

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE
INTEGRATO QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSIND

Rev n°
3

Pagina 1 di 4

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
“Indice delle sezioni e Lista di corrispondenza tra le norme”

OGGETTO REVISIONE

Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	firma leggibile

Decorrenza applicazione: 12/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....

Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione

INDICE DELLE SEZIONI

SEZIONE	TITOLO	N° REVISIONE	DATA REVISIONE
0	Presentazione	3	09/05/2011
1	Scopo e campo di applicazione	2	09/05/2011
2	Riferimenti Normativi	2	09/05/2011
3	Definizioni e Terminologia	2	09/05/2011
4	Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza	3	09/05/2011
5	Responsabilità della Direzione	2	11/05/2011
6	Gestione delle Risorse	3	12/05/2011
7	Realizzazione del Servizio	3	12/05/2011
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	2	12/05/2011

LISTA DI CORRISPONDENZA TRA LE NORME

Sezioni del manuale	Titoli Paragrafi Manuale	Paragrafi Norma 9001: 2008	Paragrafi Norma 14001: 2004	Paragrafi Norma 18001: 2007
0	Presentazione della società	1	1	1
	Attività			
	Struttura Organizzativa			
	Descrizione degli impianti			
1	Finalità	1	1	1
	Campo di applicazione ed esclusioni	1.1-1.2	1	1
2	Documentazione di riferimento	2	2	2
3	Definizioni e terminologia	3	3	3
	Glossario			
4	Il Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza	4	4	4
	Requisiti generali	4.1	4.1	4.1
	Processi affidati all'esterno	4.1	4.4.6	4.4.6
	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	4.2	4.2
	Generalità	4.2.1	4.4.4	4.4.4
	Manuale del Sistema QAS	4.2.2		
	Tenuta sotto controllo dei Documenti e delle RegISTRAZIONI	4.2.3-4.2.4	4.4.5-4.5.4	4.4.5-4.5.4
	Trattamento dei dati personali	4.2.4		
5	Responsabilità della Direzione	5		
	Impegno della direzione	5.1	4.2- 4.4.1	4.2- 4.4.1
	Attenzione focalizzata al cliente e alle parti interessate	5.2	4.3.1-4.3.2-4.6	4.3.1-4.3.2-4.6
	Aspetti ambientali		4.3.1	
	Rischi per la salute e la sicurezza			4.3.1
	Prescrizioni legali e prescrizioni sottoscritte		4.3.2	4.3.2
	Politica	5.3	4.2	4.2
	Pianificazione	5.4	4.3	4.3
	Obiettivi, traguardi e programma del Sistema QAS	5.4.1	4.3.3	4.3.3
	Obiettivi e traguardi e programma/i della Sicurezza			4.3.3
	Pianificazione del Sistema di gestione QAS	5.4.2	4.3.3	4.3.3
	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5		
	Responsabilità ed autorità	5.5.1	4.4.1	4.4.1
	Rappresentante delle Direzione	5.5.2	4.4.1	4.4.1
	Altri ruoli di riferimento per il sistema	5.5.2	4.4.1	4.4.1
	Comunicazione	5.5.3	4.4.3	4.4.3
Strumenti di comunicazione interna	5.5.3	4.4.3	4.4.3	
Comunicazione Ambientale esterna		4.4.3		

