



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.

La presente procedura definisce inoltre i criteri per l'adozione di misure preventive e correttive in caso di anomalie.

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

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;

Esecutore del servizio: soggetto/i individuati per l'espletamento del servizio di gestione dei rifiuti (conduzione dei centri di raccolta, raccolta e trasporto) compreso l'utilizzo dei mezzi e attrezzature.

<i>Redatto:</i>	<i>Approvato:</i>

INDICE

1 RILEVAZIONE DELLE ANOMALIE

2 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

1 RILEVAZIONE DELLE ANOMALIE

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 es. di:

- Mancato rispetto di un documento prescrittivo del SGA;
- 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 della rilevazione:

Anomalie:	In occasione di:	Rilevata da:
Mancato rispetto delle procedure da parte dell'esecutore del servizio, 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 ai centri	Esecutore del servizio Fiemme Servizi SpA
Emergenze	Durante le operazioni di raccolta	Esecutore del servizio
	Presso i centri	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 (mediante firma leggibile).

Lo stesso va poi trasmesso al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale (RSGA) a cui compete la registrazione e archiviazione e ai Responsabili Area Tecnica/Aziende e Sviluppo (a seconda dei casi) a cui compete l'attivazione di azioni correttive. I reclami di carattere ambientale (e non quelli legati ai disservizi - si veda PG 05.01) vengono sempre documentati come una anomalia interna ed in questi casi l'emanazione di azioni correttive è responsabilità del RSGA o del Direttore. Ai reclami di carattere ambientale provenienti dall'esterno, il Direttore risponde sempre in forma scritta, sentito se del caso il Presidente nei casi più gravi.



1.2 ANOMALIE ESTERNE

Si definiscono in questo modo tutte le anomalie ascrivibili a soggetti esterni alla Fiemme Servizi SpA che non sia l'esecutore del servizio, appaltatori/fornitori.

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

In questo caso l'anomalia viene documentata attraverso il modulo M 08.01.02 "Anomalia esterna" dai rilevatori (esecutore del servizio o staff tecnico 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:

- Ente di certificazione;
- Verifica ispettiva interna;
- Rapporto di anomalia interno.

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.