

SEZIONE 07 PROCESSO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO

7.0 SCOPO

Il capitolo definisce responsabilità, criteri generali e modalità per:

- Riesaminare il contratto, considerato la principale interfaccia dell'Azienda con il Cliente, al fine di assicurare che i requisiti richiesti risultino opportunamente definiti e documentati e che non esistano ostacoli al loro soddisfacimento, evitando disagi ed errori derivanti da errata imputazione. Tali prescrizioni si applicano a tutte le offerte e contratti.
 - Assicurare che il prodotto fornito destinato alle lavorazioni della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** ed avente influenza sulla qualità dello stesso, sia conforme ai requisiti specificati come pure alle disposizioni di legge od ai regolamenti e possa così garantire il livello qualitativo definito con il Cliente
 - Stabilire e aggiornare le procedure che concernono gli aspetti ambientali significativi e identificabili dei beni e dei servizi utilizzati dall'organizzazione, comunicando ai fornitori e agli appaltatori le procedure e i requisiti di loro pertinenza.
 - Attuare le attività connesse con la pianificazione e la realizzazione dei processi produttivi che hanno influenza diretta sul prodotto fornito al Cliente, al fine di garantire che questi processi siano realizzati in condizioni controllate
 - Realizzare il controllo operativo Ambientale in merito alle operazioni ed attività associate agli aspetti ambientali significativi, in linea con la propria politica e identificate attraverso le seguenti analisi ambientali:
 1. stabilendo e tenendo aggiornate le procedure documentate per prevenire situazioni in cui l'assenza di tali procedure potrebbe comportare difformità rispetto alla politica ambientale, agli obiettivi, ai traguardi
 2. definendo nelle procedure i criteri operativi.
- R**
- Stabilire l'attività di identificazione e rintracciabilità dei prodotti critici per la qualità del prodotto, al fine di garantire che il prodotto finale fornito al Cliente sia conforme ai requisiti fiscali, laddove risulti altresì possibile ricostruire l'approntamento, la localizzazione di uno dei prodotti componenti o di una attività parziale tramite una identificazione registrata.
- R**
- Gestire l'archiviazione dei documenti utili per lo svolgimento della produzione, da applicarsi a tutti i documenti aventi influenza sulla qualità del prodotto finito
- R**
- Monitorare gli strumenti di prova, controllo e collaudo utilizzati dalla società in maniera tale da garantirne l'idoneità e quindi la validità delle misurazioni effettuate, al fine di dimostrare la conformità ai parametri specificati dal Cliente o dall'Azienda, fermo restando il rispetto dei requisiti di legge e fiscali.

7.1 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I processi sono pianificati e quindi definiti in modo sistematico e coerente nei confronti dei diversi elementi del sistema di gestione.

La pianificazione dell'organizzazione dei processi viene effettuata considerando le procedure esistenti: tale pianificazione verrà aggiornata attraverso una periodica revisione della documentazione di sistema per valutarne l'adeguatezza e definirne i potenziali miglioramenti.

Il dettaglio della documentazione di ogni processo è in relazione alla natura e complessità delle operazioni da eseguire, ai metodi operativi adottati, al livello professionale di chi lo esegue, agli aspetti ambientali correlati, alle modalità di effettuazione delle attività nei confronti della sicurezza dei lavoratori.

La pianificazione della realizzazione pratica dei processi (risorse, mezzi, attrezzature, personale, tempi, misure di prevenzione e protezione) è invece affidata ai singoli responsabili dal momento in cui vengono intraprese le diverse attività.

R

Il Sistema di Gestione della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** prevede le seguenti attività di pianificazione:

- Piani di lavorazione, che definiscono:
 - ⇒ la destinazione (serbatoio) delle materie prime e semilavorati in ricezione;
 - ⇒ i livelli di lavorazione per ogni unità di produzione;
 - ⇒ la sequenza delle cariche e colaggi dagli impianti ;
 - ⇒ le caratteristiche qualitative chiave dei prodotti intermedi e/o finiti da acquisire dalla produzione;
 - ⇒ la formulazione delle miscele per l'ottenimento dei prodotti finiti a norma fiscale
- Caratteristiche di qualità del prodotto/servizio (definizione dei dati tecnici); i requisiti di uno specifico contratto; gli aspetti / impatti ambientali correlati; le modalità di produzione / resa in sicurezza;
- Interrelazioni e relative conseguenze fra i diversi processi;
- Risorse o attrezzature particolari da disporre per il prodotto / servizio (apparecchiature, macchinari, mezzi, strumenti di misura, personale, tempi), parametri di misura da controllare e relativi valori di utilizzo, modalità di controllo e rilevamento dei dati;
- Documenti (schede tecniche, schemi di flusso del processo, procedure , istruzioni , libretti di uso e manutenzione, schemi meccanici ed elettrici, piani di sicurezza, istruzioni e prescrizioni dei permessi di lavoro) e conseguenti registrazioni per tenere sotto controllo i dati rilevati e permettere quindi lo studio di attività di miglioramento.
- Installazioni, aree e attività del processo di produzione da identificare secondo la loro pericolosità ed attuazione di "Ispezioni Programmate" al fine di controllare l'efficienza della operatività delle proprie attività ed installazioni.
- Regole generali/comportamentali relative alla sicurezza ed al rispetto dell'ambiente.

La verifica della pianificazione dei processi viene fatta riscontrando l'efficacia delle attività effettuate: la necessità periodica di confermare la validità della documentazione in uso o di revisionarla, permette ai responsabili di correggere eventuali errori o imprecisioni ed essere in possesso quindi di procedure e istruzioni di riferimento adeguate alla realtà.