Sezioni del manuale	Titoli Paragrafi Manuale	Paragrafi Norma 9001: 2008	Paragrafi Norma 14001: 2004	Paragrafi Norma 18001: 2007
	Comunicazione, Partecipazione e Consultazione per la Sicurezza			4.4.3
	Riesame della Direzione	5.6	4.6	4.6
	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	4.6	4.6
	Elementi in uscita dal riesame	5.6.3	4.6	4.6
	Attività di riesame sicurezza prevista dalla normativa			4.6
6	Gestione delle risorse	6.1		
	Messa a disposizione delle risorse	6.1	4.4.1	4.4.1
	Risorse umane	6.2		
	Generalità	6.2.1		
	Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza	6.2.2	4.4.2	4.4.2
	Infrastrutture	6.3	4.4.1	4.4.1
	Ambiente di lavoro	6.4		4.4.6
	Dotazione mezzi di protezione individuale e collettiva			4.3.1-4.4.1
7	Realizzazione del prodotto	7	4.4	4.4
	Pianificazione del servizio/prodotto	7.1	4.4.6	4.4.6
	Processi relativi ai clienti	7.2		
	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio	7.2.1	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6
	Determinazione e riesame dei requisiti relativi alla produzione di energia elettrica e calore	7.2.1-7.2.2	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6
	Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi interni di scarico movimentazione e consegna ed agli aggregati per calcestruzzi e cementi (ceneri volanti) della Centrale di Monfalcone	7.2.1-7.2.2	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6
	Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai Servizi di progettazione e direzione lavori interna o conto terzi e contratti interni al gruppo	7.2.1-7.2.2	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6
	Modifiche al contratto	7.2.1-7.2.2		
	Comunicazione con il cliente	7.2.3	4.4.3	4.4.3
	Progettazione	7.3		
	Generalità	7.3.1	4.4.6	4.4.6
	Pianificazione della progettazione	7.3.1	4.4.6	4.4.6
	Elementi in ingresso alla progettazione	7.3.2	4.4.6	4.4.6
	Elementi in uscita alla progettazione	7.3.3	4.4.6	4.4.6
	Riesame della progettazione	7.3.4	4.4.6	4.4.6
	Verifica della progettazione	7.3.5	4.4.6	4.4.6
	Validazione della progettazione	7.3.6	4.4.6	4.4.6
	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione	7.3.7	4.4.6	4.4.6
	Progettazione del servizio	7.3.6	4.4.6	4.4.6
	Approvvigionamento	7.4		
	Processo di Approvvigionamento	7.4.1	4.4.6	4.4.6
	Prescrizioni per la sicurezza e l'ambiente	7.4.1-7.4.2	4.4.6	4.4.6
	Valutazione e gestione del fornitore	7.4.1		
	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	4.4.6	4.4.6
	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	4.4.6	4.4.6
	Verifica del prodotto acquistato presso la sede del fornitore	7.4.3	4.4.6	4.4.6
	Erogazione del servizio	7.5	4.4.6	4.4.6
	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi	7.5.1	4.4.6	4.4.6
	Controllo delle attività esternalizzate a imprese specializzate	7.5.1	4.4.6	4.4.6
	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizio	7.5.2	4.4.6	4.4.6
	Identificazione e Rintracciabilità	7.5.3		
	Stato dei materiali sottoposti a monitoraggio e misurazioni	7.5.3		
Proprietà del cliente	7.5.4			
Conservazione dei prodotti	7.5.5	4.4.6	4.4.6	
Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7.6	4.5.1	4.5.1	
Controllo delle apparecchiature	7.6	4.5.1	4.5.1	

Sezioni del manuale	Titoli Paragrafi Manuale	Paragrafi Norma 9001: 2008	Paragrafi Norma 14001: 2004	Paragrafi Norma 18001: 2007
8	Misurazione, analisi e miglioramento	8.1	4.5	4.5
	Generalità	8.1	4.5.1	4.5.1
	Monitoraggi e misurazioni	8.2		
	Soddisfazione del cliente e delle parti interessate	8.2.1		
	Valutazioni periodiche interne	8.2.2	4.5.5	4.5.5
	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2
	Prestazioni e monitoraggio in campo ambientale		4.5.1-4.5.2	
	Prestazioni e monitoraggio in campo della sicurezza			4.5.1-4.5.2
	Sorveglianza Sanitaria			4.5.1-4.5.2
	Valutazione del rispetto delle prescrizioni	8.2.3	4.5.2	4.5.2
	Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2
	Monitoraggio e misurazioni in produzione	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2
	Monitoraggio e misurazioni finali	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2
	Gestione dei processi non conformi	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Trattamento delle Non Conformità	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Esame e trattamento del materiale non conforme	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Non conformità al ricevimento	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Non conformità in produzione	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Non conformità finali	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Esame e trattamento delle non conformità di processo o di sistema	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Gestione delle Emergenze		4.4.7	4.4.7
	Infortuni		4.4.7	
	Emergenza derivata da disservizi impiantistici		4.4.7	4.4.7
	Indagine sugli incidenti		4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3
	Analisi dei dati	8.4	4.5.1	4.5.1
	Miglioramento	8.5		
	Miglioramento continuo	8.5.1	4.2-4.3.3-4.6	4.2-4.3.3-4.6
Gestione Azioni Correttive e Preventive	8.5.2-8.5.3	4.5.3	4.5.3	
Azioni Correttive	8.5.2	4.5.3	4.5.3	
Azioni Preventive	8.5.3	4.5.3	4.5.3	



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZO

Rev n°
3

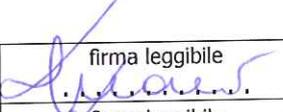
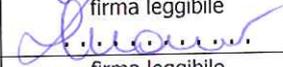
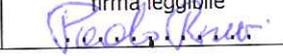
Pagina 1 di 12

Titolo documento:

**Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 0: "Presentazione"**

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	 firma leggibile

Decorrenza applicazione: 09/05/2011

APPLICA

A2A SpA

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....
Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Presentazione della società	2
Attività	3
Struttura organizzativa	3
Descrizione degli Impianti.....	5

Presentazione della società

A2A S.p.A. nasce il 1 gennaio 2008 dalla fusione per incorporazione di ASM, società controllata dal Comune di Brescia, in AEM società di cui il Comune di Milano era il maggior azionista. E' da questa data che parte l'inizio di una fase con l'obiettivo di creare un unico grande gruppo in cui far confluire le società multiservizi del Nord Italia.

