giornaliero se ne aggiungono altre secondo le raccomandazioni AGID:

10. Responsabile (Responsabile della gestione documentale o Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico - Nome, Cognome, Codice fiscale)
11. Oggetto (descrizione della tipologia di registro; ad es. "Registro giornaliero di protocollo", "Registro giornaliero delle modifiche di protocollo", ecc.)
12. Codice identificativo del registro
13. Numero progressivo del registro
14. Anno
15. Numero della prima registrazione effettuata sul registro
16. Numero dell'ultima registrazione effettuata sul registro
17. Data della prima registrazione effettuata sul registro
18. Data dell'ultima registrazione effettuata sul registro.

A questi dati possono aggiungersene altri a scelta dell'amministrazione

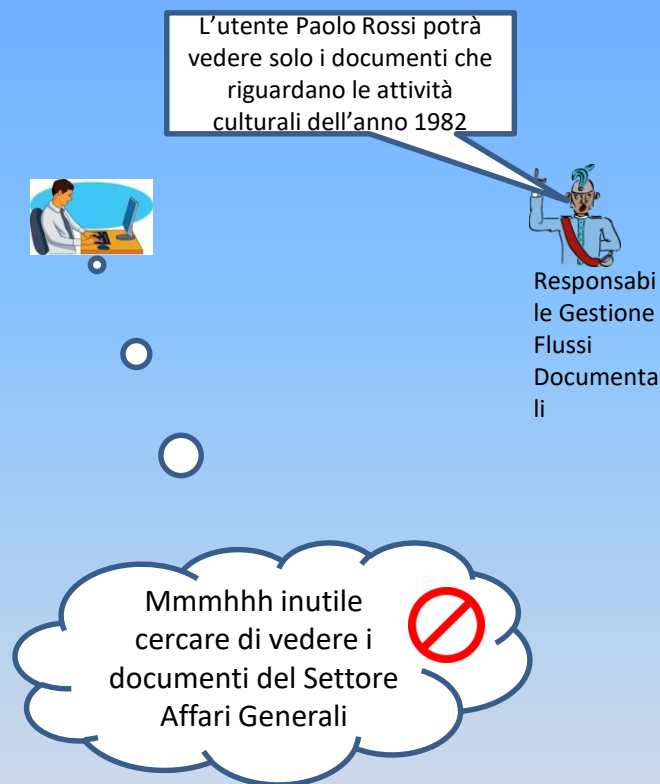
Il registro giornaliero di protocollo: firma o sottoscrizione



Il protocollo Informatico

Gli accessi al sistema
(Art. 58-60 DPR 445/00 e s.m.i.)

Accesso ai documenti e alle informazioni del sistema da parte degli utenti interni della PA



Art. 58 DPR 445/00 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema

1. **L'accesso al sistema da parte degli utenti appartenenti all'amministrazione, nonché la ricerca, la visualizzazione e la stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal responsabile della tenuta del servizio di cui all'articolo 61.**
2. La ricerca delle informazioni del sistema è effettuata secondo criteri di selezione basati su tutti i tipi di informazioni registrate. I criteri di selezione possono essere costituiti da espressioni semplici o da combinazioni di espressioni legate tra loro per mezzo di operatori logici. Per le informazioni costituite da testi deve essere possibile la specificazione delle condizioni di ricerca sulle singole parole o parti di parole contenute nel testo.
3. Il sistema deve offrire la possibilità di elaborazioni statistiche sulle informazioni registrate allo scopo di favorire le attività di controllo.

Accesso ai documenti e alle informazioni del sistema: la ricerca



Ok voglio una lista di tutti i documenti spediti da questa PA nell'anno 2002 aventi come oggetto manifestazioni sportive e relative al fascicolo xxxxx

Art. 58 DPR 445/00 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema

1. L'accesso al sistema da parte degli utenti appartenenti all'amministrazione, nonché la ricerca, la visualizzazione e la stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal responsabile della tenuta del servizio di cui all'articolo 61.
2. **La ricerca delle informazioni del sistema è effettuata secondo criteri di selezione basati su tutti i tipi di informazioni registrate. I criteri di selezione possono essere costituiti da espressioni semplici o da combinazioni di espressioni legate tra loro per mezzo di operatori logici. Per le informazioni costituite da testi deve essere possibile la specificazione delle condizioni di ricerca sulle singole parole o parti di parole contenute nel testo.**
3. Il sistema deve offrire la possibilità di elaborazioni statistiche sulle informazioni registrate allo scopo di favorire le attività di controllo.

