

## PG 08.01

### Anomalie ed azioni correttive e preventive

---

#### SCOPO

La presente procedura definisce criteri e modalità per identificare, documentare, valutare e risolvere gli stati di anomalia, individuando le responsabilità a seconda delle situazioni con le seguenti finalità:

- fornire criteri per l'adozione di misure preventive e correttive in caso di anomalie;
- mettere tempestivamente l'Azienda a conoscenza di eventi o fatti che possano comportare richiesta di risarcimento danni o assunzione diretta dell'onere di far fronte a danni arrecati al patrimonio aziendale;
- definire le modalità con le quali attivare il procedimento di contestazione disciplinare previsto dal vigente C.C.N.L. nel reciproco rispetto di lavoratori ed Azienda;
- definire le modalità attraverso le quali l'Azienda si rivarrà sul lavoratore per gli oneri economici sostenuti a seguito di sinistri.

#### CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i dipendenti della Fiemme Servizi SpA e agli Esecutori dei servizi.

#### DOCUMENTI CORRELATI

Sigla	Descrizione
M 08.01.01	Anomalia interna
M 08.01.02	Anomalia esterna
M 08.01.03	Stato delle azioni correttive
IO 08.01.01	Contestazioni disciplinari

#### DEFINIZIONI

**Anomalia:** mancato soddisfacimento dei requisiti specificati nel SGA, in rapporto ad una determinata responsabilità o prassi operativa, o ogni scostamento di tipo tecnico dagli standard interni definiti, incidenti o quasi-incidenti che possano interagire con l'ambiente;

**CRZ:** centro di raccolta zonale autorizzato dalla Agenzia per la Protezione dell'Ambiente per l'attività di recupero R13 e smaltimento D13, D15;

**CRM:** centro di raccolta materiali corrispondente ai criteri di cui al DM 08/04/2008 "disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato";

**ST:** stazione di trasferimento rifiuti autorizzata dalla Agenzia per la Protezione dell'Ambiente per l'attività di recupero R13 e smaltimento D13, D15;

**Esecutore del servizio:** soggetto/i individuati e autorizzati da Fiemme Servizi SpA per l'espletamento di specifici servizi di gestione dei rifiuti;

**SGA:** Sistema di Gestione Ambientale;

**RAT:** Responsabile Area Tecnica;

**RAS:** Responsabile Aziende e Sviluppo;

**CSS:** Coordinatore Squadra e Servizi;

**RSGA:** Responsabile Sistema di Gestione Ambientale;

**Referenti:** Referente centri di raccolta, Referente stazione di trasferimento di Medoina, referente raccolta (dipendenti di Fiemme Servizi SpA).

## INDICE

### 1 RILEVAZIONE DELLE ANOMALIE

### 2 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

#### 1 RILEVAZIONE DELLE ANOMALIE

I moduli riportati nella sezione “DOCUMENTI CORRELATI” possono essere compilati, a seconda dei casi previsti, mediante il modello cartaceo e/o mediante l’uso del software “GeRiC”.

##### 1.1 ANOMALIE INTERNE

Si definisce in questo modo ogni mancato soddisfacimento dei requisiti specificati nel SGA, in rapporto ad una specifica responsabilità attribuita o prassi operativa definita. Si definisce in questo modo anche ogni scostamento di tipo tecnico dagli standard interni definiti, incidenti o quasi-incidenti che possano coinvolgere l’ambiente.

Si può trattare quindi ad esempio di:

- Mancato rispetto di un documento prescrittivo dal SGA o comunque dall’Azienda (procedure, istruzioni operative, moduli);
- Mancato rispetto delle indicazioni impartite dall’Azienda con possibili ricadute sull’ambiente, sulla sicurezza, sul decoro e qualsiasi altro effetto negativo percepito direttamente o indirettamente;
- Mancate manutenzioni;
- Emergenze di carattere ambientale (sversamenti ecc.);
- Guasti tecnici ad impianti con rilevanza ambientale;
- Superamenti o quasi superamenti dei limiti di legge previsti.