Il sistema di Governance scelto da A2A S.p.A. è un sistema "duale": vi è quindi un Consiglio di Sorveglianza composto da 15 componenti (6 designati da Milano, 6 da Brescia, 3 dalle minoranze) ed un Consiglio di Gestione di 8 membri.

I due Organi sono presieduti, a trienni alterni, da soggetti designati dai due Comuni; il Comune non rappresentato dalla presidenza ha diritto alla nomina della vicepresidenza.

Con A2A nasce un operatore energetico con dimensioni di rilevanza europea.

La società ha in seguito avuto delle modifiche organizzative e societarie interne che hanno sostanzialmente modificato la struttura organizzativa interna e gli assett: di seguito se ne riportano in breve gli aspetti più sostanziali. Si rimanda alla bacheca virtuale dell'intranet aziendale per acquisire tutte le evoluzioni delle aree a staff tramite le riorganizzazioni interne.

Il 1° gennaio del 2009 A2A S.p.A. cede ad A2A Calore e Servizi S.r.l. il ramo d'azienda relativo alla produzione di calore e alla gestione del processo di distribuzione del teleriscaldamento.

Dal 31 dicembre 2009 A2A cede ad Aprica gli assett e la gestione del Termoutilizzatore di Brescia.

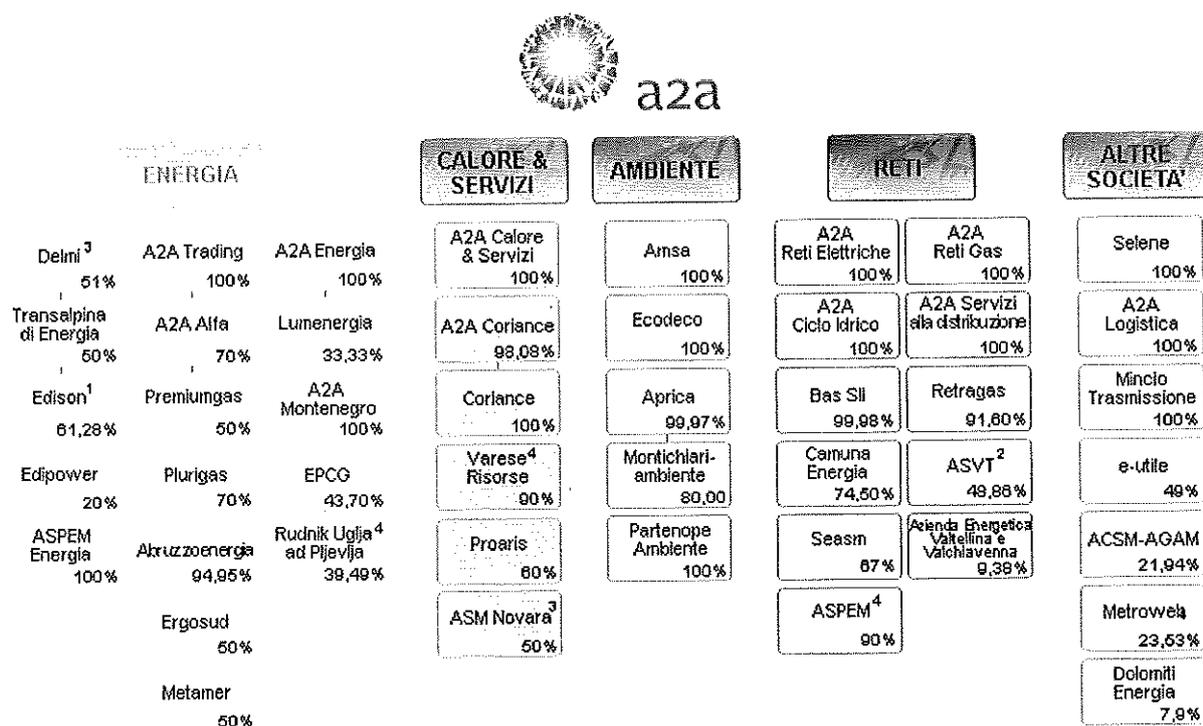
Dal 1° gennaio 2010 A2A cede a:

- *A2A Servizi alla Distribuzione S.p.A.* il ramo d'azienda relativo alla gestione dei servizi comuni alla distribuzione
- *A2A Logistica S.p.A.* l'attività di gestione dei materiali a scorta precedentemente effettuata da A2A e A2A Reti Elettriche

Il 1° luglio 2010 per incorporazione in A2A S.p.A. entra l'intera A2A Produzione S.r.l. ed i relativi assett.