La validazione complessiva della Pianificazione generale dei processi viene poi realizzata periodicamente durante il Riesame della Direzione, sulla base dello stato di implementazione del Sistema di gestione Integrato (SGI)

7.2 PROCESSI RELATIVI ALLE PARTI INTERESSATE (CLIENTE)

L'attività della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** comporta un confronto continuo con le parti esterne interessate:

- Cliente-Committente -azionisti che forniscono le materie prime e ricevono i prodotti finiti
- Cliente del Committente - utilizzatore finale

R

- Autorità di controllo - il settore di attività ambientale risulta fortemente regolamentato e controllato ai fini del contenimento degli impatti significativi
- Collettività esterna - subisce gli eventuali impatti degli aspetti ambientali delle attività
- Dipendenti e Collaboratori - interessati a svolgere il proprio lavoro in condizioni controllate di sicurezza e in un ambiente di lavoro idoneo.

Nei confronti di tutte queste categorie sono adottate delle modalità d'identificazione e comprensione delle esigenze sia in maniera diretta che mediante l'utilizzo di informazioni di ritorno.

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

R

La **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** ritiene indispensabile impiegare delle modalità per individuare le esigenze e le aspettative delle parti interessate e ne ha quindi individuato alcune, come ribadito nelle procedure redatte al fine di gestire questo processo in modo controllato. Queste attività rivestono un carattere di esauriente comprensione dei requisiti stabiliti, prima di intraprendere le azioni atte a tragarli.

I Clienti della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** richiedono in generale l'effettuazione di lavorazione di oli greggi. Il rapporto è diretto fra il Responsabile interno di funzione (Direttore Movimento) ed il Rappresentante del Cliente. Una prima modalità di raccolta di informazioni è quella di sfruttare il rapporto personale che spesso si crea fra il Cliente e l'addetto della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**: in questo modo si viene a conoscenza di commenti, proposte, suggerimenti valutazioni sulla qualità percepita.

Fra i requisiti dei Clienti vi è anche l'identificazione dei requisiti cogenti, normativi ed in ambiti regolamentati applicabili al prodotto/servizio.

Il CM della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**, provvede quindi a mantenere aggiornato un archivio contenente i testi legislativi applicabili alle varie attività. I Responsabili delle varie attività, già dalla fase di pianificazione, considerano e valutano attentamente tutti i requisiti legislativi applicabili e impostano le varie attività tenendo conto del rispetto di tutti i requisiti cogenti anche se non esplicitamente richiamati nei documenti contrattuali.

Particolare attenzione viene impiegata nei confronti delle problematiche ambientali e delle normative sulla sicurezza del lavoro.

7.2.1.1 Individuazione dei requisiti delle autorità di controllo

L'attività di fornitori di prodotti/servizi con impatto in campo ambientale presuppone, in ottemperanza alla vigente legislazione in materia, l'ottenimento di una serie di autorizzazioni per l'inizio delle attività e il rispetto, durante l'esercizio, delle prescrizioni in esse contenute.

Per poter svolgere con continuità le varie attività, risulta quindi essenziale mantenere un rapporto trasparente con le autorità preposte al controllo, rispettando le prescrizioni e identificando, di comune accordo, anche eventuali altre verifiche propedeutiche per la gestione dei processi.

I piani di monitoraggio e controllo, compilati in fase di pianificazione, riportano le modalità con cui si gestiscono le prescrizioni, le eventuali indicazioni prodotte dalle autorità di controllo anche non vincolanti, cui si decide comunque di aderire e gli ulteriori requisiti del sistema.

7.2.1.2 Individuazione dei requisiti della collettività esterna

In campo ambientale la collettività risulta costituita da chiunque possa interagire con un impatto creato da un aspetto ambientale significativo prodotto da una attività dell'azienda.

La diffusione della politica aziendale, anche al di fuori della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**, costituisce un mezzo di comunicazione grazie al quale la comunità esterna viene a conoscenza

dell'esistenza del sistema e quindi della possibilità di porre quesiti circa le prestazioni ambientali e gli impatti che potrebbero interessarla direttamente.

Le modalità di diffusione proattiva della politica e di eventuali altre informazioni sull'azienda, vengono stabilite durante il Riesame della Direzione.

7.2.1.3 Individuazione dei requisiti di dipendenti e collaboratori

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**) effettua un'attività di monitoraggio continuo delle attività, al fine di evidenziare le problematiche riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori nel sito operativo.

R In quest'ambito i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e per l'Ambiente (**RLSA**) si identificano in coloro che raccolgono le segnalazioni dei lavoratori in merito alle varie problematiche e le portano all'attenzione del RSPP che, se ritenute fondate, inserisce l'intervento correttivo nel piano delle misure correttive da proporre alla direzione.

Questa struttura garantisce la modalità ufficiale di raccolta delle istanze dei lavoratori: in realtà tutti i dipendenti possono segnalare delle situazioni non conformi e richiedere degli interventi correttivi ai loro diretti superiori, i quali si faranno carico di analizzare il problema e di ricercare la migliore soluzione, facendone verificare la congruità e la realizzabilità al CODIR

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI DEL SERVIZIO

R Scopo dell'attività riguardante il riesame del contratto tra la Raffineria di Roma S.p.A. ed i Committenti di lavorazione, consiste nel definire, concordare e sottoscrivere le richieste di lavorazione di olii greggi, di approntamento, di consegna di prodotti finiti ed il relativo compenso, in base alla capacità produttiva della Raffineria.

Eventuali modifiche al contratto, richieste dalle parti contraenti, vengono gestite con le stesse modalità e finalità di un riesame dello stesso.

Registrazioni dei riesami dei contratti e delle eventuali relative modifiche sono conservate negli archivi della Raffineria di Roma.

E' responsabilità del Consiglio di Amministrazione della Raffineria di Roma S.p.A., definire con i Committenti di Lavorazione il "Contratto di Lavorazione" ed il relativo compenso economico; tale contratto viene sottoscritto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione della Raffineria di Roma S.p.A. e dai Committenti di lavorazione.

E' responsabilità della Direzione Movimento della Raffineria, definire e concordare con i Committenti di Lavorazione, le regole, gli aspetti operativi e le loro modifiche per l'attuazione del "Contratto di Lavorazione".