Si riportano in seguito, a titolo esemplificativo, alcune tipologie di anomalie possibili e per ognuna di esse i responsabili delle rilevazione:

<b>Anomalie:</b>	<b>In occasione di:</b>	<b>Rilevata da:</b>
Mancato rispetto delle procedure da parte dei propri operatori, di appaltatori e fornitori.	Vedi piano sorveglianza	Fiemme Servizi SpA
Rifiuti fuori specifica, mancato rispetto delle procedure da parte dei clienti.	Raccolta porta a porta	Esecutore del servizio
	Conferimento a CRM, CRZ, ST	Esecutore del servizio Fiemme Servizi SpA
Emergenze	Durante le operazioni di raccolta	Esecutore del servizio
	Presso i CRM, CRZ, ST	Fiemme Servizi SpA

L’anomalia viene rilevata mediante registrazione sul modulo M 08.01.01 “Anomalia interna” su cui è necessario descrivere quanto accaduto con eventuali motivazioni e specificare data e nome.

Lo stesso va poi trasmesso al RSGA a cui compete la registrazione e archiviazione mentre alla Direzione e ai Responsabili (RAT, RAS) compete a seconda dei casi l'attivazione delle azioni correttive.

I reclami di carattere ambientale (e non quelli legati ai disservizi - si veda PG 05.01 "Gestione del servizio pubblico di raccolta") vengono sempre documentati come una anomalia interna ed in questi casi l'emanazione di azioni correttive è responsabilità del Direttore o del RSGA.

Ai reclami di carattere ambientale provenienti dall'esterno, il Direttore risponde sempre in forma scritta sentito, se il caso lo richiede, il Presidente.

## **1.2 CONTESTAZIONI DISCIPLINARI**

In caso di contestazioni disciplinari a carico dei dipendenti la Direzione agisce secondo quanto stabilito nella IO 08.01.01 "Contestazioni disciplinari". La segnalazione a carico di un dipendente può prevenire in Azienda attraverso il modulo M 08.01.01 "Anomalia interna" compilato a cura del CSS, che deve fornire una descrizione dettagliata dei fatti in maniera idonea a stabilire il corretto verificarsi degli eventi in termini di luogo, tempo e responsabilità, oltre che ad una stima anche approssimativa del valore dell'eventuale danneggiamento ambientale ed economico. La comunicazione dovrà inoltre riportare il parere motivato del CSS in merito all'opportunità di procedere alla contestazione disciplinare nei confronti del lavoratore ed al susseguente recupero del danno; tale comunicazione dovrà pervenire nelle modalità indicate entro 72 ore dal verificarsi dell'evento, salvo comprovati casi di impossibilità oggettiva, e dovrà essere implementata entro tempi brevi con la necessaria documentazione operativa per la quantificazione del danno.

La Direzione comunicherà in tempi ristretti al RAF la decisione di procedere con la contestazione disciplinare e/o con il recupero del danno, allegando tutte le informazioni necessarie precedentemente raccolte (comprese le controdeduzioni del dipendente eventualmente pervenute entro i termini stabiliti); questi, rilevata l'entità dell'infrazione e la sua contestabilità disciplinare ai sensi delle disposizioni legislative e contrattuali vigenti, procederà alla contestazione formale al dipendente interessato.

La Direzione comunicherà inoltre la propria decisione all'Area tecnica, che curerà il mantenimento di statistiche aggiornate su tutti gli eventi di propria competenza, segnalando eventuali casi di mancata attivazione da parte del CSS per fatti con rilevanza economica in cui siano coinvolti veicoli aziendali.

Nel caso in cui a seguito dell'evento contestato si verifichi un danno economicamente rilevabile al patrimonio aziendale di cui l'Azienda sia chiamata direttamente o indirettamente a rispondere, l'esecuzione del recupero potrà essere sospesa sino all'effettiva determinazione dell'entità economica del danno.

A tale ultimo riguardo l'Azienda procederà all'addebito sul cedolino paga di tutto o parte del danno, anche tramite dilazione rateale, nella misura stabilita congiuntamente tra il RAF e la Direzione, sentito eventualmente il parere del CSS. L'addebito sarà preceduto da una formale comunicazione al lavoratore.