Accesso ai documenti e alle informazioni del sistema: elaborazioni statistiche

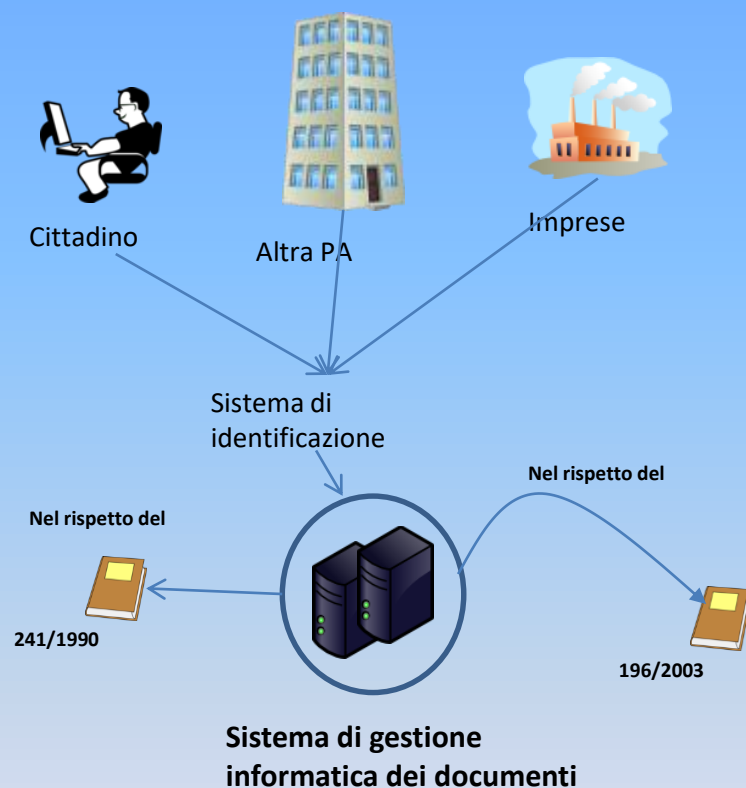


Ok quanti sono i documenti protocollati in un mese, quanti sono in media giornaliera, di questi quanti sono andati all'ufficio finanziario, quanti ne sono stati lavorati...ecc...

Art. 58 DPR 445/00 Funzioni di accesso ai documenti e alle informazioni del sistema

1. L'accesso al sistema da parte degli utenti appartenenti all'amministrazione, nonché la ricerca, la visualizzazione e la stampa di tutte le informazioni relative alla gestione dei documenti sono disciplinati dai criteri di abilitazione stabiliti dal responsabile della tenuta del servizio di cui all'articolo 61.
2. La ricerca delle informazioni del sistema è effettuata secondo criteri di selezione basati su tutti i tipi di informazioni registrate. I criteri di selezione possono essere costituiti da espressioni semplici o da combinazioni di espressioni legate tra loro per mezzo di operatori logici. Per le informazioni costituite da testi deve essere possibile la specificazione delle condizioni di ricerca sulle singole parole o parti di parole contenute nel testo.
3. **Il sistema deve offrire la possibilità di elaborazioni statistiche sulle informazioni registrate allo scopo di favorire le attività di controllo.**

Accesso ai documenti e alle informazioni del sistema: Accesso Esterno



Art. 59 (R) Accesso esterno DPR 445/00

1. Per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, possono essere utilizzate tutte le informazioni del sistema di gestione informatica dei documenti anche mediante l'impiego di procedure applicative operanti al di fuori del sistema e strumenti che consentono l'acquisizione diretta delle informazioni da parte dell'interessato.
2. A tal fine le pubbliche amministrazioni determinano, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla tutela della riservatezza dei dati personali, e nell'ambito delle misure organizzative volte ad assicurare il diritto di accesso ai documenti amministrativi i criteri tecnici ed organizzativi per l'impiego, anche per via telematica, del sistema di gestione informatica dei documenti per il reperimento, la visualizzazione e la stampa delle informazioni e dei documenti.
3. Nel caso di accesso effettuato mediante strumenti che consentono l'acquisizione diretta delle informazioni e dei documenti da parte dell'interessato, le misure organizzative e le norme tecniche indicate al comma 2 determinano, altresì, le modalità di identificazione del soggetto anche mediante l'impiego di strumenti informatici per la firma digitale del documento informatico, come disciplinati dal presente testo unico.
4. Nel caso di accesso effettuato da soggetti non appartenenti alla pubblica amministrazione possono utilizzarsi le funzioni di ricerca e di visualizzazione delle informazioni e dei documenti messe a disposizione, anche per via telematica, attraverso gli uffici relazioni col pubblico.

Accesso ai documenti e alle informazioni del sistema: Accesso Da parte di altre PA



Art. 60 (R) Accesso effettuato dalle pubbliche amministrazioni

1. Le pubbliche amministrazioni che, mediante proprie applicazioni informatiche, accedono al sistema di gestione informatica dei documenti delle grandi aree organizzative omogenee di cui al comma 4 dell'articolo 50, adottano le modalità di interconnessione stabilite nell'ambito delle norme e dei criteri tecnici emanati per la realizzazione della rete unitaria delle pubbliche amministrazioni.
2. Le pubbliche amministrazioni che accedono ai sistemi di gestione informatica dei documenti attraverso la rete unitaria delle pubbliche amministrazioni utilizzano funzioni minime e comuni di accesso per ottenere le seguenti informazioni:
 - a) numero e data di registrazione di protocollo dei documenti, ottenuti attraverso l'indicazione alternativa o congiunta dell'oggetto, della data di spedizione, del mittente, del destinatario;
 - b) numero e data di registrazione di protocollo del documento ricevuto, ottenuti attraverso l'indicazione della data e del numero di protocollo attribuiti dall'amministrazione al documento spedito.
3. Ai fini del presente articolo, le pubbliche amministrazioni provvedono autonomamente, sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, alla determinazione dei criteri tecnici ed organizzativi per l'accesso ai documenti e alle informazioni del sistema di gestione informatica dei documenti.

Art. 63 (R) Registro di emergenza



Responsabi
le Gestione
Flussi
Documenta
li

Predisporre
l'uso del



Art. 63 (R) Registro di emergenza

1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. (R)
2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. (R)
3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. (R)
4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. (R)
5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, **a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.**®