Le attività e le modalità di riesame del "Contratto di Lavorazione", così come quelle relative alla definizione degli aspetti operativi ed alla gestione delle modifiche di questi ultimi, per l'esecuzione del contratto, sono riportate nella procedura [PG.010](#).

7.2.3 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Durante le fasi del riesame del contratto, tutti i rapporti con il Cliente/Committente vengono gestiti dalla UOA Planning, sotto la supervisione del Direttore Movimento. Lo stesso Direttore coordina anche il processo relativo alla gestione dei reclami. Ogni reclamo, proveniente da parti terze, deve essere indirizzato alla Direzione Movimento della raffineria solo attraverso uno dei Committenti.

Le modalità di gestione dei reclami sono riportate nella procedura [PG.009](#).

7.3 PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

La **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** svolge attività di sviluppo relativamente ai prodotti realizzati ed ai propri impianti produttivi.

L'attività viene svolta su base autonoma.

7.3.1 Pianificazione della progettazione di ricerca e sviluppo

La pianificazione delle attività viene concordata tra il Dipartimento Tecnologico, il Dipartimento Investimenti e la DGN e comprende i seguenti elementi:

- Identificazione degli obiettivi
- Individuazione del programma di lavoro
- Individuazione della frequenza e del tipo di attività di riesame
- Individuazione dei metodi di misura e di prova utili al progetto
- Individuazione delle attività di riesame, verifica e validazione
- Assegnazione delle responsabilità
- Valutazione dei problemi di sicurezza.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Per elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo s'intendono:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali del progetto
- b) i riferimenti di legge applicabili
- c) le eventuali ulteriori informazioni derivanti da progetti simili precedenti
- d) qualunque altro requisito ritenuto essenziale per il caso specifico.

Tali elementi devono essere ben definiti, completi, certi e non in conflitto tra loro. Le relative registrazioni devono avvenire secondo quanto definito nella [PG.033](#).

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo devono rispondere ai seguenti requisiti:

- a) essere conformi ai requisiti definiti in ingresso
- b) fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e l'erogazione del servizio al Cliente
- c) contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti/servizi derivabili dalla progettazione
- d) precisare tutte le caratteristiche dei prodotti/servizi essenziali per un'adeguata fruizione finale da parte del Cliente.

Gli elementi in uscita dalla progettazione vengono riportati nelle relazioni che devono essere approvate dalla DGN e/o dai suoi delegati, prima della loro diffusione nel processo produttivo.

7.3.4. Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo

Durante le fasi di avanzamento del progetto, i relativi Responsabili effettuano delle verifiche di sicurezza ed un riesame della progettazione, secondo le tempistiche pianificate e le eventuali esigenze manifestatesi in corso d'opera.

Questi momenti hanno carattere collettivo poiché coinvolgono, oltre al Responsabile di volta in volta individuato, l'intero gruppo di lavoro interessato al progetto ovvero tutte quelle altre figure

professionali in grado di contribuire, anche in maniera indiretta, all'avanzamento efficace del progetto.

Inoltre, personale non direttamente coinvolto nell'origine e nella realizzazione del progetto, effettua delle verifiche per accertare che, quanto effettivamente ottenuto dalla modifica, sia conforme agli obiettivi di rendimento inizialmente previsti.

I risultati dei riesami e delle verifiche vengono registrati e vengono conservati come descritto in procedura [PG.033](#).

7.3.5 Risultati e validazione della progettazione e dello sviluppo.

Dove applicabile, prima della diffusione dei risultati o dell'utilizzazione del prodotto/servizio, i risultati e le conclusioni raggiunte sono controllati dal gruppo di lavoro, ridiscussi e validati in via definitiva.

La registrazione dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie è conservata nella documentazione relativa al progetto.

7.3.6 Modifiche al progetto.

La progettazione e lo sviluppo possono subire modifiche rispetto a quanto pianificato a causa di svariati motivi:

- richieste da parte della Direzione aziendale
- segnalazioni da parte di tutte le funzioni responsabili
- esigenze di miglioramento individuate in fase di implementazione del progetto
- riesame del progetto
- altre cause

Qualunque modifica in corso d'opera apportata alla progettazione e allo sviluppo deve essere approvata a priori dalla DGN (o da suo delegato), registrata a cura del Responsabile del progetto e conservata nella relativa documentazione.

7.4 APPROVVIGIONAMENTI

Esclusione:

GLI APPROVVIGIONAMENTI DEI GREGGI E DEI PRODOTTI FINITI NON ATTI AL CONSUMO, VENGONO CURATI DIRETTAMENTE DAI COMMITTENTI DI LAVORAZIONE.

La RAFFINERIA DI ROMA S.P.A., coerentemente con la propria Politica Aziendale, al fine di raggiungere gli obiettivi relativi alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza, stabilisce e mantiene aggiornate delle **procedure** per assicurare che:

- ⇒ i prodotti ed i servizi rilevanti ai fini del QAS, soddisfino con continuità i requisiti specificati;
- ⇒ gli aspetti ambientali significativi ed i requisiti di sicurezza dei prodotti e servizi richiesti dalla Raffineria vengano opportunamente individuati al fine di selezionare quelli caratterizzati da un minor impatto sia ambientale che di sicurezza.

Quanto sopra avviene tramite:

- ⇒ **la selezione e la qualifica dei fornitori / appaltatori;**
- ⇒ **la comunicazione ai fornitori / appaltatori delle eventuali procedure e dei requisiti di loro competenza;**

SEZIONE 7

REVISIONE 1 del 23/05/2006

Pagina. 7 di 17

- ⇒ **la necessaria formazione agli appaltatori per operare all'interno della Raffineria;**
- ⇒ **l'emissione degli ordini di acquisto per prodotti e servizi;**
- ⇒ **la valutazione delle prestazioni dei fornitori / appaltatori selezionati.**

7.4.1 QUALIFICA PRELIMINARE ALL'APPROVVIGIONAMENTO

Tutti i fornitori di materiali, prodotti o servizi inerenti l'attività della **RAFFINERIA DI ROMA S.P.A** giudicati idonei a soddisfare le prescrizioni di garanzia della Qualità del prodotto o del servizio commissionato, sono qualificati preliminarmente all'assegnazione della fornitura.