Infine dal 1° novembre 2010 cede ad *A2A Servizi alla Distribuzione S.p.A.* il ramo d'azienda relativo ai servizi tecnico amministrativi e dal 1° gennaio 2011 il ramo d'azienda relativo al servizio idrico integrato ed i relativi assett confluito nella neo società del gruppo *A2A Ciclo Idrico S.p.A.*

La struttura del Gruppo A2A, al 1° gennaio 2011, è così composta:



Si rimanda al sito internet del gruppo A2A per eventuali ulteriori evoluzioni successive alla data di emissione del presente documento.

Attività

Le principali attività di business sono:

- ✓ generazione di energia elettrica con impianti idroelettrici, termoelettrici e di cogenerazione
- ✓ progettazione di impianti industriali,
- ✓ gestione rete teleriscaldamento conto terzi,
- ✓ servizi di assistenza tecnica nell'ambito degli impianti termoelettrici e idroelettrici (prove di esercizio, misurazioni elettriche e idrauliche, collaudi, valutazione scorte materiali strategici, assistenza per la manutenzione e sostituzione di sistemi e apparecchiature d'impianto),
- ✓ attività di controllo qualità e diagnostica sui sistemi e sulle apparecchiature inerenti gli impianti termoelettrici e idroelettrici.

Inoltre A2A svolge attività focalizzate allo sviluppo del *business* di Gruppo, alla definizione degli indirizzi strategici, ed alla pianificazione, controllo e coordinamento dell'intero Gruppo.

Struttura organizzativa

La società vede impiegati, nelle sue aree di attività, circa 1426¹ dipendenti distribuiti sulle seguenti sedi operative:

- ✓ Brescia - Via Lamarmora 230 (anche sede legale)
- ✓ Brescia - Via Codignole 32 f/g
- ✓ Bergamo - Via Suardi 26 e Via Moroni 47
- ✓ Cassano d'Adda. (MI) - Via Per Trecella 19
- ✓ Grosio (SO) - Via Milano 159

¹ Riferito alla consistenza del 1 gennaio 2011.

- ✓ Premadio (SO) – Via Belvedere 34
- ✓ Sondrio – P.zza Garibaldi
- ✓ Milano - C.so di Porta Vittoria 4, Piazza Trento 13, Via Caracciolo 58, Via Gonin, Via Olgettina 25, Via Balduccio da Pisa 15, Piazza Po 3, Via Ponte Nuovo 100, Viale Cermenate 90
- ✓ Albi (CZ) - Loc. Prigatorio
- ✓ Caccuri (KR) - Loc. Bruciarello
- ✓ Catanzaro - V.le Della Lacina 62
- ✓ Cosoleto (RC) - Loc. Ponte Fiume Vasi
- ✓ Cotronei (KR) - Loc. Migliarite e Loc. Timpagrande
- ✓ Magisano (CZ) - Loc. Caponello
- ✓ Monfalcone (GO) - Via Timavo 45
- ✓ Marghera (VE) - Via Delle Industrie 9
- ✓ Parenti (CS) - Loc. Poverella
- ✓ San Giovanni in F. (CS) - Loc. Barone, Loc. Nocelle, Loc. Trepido
- ✓ Satriano (CZ) - Loc. Granpietra e Loc. Pupillo
- ✓ Sersale (CZ) - Loc. Ciccotetto
- ✓ Taverna (CZ) - Loc. Piccione
- ✓ Cavaglia (BI)
- ✓ Corteolona (PV)
- ✓ Giussago (PV) – Loc. Casinazza
- ✓ Roma – via san Nicola da Tolentino 5

Si riporta di seguito (fig. 1) l'organigramma direzionale di A2A che evidenzia la struttura organizzativa formalizzata inizialmente con Disposizione organizzativa n° 2 "Disposizione in macroaree" del 1 gennaio 2008 e successivamente modificata.