A tal proposito l'Azienda intende riportare i conducenti aziendali alla proprie responsabilità definite dal codice della strada, dal contratto collettivo di lavoro e dalle norme di legge vigenti in materia di tutela della sicurezza negli ambienti di lavoro.

In virtù di tali responsabilità individuali ed esclusive, connesse tipicamente alla mansione, il conducente sarà chiamato a rendere conto del proprio operato all'Azienda ogni qualvolta quest'ultima venga a conoscenza di comportamenti che mettano a rischi la sicurezza

personale e l'integrità del patrimonio aziendale o la sicurezza personale e l'integrità del patrimonio di terzi di cui l'Azienda sia chiamata a rispondere.

Si riporta di seguito un estratto del decreto legislativo 81/08:

Articolo 20 – Obblighi dei lavoratori

1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.
2. I lavoratori devono in particolare:
  - a. contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
  - b. osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva e individuale;
  - c. utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto e, nonché i dispositivi di sicurezza;
  - d. utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
  - e. segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
  - f. non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
  - g. non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
  - h. partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
  - i. sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal presente Decreto Legislativo o comunque disposti dal medico competente.
3. I lavoratori di aziende che svolgono attività in regime di appalto o subappalto, devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.

Articolo 59 – Sanzioni per i lavoratori

1. I lavoratori sono puniti:
  - a. con l'arresto fino a un mese o con l'ammenda da 200 a 600 euro per la violazione degli articoli 20, comma 2, lettere b), c), d), e), f), g), h), e i), e 43, comma 3, primo periodo;
  - b. con la sanzione amministrativa pecuniaria da 50 a 300 euro per la violazione dell'articolo 20 comma 3.

## PG 08.01

### Anomalie ed azioni correttive e preventive

---

#### 1.3 ANOMALIE ESTERNE

Si definiscono in questo modo tutte le anomalie ascrivibili a soggetti esterni alla Fiemme Servizi SpA.

Si tratta in particolare di abbandoni sul territorio e presso i centri ecc.

In questo caso l'anomalia viene documentata attraverso il modulo M 08.01.02 "Anomalia esterna" dai rilevatori di Fiemme Servizi SpA.

Sul modulo vengono specificate le seguenti informazioni:

- Tipologia del materiale abbandonato;
- Stima quantità materiale (in peso o volume);
- Descrizione luogo abbandono:
  - o Pavimentazione luogo (asfaltato, porfido, terra ecc.);
  - o Prossimità di corsi d'acqua o tombini;
  - o Eventuale percolazione di liquidi;
  - o Altro.
- Azioni intraprese:
  - o Nei confronti dell'utente, se conosciuto (modulo ...);
  - o Per il ripristino ambientale.

#### 2 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le anomalie di carattere ambientale, anche se rappresentano un caso fortuito o una inadempienza formale, comportano sempre l'attivazione di azioni correttive che possono anche essere gestite immediatamente sul posto dal rilevatore.

Il RSGA registra comunque tutte le anomalie mediante il modulo M 08.01.03 "Stato delle azioni correttive" nel quale vengono riassunte anche le relative azioni correttive attuate (audit interno compreso).

All'interno di tale registro il RSGA distingue, oltre al sito in cui si è verificata la non-conformità, anche le fonti da cui sono scaturite le stesse ovvero da attività di sorveglianza, rapporto di anomalia interna o esterna, audit interno o esterno.

E' compito del RSGA monitorare le attività correttive da svolgere, responsabilità e scadenze.

Ogni tre mesi il RSGA effettua un riesame dello stato delle azioni correttive che viene documentato attraverso la colonna "Status" sul modulo M 08.01.03, su tale colonna viene indicata la data in cui è stato effettuato il riesame.

Annualmente tale registro costituisce oggetto di Riesame da parte della Direzione.

Vengono documentate e gestite come le azioni correttive anche le misure preventive derivanti da spunti di miglioramento.