R Un criterio di qualifica sussiste anche nelle modalità adottate dal Fornitore per la gestione dei problemi ambientali e di sicurezza legati alla propria attività.

Un obiettivo del Sistema si identifica nel considerare i Fornitori più significativi o abituali come parte del Sistema stesso per quanto riguarda i beni o i servizi forniti i quali, oltre a soddisfare tutti i requisiti della fornitura, vengano coinvolti per il conseguimento degli obiettivi della **RAFFINERIA DI ROMA S.P.A.** afferenti la qualità, la tutela dell'ambiente e la sicurezza.

In questa ottica viene stabilito che il Riesame della Direzione definisca delle modalità di diffusione della politica ed il progressivo coinvolgimento dei fornitori stessi.

Le modalità di valutazione variano in funzione del tipo di prodotto / servizio fornito, della sua criticità e delle caratteristiche aziendali del fornitore stesso e consistono nella valutazione della sua organizzazione e della sua capacità tecnico-produttiva ed economica, nonché della possibilità o volontà di condividere la politica e gli obiettivi della **RAFFINERIA DI ROMA**.

La **qualifica di un Fornitore** si basa su una valutazione preventiva effettuata in maniera **diretta** tramite visita ispettiva o **indiretta** se acquisita tramite raccolta di informazioni o valutazioni dell'esperienza passata a cura del Responsabile di settore che propone e approva la qualifica.

Di ogni potenziale fornitore vengono analizzati più aspetti quali le caratteristiche dei prodotti nell'ambito del servizio fornito, la potenziale capacità di soddisfare i requisiti di qualità richiesti dalla **RAFFINERIA DI ROMA S.P.A**, le modalità di gestione nel proprio ambito delle problematiche ambientali e della sicurezza.

Questa attività viene svolta con particolare attenzione nei confronti di trasportatori, smaltitori e appaltatori cui viene affidato l'incarico di svolgere, con propri mezzi e personale, una specifica attività facente parte del flusso operativo.

La qualifica evidenzia i motivi per cui il Fornitore è stato contrattualizzato; quelli saranno poi oggetto di particolare controllo in fase di conferma della qualifica stessa.

I fornitori risultati idonei sono registrati in un Elenco Fornitori Qualificati. Tale elenco viene sistematicamente aggiornato dal Responsabile UOA Approvvigionamenti che controlla sia la loro valutazione che rivalutazione.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO E DATI DI ACQUISTO

R L'UOA Approvvigionamenti risulta l'unica funzione autorizzata ad emettere ordini di acquisto nel rispetto delle procedure e nei termini più vantaggiosi per l'azienda.

E' responsabilità di ogni funzione aziendale che richieda l'approvvigionamento di prodotti e servizi, verificare che le specifiche della fornitura siano definite in modo chiaro, completo, incontrovertibile e conforme ai requisiti del Sistema Integrato dalla RdR.

Il Responsabile UOA Approvvigionamenti verifica che i termini contrattuali d'acquisto siano chiari e conformi alle specifiche della fornitura e ai dati dell'offerta. Egli ha altresì la responsabilità di appianare eventuali contrasti o incongruenze tra le specifiche di acquisto e le offerte / ordini / contratti che dovessero rilevarsi nella fase interlocutoria..

Le modalità d'acquisto per prodotti e servizi nonché l'eventuale trasmissione al fornitore / appaltatore della documentazione di Raffineria, vengono citate nelle procedure dell'UOA Approvvigionamenti riportate .

Tali procedure devono garantire che i fornitori / appaltatori si conformino alla Politica ed ai requisiti del Sistema Integrato QAS della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**

Gli approvvigionamenti di prodotti e servizi importanti ai fini del SGI , devono essere effettuati solo presso fornitori / appaltatori preventivamente qualificati ed approvati dalla Raffineria.

Tale qualifica, sancita dal Responsabile UOA Approvvigionamenti, deve essere condotta secondo criteri che tengano conto dell'influenza che i prodotti possono avere sull'efficienza del Sistema Integrato della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**

I fornitori / appaltatori qualificati ed acquisiti, vengono registrati nell' "Elenco dei fornitori qualificati della Raffineria di Roma". La gestione di tale elenco è a cura del Responsabile UOA Approvvigionamenti.

Tutte le eventuali variazioni insorte successivamente all'emissione dell'ordine vanno formalizzate al fornitore, mediante l'emissione di una revisione dello stesso, con la chiara evidenziazione della modifica e/o integrazione e distribuita con le stesse modalità dell'ordine base.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

I prodotti ed i servizi acquistati vengono controllati al fine di verificare che tutte le clausole normative e tecniche di fornitura siano rispettate dal fornitore/appaltatore, ivi comprese l'applicazione delle procedure di loro pertinenza. Tali attività di controllo sono descritte nelle procedure degli Approvvigionamenti ([APP.003](#)).

Eventuali controlli su prodotti e servizi presso Fornitori / Appaltatori della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** (collaudi ed ispezioni), sono effettuati secondo modalità concordate tra le Unità Operative Aziendali richiedenti o coinvolte e l'UOA Approvvigionamenti.

Tali modalità vengono riportate nei relativi documenti contrattuali. Le stesse modalità di controllo vengono comunque adottate anche alla consegna in Raffineria dal personale dipendente a tal fine preposto.

L'estensione e il tipo di questi ultimi controlli tengono conto anche delle eventuali analisi e controlli eseguiti presso il Fornitore.