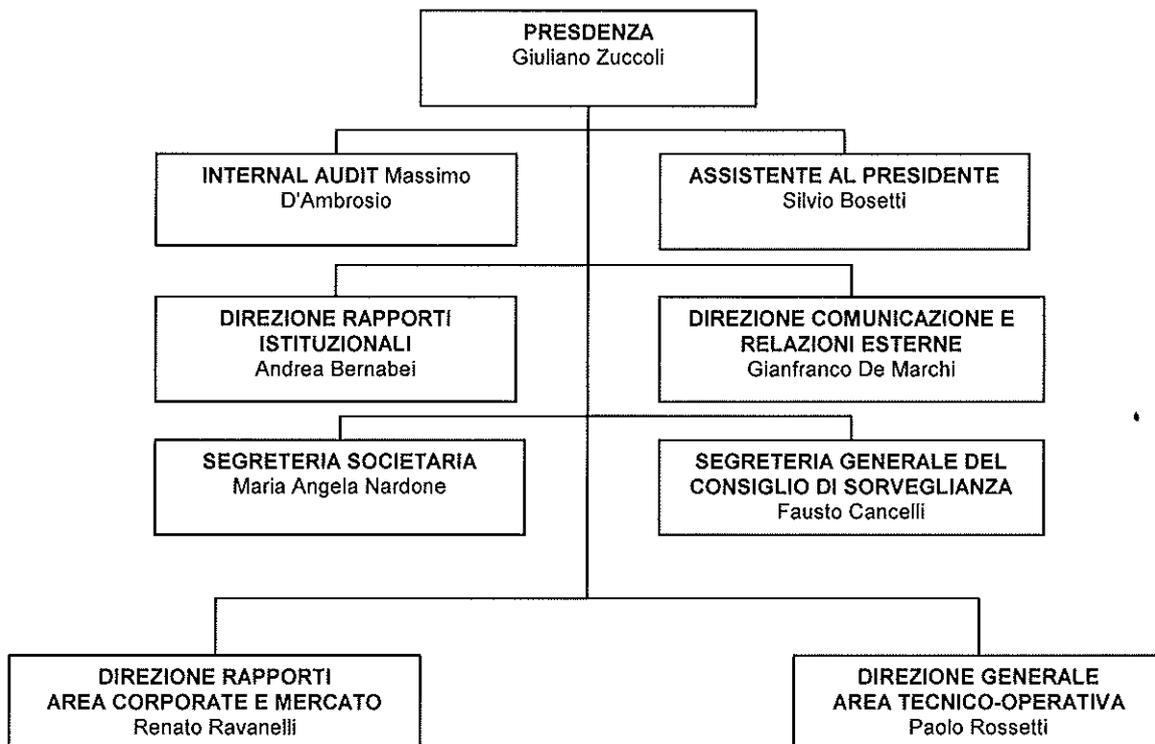


Figura 1 – Organigramma direzionale aggiornato al 01/01/2011

Si rimanda all'intranet aziendale, alla voce "Bacheca Virtuale", per la consultazione della versione aggiornata e completa dell'organigramma di A2A.

Descrizione degli Impianti

Complessivamente A2A Spa ha in gestione²:

- Impianti idroelettrici;
- Impianti termoelettrici alimentati a gas naturale, olio combustibile denso, carbone e fonti rinnovabili di energia.

Tutti gli impianti di produzione di energia elettrica di A2A sono gestiti in "tolling" da A2A Trading che ha la disponibilità dell'energia prodotta e, per le Centrali di Monfalcone e di Cassano, approvvigiona i combustibili necessari. Ad A2A S.p.A. vengono riconosciuti i costi di gestione degli impianti e un corrispettivo a remunerazione del capitale investito netto (si vedano accordi tra le parti).

Si riporta di seguito una sintesi descrittiva del funzionamento dei principali impianti della società

CENTRALE DI MONFALCONE

La Centrale di Monfalcone, realizzata all'inizio degli anni 60, entra per la prima volta in esercizio nel 1965. Nel corso degli anni Enel interviene sulla centrale attivando progressivamente nuove sezioni e con interventi migliorativi alle esistenti.

La Centrale è ubicata a Monfalcone, in Provincia di Gorizia, lungo la sponda orientale del Canale Valentinis; è costituita da 4 gruppi termoelettrici che funzionano indipendentemente con potenza lorda complessiva di **976 MW**.

Si riporta di seguito una sintesi descrittiva del funzionamento dell'impianto e dei principali dati tecnici dimensionali.

La centrale termoelettrica di Monfalcone trasforma l'energia contenuta nel combustibile in energia elettrica ad alta tensione.