R Non viene contemplata la possibilità di prodotti acquistati che , per motivi di urgenza , debbano essere impiegati senza la possibilità di effettuare prove, controlli e collaudi da parte del personale di competenza della Raffineria.

Le eventuali Non-Conformità riscontrate e formalizzate devono essere segnalate secondo quanto previsto dalla procedura [PG 005](#).

Vengono effettuate registrazioni di tali rilevazioni che diventano quindi parte integrante della valutazione del Fornitore.

I prodotti vengono immagazzinati e conservati secondo le loro caratteristiche di rischio.

La procedura relativa alle schede di sicurezza di materiali acquistati è la [PG.025](#).

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Scopo di questa sezione è descrivere le attività, le modalità operative e gli strumenti con cui si tengono sotto controllo le diverse fasi dei processi oggetto del Sistema.

Il Sistema Integrato garantisce il rispetto delle prescrizioni qualitative di riferimento (contratti, autorizzazioni) e l'effettuazione di tali attività in condizioni controllate e conformi sia alla politica per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza che agli obiettivi e traguardi fissati tramite una serie di procedure richiamate nei vari capitoli del Manuale.

Il riscontro della corretta attuazione di quanto sopra è dato dalle registrazioni.

7.5.1 MODALITA' DI CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di produzione della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**, è costituito dalle seguenti operazioni descritte anche nel **"Diagramma di flusso del processo Raffinazione"**:

- R** • Discarica delle navi cisterna ed invio in Raffineria del grezzo e dei prodotti finiti non atti al consumo ma destinati alla miscelazione con i semilavorati di produzione, ai fini dell'approntamento dei prodotti finiti.
- Ricezione in Raffineria del grezzo e dei prodotti finiti non atti al consumo, loro segregazione nei serbatoi destinati e distribuzione alle unità di processo.
- Trattamento del grezzo nell'unità di distillazione primaria e dei suoi derivati nelle varie unità di processo per la lavorazione secondaria, al fine di ottenere semilavorati destinati alla successiva miscelazione con i prodotti introdotti
- Miscelazioni eseguite con procedimento "a batch" e/o "in linea" dei semilavorati di processo e di importazione per ottenimento sia dei prodotti finiti a norma fiscale che di semilavorati .
- Consegna ai Clienti/Committenti dei prodotti finiti tramite oleodotti, ponte di carico autobotti e caricazione navi cisterna.

Il controllo sui processi operativi di produzione è assicurato da:

Definizione delle caratteristiche del servizio

Le caratteristiche del servizio vengono evidenziate nell'ambito del Riesame del Contratto e del Regolamento di Esercizio.

Procedure operative

Apposite procedure operative della Raffineria garantiscono per tutte le attività di fornitura del servizio la sua affidabilità.

Inoltre, l'ottenimento della qualità del servizio reso dalla Raffineria di Roma coincide con la corretta gestione delle problematiche ambientali e di sicurezza ad esso legate, attraverso l'emissione di procedure finalizzate al controllo dell'efficienza dell'impianto e dei mezzi (manutenzione), del processo (capacità di gestione e controllo), della formazione del personale.

Le operazioni descritte in tali documenti assicurano il rispetto della politica ambientale e di sicurezza (**Politica QAS**) nonché l'ottimizzazione della gestione delle attività per il raggiungimento dei traguardi e degli obiettivi individuati.

Un'adeguata serie di documenti , riguardanti gli aspetti di sicurezza ed ambientali , allegati all'ordine inviato alla società terza fornitrice di un servizio in ambito del più generale servizio fornito dalla Raffineria di Roma nonché un attento controllo sulla diffusione ed applicazione

degli stessi da parte della Raffineria, assicurano il recepimento e l'attuazione della politica aziendale anche da parte del personale terzo.

Manutenzione delle apparecchiature

Tutte le apparecchiature ed i macchinari utilizzati devono essere idonei all'uso.

I macchinari, se di nuova costruzione, devono possedere il marchio CE e comunque devono essere conformi alla vigente normativa in materia: **Direttiva Macchine e Direttiva ATEX**.

Tutti i macchinari appartenenti alle strutture impiantistiche della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**, ivi comprese le attrezzature e gli automezzi, sono sottoposti a sistematiche verifiche manutentive per assicurare la continuità del processo nel rispetto dei parametri ambientali e di sicurezza ed in osservanza delle norme in materia antinfortunistica.

I dettagli e le responsabilità relative alla manutenzione delle macchine sono riportati nelle specifiche procedure.

Presenza di dispositivi per la misurazione ed il monitoraggio

In fase di pianificazione si definisce la presenza di dispositivi per l'effettuazione di misure e di monitoraggio di parametri fondamentali per il processo.

Controlli ed accettazione durante le fasi intermedie e finali

Tutte le operazioni di controllo da effettuarsi durante le fasi della ricezione delle materie prime e semilavorati, durante la lavorazione e prima della messa in consegna dei prodotti finiti, devono essere definite in appositi piani di controllo o mediante un insieme di procedure documentate che stabiliscano le modalità dei controlli stessi ed i criteri di accettazione del prodotto per l'autorizzazione al successivo impiego.

L'attuazione di questo insieme di procedure garantisce che:

- nessuna materia prima possa essere messa in lavorazione senza conoscerne l'origine, la caratterizzazione (rese attese) e, quando necessario, i valori di determinate caratteristiche;
- i semilavorati siano conformi alle specifiche di produzione durante le fasi di lavorazione o siano comunque note le loro caratteristiche;
- i prodotti finiti messi in consegna siano conformi alle specifiche fiscali e ad altri requisiti a norma di legge definiti in accordi contrattuali.

R

Il Dipartimento HSEQ ha la responsabilità di garantire che le attività di controllo siano definite ed adeguatamente procedurizzate attraverso appositi documenti di pianificazione.

E' compito dei relativi responsabili di UOA assicurare che le attività di controllo siano attuate e che venga mantenuta una puntuale registrazione di tali verifiche.

Nei documenti di registrazione delle prove, controlli e collaudi, deve essere indicato il responsabile del controllo per il rilascio del prodotto.

I risultati dei controlli e delle prove effettuate devono inoltre essere classificati ed archiviati al fine di dimostrare che i prodotti sono stati verificati secondo i criteri di accettazione definiti e stabiliti.

Le specifiche competenze per il controllo delle caratteristiche dei prodotti e/o attività che hanno significativa influenza sulla qualità del prodotto/servizio sono individuate nelle specifiche procedure di UOA.

Il Laboratorio Chimico ha la responsabilità di effettuare le prove ed i controlli analitici sulle materie prime e semilavorati, secondo i prescritti piani di controllo.

Il Laboratorio è responsabile della certificazione di “conformità fiscale” dei prodotti da consegnare.

La Raffineria di Roma verifica la qualità nelle varie fasi della lavorazione mediante controlli analitici effettuati dal Laboratorio Chimico di raffineria, o da laboratori esterni accreditati. Le esigenze programmabili sono espresse sotto forma di istruzioni per il Laboratorio Chimico da parte delle UOA operative che sovrintendono al processo di produzione nell'area competente.

Tali “istruzioni” si identificano con i “ Piani di campionamento ed analisi” e devono sinteticamente definire:

- ⇒ la materia prima, il semilavorato o prodotto finito che deve essere analizzato;
- ⇒ i punti precisi in cui vanno campionati i prodotti;
- ⇒ l'orario e la frequenza di tali campionamenti;
- ⇒ l'elenco delle analisi richieste sui prodotti;
- ⇒ il riscontro dei risultati ottenuti;
- ⇒ l'individuazione di chi deve effettuare i campionamenti.

Per i serbatoi dei prodotti finiti sono stabilite a priori le analisi da effettuarsi per tipologia di prodotto nonché relativa tempistica ed urgenza.

Prove, controlli e collaudi al ricevimento

La Raffineria riceve materie prime e prodotti non atti al consumo via terminale marittimo.

A cura dell'UOA Marittimo, per ogni nave cisterna vengono effettuati:

- **il controllo della documentazione;**
- **il controllo visivo del carico;**
- **il campionamento.**

Le procedure applicabili sono riportate nel relativo Elenco della UOA Movimentazione e UOA Marittimo.

I controlli qualitativi sui prodotti e la conseguente loro conformità al certificato di origine ne fanno autorizzare la discarica ed il pompaggio in raffineria.

Il Planning ha la responsabilità di definire quali prove e controlli analitici debbano essere effettuati sulle materie prime e semilavorati in entrata, specificando quali risultati debbano essere noti prima del loro utilizzo.

Le procedure applicabili sono riportate nel relativo Elenco dell'UOA Planning e della UOA Movimentazione.

Prove, controlli e collaudi durante la fase di produzione

L'UOA Impianti definisce quali prove e controlli analitici debbano essere effettuati sulle cariche impianti e sui semilavorati ottenuti dal processo ; l'UOA Planning definisce prove e controlli analitici da effettuare sull'approntamento dei prodotti finiti per fornire la qualità richiesta, ovvero definire un piano di campionamento o di analisi sistematiche.

La procedura è riportata nei relativi Elenchi delle Procedure di Impianti e Planning.

Prove, controlli e collaudi durante la fase finale

I prodotti finiti vengono controllati prima della messa in consegna e certificati a “norma fiscale” mediante certificato di qualità emesso a cura del Laboratorio.

L'emissione del certificato di qualità di prodotto conforme a specifica fiscale ne autorizza la messa in consegna.

La procedura relativa al piano di controllo e certificazione dei prodotti finiti è riportata nell'elenco delle procedure del Laboratorio.

Stato delle prove, controlli e collaudi

Le modalità relative alle prove, ai controlli ed ai collaudi sui prodotti devono essere individuate in modo tale che si attesti la conformità o meno del prodotto in merito ai controlli previsti per la relativa fase di lavorazione.

L'applicazione e le formalità del controllo dei prodotti, che attestano le condizioni di conformità alle specifiche richieste, sono riportate e descritte nelle procedure operative.

Le informazioni necessarie ad individuare il prodotto attraverso il ciclo produttivo ed a controllare le condizioni di conformità relative ad ogni fase del processo, sono rintracciabili attraverso i seguenti documenti di registrazione della qualità:

- **fogli di marcia di processo e misure serbatoi;**
- **bollettini analitici su semilavorati in entrata e semilavorati di processo;**
- **verbali di accertamento fiscale dei serbatoi di prodotti finiti da porre in consegna;**
- **certificati di conformità dei prodotti finiti da porre in consegna;**

Il certificato di conformità analitica del prodotto dal Laboratorio chimico della Raffineria di Roma attesta la possibilità di porre in consegna un prodotto finito accertato fiscalmente.

Responsabilità relativa alla Sorveglianza ed alle misurazioni delle attività che possono avere un impatto significativo sull'ambiente

R E' compito dell'Addetto Ambiente e formazione Ditte Terze prelevare campioni dei rifiuti e far eseguire su di essi le analisi necessarie ai fini del corretto smaltimento, secondo quanto prescritto dalla legislazione vigente.

La procedura relativa è la [PG.017](#) ed il [Manuale Rifiuti](#).

R E' responsabilità del Direttore Produzione definire un piano di campionamento e di analisi delle acque reflue.

La relativa procedura è la [PG.051](#).

R E' responsabilità del Dipartimento HSEQ definire il piano di campionamento e di analisi utili ai fini del monitoraggio delle emissioni atmosferiche.

La procedura relativa è riportata nell'elenco delle procedure generali.

R E' responsabilità del Responsabile Ambiente individuare indicatori specifici che consentano la sorveglianza delle prestazioni ambientali.

La procedura relativa è la [PG.006](#).