L'impianto è composto da quattro sezioni monoblocco. Due sezioni, gruppi 1 e 2, possono essere alimentate con carbone, con OCD e con biomasse³, ed hanno una potenza nominale rispettivamente di 165 e 171 MW; le altre due, gruppi 3 e 4, sono alimentate con OCD ed hanno una potenza nominale ciascuna di 320 MW. Per tutti i gruppi la tecnologia utilizzata è basata sul ciclo termodinamico Rankine, con surriscaldamento e risurriscaldamento di vapore d'acqua e ciclo rigenerativo condensato-alimento. Il rendimento complessivo lordo è del 38% circa.

I generatori di vapore dei gruppi 1 e 2, a corpo cilindrico, hanno una potenzialità di 500 t/h di vapore alla temperatura di 538°C; i generatori di vapore dei gruppi 3 e 4, ad attraversamento unico, producono 1.050 t/h di vapore alla temperatura di 538°C.

Il vapore viene inviato nelle turbine la quali trasformano l'energia termica contenuta nel vapore in energia meccanica. Gli alternatori, coassiali con le turbine, convertono l'energia meccanica in energia elettrica la quale, dopo l'innalzamento di tensione mediante singoli trasformatori di sezione collegati rigidamente agli alternatori, viene immessa in rete attraverso due stazioni elettriche separate. Alla prima fanno capo le linee 220 kV sulle quali erogano normalmente energia i gruppi 1 e 2 (il gruppo 1 può erogare energia anche sulla rete 130 kV). Alla seconda è collegata la linea 380 kV sulla quale erogano energia i gr. 3 e 4.

Il parco carbone ha una capacità di circa 100.000 t. I rifornimenti avvengono con carboniere provenienti direttamente dai luoghi di imbarco del carbone, o con chiatte trainate. Le imbarcazioni vengono attraccate alla banchina costruita in fregio al canale E. Valentinis. Tale banchina è lunga 300 metri, su un fondale di circa 9 metri, ed è dotata di 2 ponti gru scorrevoli su rotaie (un terzo ponte gru è in fase di messa in

² I dati numerici riportati sono riferiti alla consistenza del 01/01/2011.

³ L'impianto è autorizzato all'attività di recupero energetico di rifiuti (biomasse), in co-combustione con il carbone; in conformità alle autorizzazioni rilasciate attualmente vengono acquisite le seguenti biomasse: scarti vegetali CER 020304, sansa di oliva CER 020303, segatura CER 030105, farina animale CER 020203.

esercizio). Il parco è dotato di un impianto di irrorazione del carbone, utilizzato in particolari condizioni meteorologiche.

Il carbone, prelevato dal parco o direttamente scaricato dalle navi viene convogliato in appositi nastri, intubati allo scopo di contenere le polveri, e da questi scaricato in 4 sili.

L'approvvigionamento dell'olio combustibile denso può essere effettuato tramite navi che attraccano alla banchina o tramite autobotti o ferrocisterne carrellate fatte pervenire in un apposita area dedicata. In entrambi i casi, attraverso il sistema di pompaggio, l'OCD viene immesso in un deposito combustibili composto da quattro serbatoi metallici a tetto galleggiante, due aventi una capacità di 35.000 metri cubi e due aventi capacità di 50.000 metri cubi: in seguito al progetto di rinnovamento della centrale si sta procedendo all'esaurimento delle scorte di OCD nei serbatoi ed alla progressiva dismissione dei serbatoi da 35.000 metri cubi per liberare le aree utilizzabili.

L'acqua di raffreddamento viene prelevata dalle opere di presa sul canale E. Valentinis e restituita integralmente in un canale artificiale di scarico a cielo aperto (Lisert) confluyente in mare.

I fumi prodotti dalla combustione, dopo il passaggio nei precipitatori elettrostatici ad alto rendimento, per la captazione del particolato solido, ed aver subito il trattamento di cattura dell'anidride solforosa nei gruppi 1 e 2, sono scaricati in aria a temperatura variabile stagionalmente fra 125 °C e 155 °C, attraverso una ciminiera alta 150 m e con diametro alla sommità di 16,50 m, costituita da una struttura portante esterna in cemento armato e da quattro canne metalliche interne collegate con i condotti fumi dei quattro generatori di vapore. La velocità dei fumi è di circa 20 m/s; la portata stimata, a pieno carico, è di 1.250 t/h per ciascuno dei gruppi 3 e 4, e di 700 t/h per ciascuno dei gruppi 1 e 2.

Nei primi mesi del 2009 sono entrati in servizio gli impianti di desolforazione (DeSOx), per l'abbattimento delle emissioni di SO₂ delle due sezioni a carbone, insieme ai relativi impianti di trattamento delle acque di desolforazione basati sulla tecnologia a "scarico zero" (ZLD).