La pianificazione dei citati controlli e la relativa attuazione vengono utilizzati anche per la valutazione periodica della conformità alla legislazione, ai regolamenti applicabili ed agli standards di Raffineria.

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

Normalmente durante la gestione degli impianti non sono previste attività che possono essere classificate come processi speciali e richiedere quindi la validazione tramite preventiva regolamentazione e collaudo delle fasi intermedie. Eventuali validazioni dei processi saranno prese in esame in caso di nuovi impianti o di modifiche significative.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

La **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** mette in consegna i prodotti di cui è certa l'identificazione e di cui può assicurare la rintracciabilità della sua formulazione e certificazione fiscale di qualità attraverso i documenti di registrazione dell'iter di produzione, miscelazione, controllo qualità e consegna.

IDENTIFICAZIONE

In Raffineria tutte le materie prime, i semilavorati e i prodotti finiti, sono identificabili in ogni fase relativa del ciclo ricezione - stoccaggio - produzione - miscelazione – approntamento e consegna come:

- cariche impianti;
- semilavorati di processo destinati a miscelazione e/o additivazione;
- prodotti finiti, secondo le denominazioni precisate nelle specifiche di produzione della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** o, per prodotti singoli particolari, su specifica richiesta dei Committenti. La loro identificazione risulta possibile tramite i documenti di ricezione e le caratteristiche fiscali determinabili analiticamente previo campionamento.

I punti di prelievo dei campioni rappresentativi del prodotto sono identificati e ove conveniente opportunamente etichettati, in modo da poter opportunamente ed inequivocabilmente individuare il prodotto da prelevare.

Ogni campione prelevato deve riportare sul contenitore un'etichetta che indichi in modo univoco:

- **il punto di campionamento**
- **il prodotto prelevato**
- **la data-ora del campionamento**

Tali dati devono essere sempre riportati sui bollettini dei risultati analitici del laboratorio chimico.

Tutti i prodotti finiti vengono approntati in serbatoi prima dell'accertamento qualitativo e quantitativo.

Il Laboratorio Chimico ha la responsabilità di conservare i campioni rappresentativi della merce in serbatoio dichiarata conforme fiscalmente e così pure i relativi certificati, per un periodo di tempo precisato nelle disposizioni aziendali.

Le procedure applicabili sono riportate nel relativo Elenco delle Procedure.

RINTRACCIABILITÀ

Tutti i prodotti messi in consegna dalla **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** devono essere identificati da uno o più codici correlabili a:

R

- **denominazione dei prodotti finiti immessi al consumo che viene indicata nelle "Specifiche di produzione della Raffineria di Roma SpA";**
- **numero del serbatoio di estrazione;**
- **numero del certificato di qualità emesso dal laboratorio chimico;**
- **data ed ora della messa in consegna;**

L'attribuzione dei codici ai prodotti deve essere effettuata a fronte di una procedura che prevede anche la registrazione e la conservazione dei codici attribuiti.

La responsabilità di tale attribuzione risulta dell'UOA Spedizioni.

La procedura applicabile viene riportata nel rispettivo elenco delle Procedure.

7.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

Tutti i prodotti introdotti e consegnati dalla Raffineria di Roma sono di proprietà dei Clienti / Committenti.

Le procedure normalmente impiegate dalla Raffineria per la discarica, lo stoccaggio e la movimentazione, garantiscono la conservazione della qualità dei prodotti forniti dal committente fino al loro utilizzo, nei limiti di tolleranza imposti dalla configurazione delle installazioni di raffineria, comunque concordati con i Committenti in riferimento sia ai requisiti di sicurezza ed ambientali che alle loro caratteristiche di rischio nonché alla politica aziendale, agli obiettivi ed ai traguardi.

Le procedure applicabili sono riportate nell'Elenco delle Procedure relative alla UOA Marittimo e alla UOA Movimentazione.

Inoltre, si è provveduto a predisporre un'apposita procedura per la gestione delle schede di sicurezza dei prodotti.

I cali di lavorazione vengono registrati e notificati al Cliente dalla UOA Planning una volta al mese o, per perdite di altra natura, all'atto della disfunzione con le modalità prescritte nelle relative procedure.

Le procedure di controllo di qualità e quindi analitico, sono invece indicate nel relativo elenco del Laboratorio.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Le attività di movimentazione, di stoccaggio e di consegna dei prodotti petroliferi devono essere effettuate secondo procedure che:

- **prevalgano danni, deterioramenti od uso improprio dei prodotti;**
- **garantiscono che sia possibile identificare, segregare e conoscere lo stato di qualità dei prodotti;**
- **assicurino che i prodotti siano movimentati in modo sicuro, tale da prevenire perdite sia ai fini della salvaguardia dell'ambiente che della garanzia di massima sicurezza nonché di tutela della salute di chi opera**

R

Le installazioni di Raffineria e le prassi operative applicate assicurano l'integrità dei prodotti durante la loro movimentazione.

Le modalità per le corrette operazioni di movimentazione, trattamento e consegna dei prodotti e, nel contempo, del corretto uso delle installazioni, delle precauzioni di sicurezza e del controllo

degli aspetti ambientali significativi connessi, sono descritte nelle specifiche procedure delle seguenti Unità Operative Aziendali:

- **Marittimo e Movimentazione**, per le operazioni di ricezione dalle piattaforme marine ai serbatoi di stoccaggio di raffineria attraverso sealines e oleodotti e per le operazioni di consegna dei prodotti via mare dai serbatoi di stoccaggio di raffineria alle navi cisterna ormeggiate alle piattaforme.
- **Movimentazione**, per le modalità delle corrette operazioni di movimentazione dei prodotti nell'area off-site, di conservazione della qualità in serbatoio, di spedizione via oleodotto.
- R** • **Spedizioni**, per le corrette modalità delle operazioni di carico dei prodotti finiti via autobotte e via oleodotto verso i depositi limitrofi ad esclusione del bitume.
- **Bitumi**, per le corrette modalità delle operazioni di carico al relativo ponte di carico

Ogni prodotto messo in consegna risulta accompagnato da opportuna documentazione che identifica il lotto di produzione e la sua condizione qualitativa, in accordo con le specifiche fiscali del prodotto.

7.6 MODALITA' DI CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E DI MONITORAGGIO

Tutte le ispezioni e le attività di controllo e di misura che:

- hanno impatto diretto sull'assicurazione della qualità dei prodotti e servizi forniti dalla **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** ai suoi committenti;
- consentono la sorveglianza e misura delle principali caratteristiche delle attività e operazioni che possono avere un impatto significativo sull'ambiente;

devono essere effettuate con apparecchiature di cui sia noto lo stato di taratura vale a dire in modo da assicurare che **il grado di incertezza della misura sia noto e compatibile con il grado di precisione richiesto.**

In particolare, vanno incluse nel piano di taratura le apparecchiature la cui affidabilità o precisione possano incidere in modo rilevante sull'accertamento della:

- quantità delle materie prime e semilavorati in ricezione;
- qualità dei prodotti messi in consegna;
- qualità dei semilavorati la cui rilavorazione o trattamento risulterebbe particolarmente onerosa e non facilmente risolvibile;
- qualità e quantità delle acque di scarico in uscita dalla Raffineria;
- qualità dell'aria all'interno e nelle immediate vicinanze della Raffineria;
- quantità di emissioni atmosferiche;
- della quantità e qualità dei combustibili utilizzati nella Raffineria

La taratura di tali apparecchiature deve essere tenuta sotto controllo e deve fare riferimento o essere correlabile a **standards nazionali e/o internazionali**

Per la gestione delle apparecchiature sono state predisposte apposite procedure, nelle quali:

- vengono definite le misurazioni da eseguire nonché, l'accuratezza e la precisione necessarie;
- si identificano tutte le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo che hanno influenza sulla qualità del prodotto e sul controllo degli impatti ambientali, avendo cura di evidenziarne lo stato di taratura;
- per tipo di apparecchiatura identificata, vengono definite le modalità di taratura, la frequenza, i criteri di accettabilità nonché il trattamento in caso contrario.

NB : Per le apparecchiature di Laboratorio destinate al controllo ed alla certificazione dei prodotti finiti, la **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** ha aderito ai circuiti di correlazione per prove analitiche in campo petrolifero (UNICHIM e CUNA), i cui risultati vengono certificati da questi istituti;

- per ogni apparecchiatura identificata si provvede alla registrazione di tutte le attività ad essa inerenti.

Queste registrazioni sono contenute in un "Dossier-vita" che contiene:

- l'insieme delle caratteristiche e specifiche per il loro acquisto, comprendenti il campo di applicazione, la precisione, le condizioni ambientali di impiego;
- la documentazione che ricopre l'anagrafica, l'identificazione e la precisa locazione dell'apparecchiatura ed i riferimenti al manuale delle istruzioni per l'uso;
- il metodo di taratura e, ove opportuno, le procedure per il ritiro, la movimentazione, l'immagazzinamento, le operazioni di riparazione, di re-installazione e d'uso;
- i requisiti di taratura iniziale prima dell'impiego al fine di verificare la precisione prevista;
- la periodicità con cui tali apparecchiature devono essere ritirate per pulizia, riparazioni e ritarature, tenendo in debito conto le prescrizioni del fabbricante e le modalità d'uso;
- la correlabilità della taratura a standard di riferimento nazionali e/o internazionali;
- la scheda ove vengono registrati tutti gli interventi effettuati (taratura, riparazione, ecc.).

Vengono definite, là dove è necessario, azioni (corrette condizioni di ambiente, di manipolazione, di intervento, di custodia e conservazione) atte a non pregiudicare le tarature e a mantenere il grado di affidabilità richiesto dalle apparecchiature identificate.

RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'identificazione di tali apparecchiature è dei Responsabili di UOA operativi per le aree che competono la ricezione, la movimentazione, la lavorazione e lo stoccaggio e la messa in consegna dei prodotti; del Laboratorio per le apparecchiature di laboratorio.

Le relative liste vengono archiviate e mantenute aggiornate dalle UOA di competenza.

La responsabilità di stabilire l'estensione e la frequenza di tali controlli nonché dell'attuazione dei piani di taratura, è dei Responsabili di UOA.

I responsabili di cui sopra devono valutare i dati inerenti gli interventi di taratura e se sia appropriato modificare le frequenze di quest'ultimi alla luce delle tendenze riscontrate.

EFFETTUAZIONE DELLE TARATURE

Le tarature ed il controllo dello stato dell'apparecchiatura possono essere effettuati in proprio o affidati a ditte esterne. Nel caso di impiego di personale della Raffineria di Roma, devono essere effettuate secondo procedure scritte e da personale opportunamente addestrato. Nel caso di

SEZIONE 7

REVISIONE 1 del 23/05/2006

Pagina. 17 di 17

R

impiego di ditte esterne in tal senso accreditate e qualificate, deve essere richiesto e conservato per un periodo di tempo specificato l'attestato di taratura e/o un rapporto che descriva ogni dettaglio degli interventi compiuti.

MARCATURA DELLE APPARECCHIATURE

Ogni apparecchiatura di misura e test, deve essere identificata con un codice individuale. Ove possibile, deve essere indicato su di un'etichetta apposta sull'apparecchiatura lo stato di taratura, e la data prevista della taratura seguente, altrimenti tali dati devono risultare nel "Dossier-vita" dell'apparecchiatura stessa.

APPARECCHIATURE DIFETTOSE

Ogni apparecchiatura trovata difettosa o fuori taratura deve essere resa identificabile in modo da indicare la sua condizione e tale da essere prontamente posta fuori servizio.

Dopo ogni riparazione, l'apparecchiatura deve essere nuovamente tarata prima di rientrare in servizio.