Per la centrale di Monfalcone sono stati previsti investimenti, corredati di valutazione di impatto ambientale (V.I.A.), che entro il 2013 vedranno la dismissione dei gruppi ad olio meno efficienti ed a più elevato fattore emissivo.

La Centrale di Monfalcone è la prima centrale a carbone in Italia ad aver ricevuto la registrazione Emas, lo strumento ideato dalla Comunità Europea allo scopo di contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile.

CENTRALE DI CASSANO D'ADDA

L'impianto sorge sulle rive del Canale Muzza, in un'area ad uso prevalentemente agricolo prossima alla valle alluvionale del Fiume Adda ed al territorio del Parco Regionale Adda Nord.

L'impianto ha una potenza installata di circa **1.000 MW**, ed è costituito da un turbogas da 155 MW (Gruppo 4) in ciclo combinato con una turbina a vapore da 75 MW (Gruppo 1) e da due turbogas da 250 MW (Gruppo 5 e Gruppo 6) in ciclo combinato con una turbina a vapore (Gruppo 2) con la quale sono prodotti 260 MW.

La Centrale Termoelettrica di Cassano d'Adda produce energia elettrica e calore (utile al teleriscaldamento del Comune di Cassano d'Adda), sfruttando la tecnologia di due cicli combinati:

- **Ciclo Combinato 1**
- **Ciclo Combinato 2**

Entrambi i Cicli sono costituiti dagli stessi elementi e seguono uno speculare schema di processo, ovvero:

1. **Turbogas:** Turbogas 4 per il Ciclo Combinato 1 e i Turbogas 5 e Turbogas 6 per il Ciclo Combinato 2; in questa sezione di impianto si ha la combustione del gas naturale in arrivo dalla cabina di riduzione e la successiva espansione dei fumi nella **Turbina a Gas**.
2. **Alternatore:** l'energia meccanica della turbina a gas viene convertita in energia elettrica dall'alternatore.
3. **Trasformatore elevatore:** la tensione dell'energia elettrica in uscita dall'alternatore viene innalzata al livello di trasmissione nella Rete di Trasmissione Nazionale (le trasformazioni a Cassano sono pari a 220 kV e 380 kV).

Ciò che contraddistingue e che definisce il Ciclo Combinato è la possibilità di sfruttare il gas di scarico dalla Turbina a gas presente nei Turbogas per riscaldare dell'acqua demineralizzata presente in un **Generatore di Vapore a Recupero**, dal quale di conseguenza viene prodotto vapore, che dopo opportune espansioni, va ad agire su una **Turbina a Vapore** (nella Centrale di Cassano il Turbogas 4 è in asse con la Turbina a Vapore 1, mentre i Turbogas 5 e Turbogas 6 lo sono con la Turbina a Vapore 2). Le fasi successive sono comuni a quelle descritte in precedenza: l'energia meccanica della Turbina a vapore viene convertita in energia elettrica in un generatore e quest'ultima viene in seguito innalzata alla tensione di trasmissione da un Trasformatore elevatore.

Questa tecnologia innalza l'efficienza della Centrale ad un livello nominale pari a circa il 55%, il più efficiente oggi disponibile per le Centrali Termoelettriche.

Inoltre la Centrale Termoelettrica di Cassano d'Adda è la fonte dell'energia termica che riscalda, mediante il **servizio di teleriscaldamento**, il Comune di Cassano d'Adda. Dai cicli combinati viene estratto il calore destinato al teleriscaldamento dell'abitato del territorio comunale di Cassano d'Adda con una potenza attualmente installata presso l'utenza di circa 33 MW termici; il piano di sviluppo della rete di teleriscaldamento prevede un ulteriore incremento delle utenze nel corso del biennio 2011-2012, che riguarderà anche il comune di Truccazzano (nella frazione di Albignano).

NUCLEO IDROELETTRICO DELLA CALABRIA

II Nucleo Idroelettrico Calabria raggruppa l'insieme delle centrali poste lungo i fiumi Neto, Simeri, Vasi, Crocchio, Ancinale e Savuto ed ha una potenza complessiva di 484 MW.

Gli impianti sono configurati nelle seguenti aste:

Asta Sila

Gli impianti in serie della Sila, Orichella, Timpagrande e Calusia, regolati in testa dai serbatoi Arvo e Ampollino, collegati tra loro ed aventi un volume utile di regolazione complessivo di 135 milioni di m³ utilizzano i deflussi dei fiumi Arvo e Ampollino, entrambi affluenti di destra del Neto, del torrente Frappia, convogliato nel lago Arvo, dell'alto corso del fiume Tacina, derivato in gronda a Li Rinusi, del fiume Savuto (mediante sollevamento) convogliato nel lago Ampollino.

Limitatamente agli ultimi due salti, gli impianti utilizzano anche le portate fluenti del Neto, convogliate nel bacino di modulazione di Orichella, ubicato a valle della centrale dell'omonimo impianto e il medio corso del fiume Tacina deviato in gronda e convogliato nel bacino di Migliarite, il quale è collegato con il bacino di Orichella.

Gli impianti, situati in piccola parte nella provincia di Cosenza e per la maggior parte nella provincia di Crotona, si sviluppano tra le quote 1271 e 103 m s.m. con un dislivello di 1168 metri.

Dati Principali

Centrale	anno	categoria impianto	salto di concessione [m]	portata max derivabile [m ³ /sec]	tipo turbina	n° gruppi potenza [kW]	potenza efficiente [MW]	Produzione media annua [GWh]
SAVUTO	2009	Pomp. Gronda	1022,625	3,3	-	3x2.100	6,3	-
ORICHELLA	1980 - 81	Serbatoio	471,5	35	Francis	2x75.230	129	143,737
TIMPAGRANDE	1979 1980 1963	Bacino	538,60	45	Pelton	2x67.552 1x78.500	191	266,196
CALUSIA	1988 1931	Bacino	144,615	45	Francis	1x50.650 1x16.950	49,1	62,406

Asta Albi Magisano

I due impianti in serie Albi e Magisano, regolati in testa dal serbatoio del Passante, che ha un volume utile di regolazione di 35 milioni di mc, utilizzano i deflussi del fiume Passante (più a valle denominato Ali) e quelli del fiume Simeri e dei suoi affluenti Ferro e Ortica, derivati in gronda ed immessi nella galleria di derivazione dell'impianto Albi. Gli impianti, situati entrambi in provincia di Catanzaro, si sviluppano tra le quote 1123 e 354 m s.m. con un dislivello totale di 769 metri.

Dati Principali

Centrale	anno	categoria impianto	salto di concessione [m]	portata max derivabile [m ³ /sec]	tipo turbina	n° gruppi potenza [kW]	potenza efficiente [MW]	Produzione media annua [GWh]
ALBI	1982	Serbatoio	323,3	12	Francis	1x36.615	36	27,494
MAGISANO	1978	Serbatoio	407,50	12	Francis	1x39.410	39	31,435

Asta Satriano

Gli impianti in serie Satriano 1° Salto e Satriano 2° Salto utilizzano i deflussi del fiume Ancinale e di alcuni corsi d'acqua minori. Gli impianti, situati in provincia di Catanzaro, si sviluppano tra le quote 563,30 e 55,00 m s.m., con dislivello di 508,30 metri.

Dati Principali

Centrale	anno	categoria impianto	salto di concessione [m]	portata max derivabile [m ³ /sec]	tipo turbina	n° gruppi potenza [kW]	potenza efficiente [MW]	Produzione media annua [GWh]
SATRIANO 1° SALTO	1999	Fluente	261,90	12	Francis	1x26.330	15	20,787
SATRIANO 2° SALTO	1997	Fluente	238,79	19	Francis	1x38.596	19,90	52,466

Impianti ad acqua fluente

Dati Principali

Centrale	anno	categoria impianto	salto di concessione [m]	portata max derivabile [m ³ /sec]	tipo turbina	n° gruppi potenza [kW]	potenza efficiente [MW]	Produzione media annua [GWh]
CELESTE	1991	Fluente	341,82	1,8	Pelton	2x2.722	5,12	12,937
SERSALE	1996	Fluente	24,60	1	BanKi	1x207	0,20	0,45

Capacità degli Invasi

Invaso	M ³
ARVO	70.857.000
AMPOLLINO	64.485.000
PASSANTE	35.079.000

NUCLEO IDROELETTRICO DELLA VALTELLINA

Le dighe

Diga di San Giacomo

La costruzione dello sbarramento, iniziata nel 1940 con l'obiettivo di creare un grande invaso in Val Fraele a monte di una vecchia diga di Cancano, si concluse nel 1950 (subì rallentamenti ed interruzioni a causa degli eventi bellici). L'opera, notevole in rapporto all'epoca per il volume, i mezzi di cantiere e per le

soluzioni tecniche impiegate, è una diga di tipo a speroni nella parte centrale e raccordata a due dighe laterali a gravità massiccia. Nell'invaso confluiscono le portate del canale dello Spoel e del canale Gavia - Forni - Braulio oltre alla portata naturale del primo tratto del fiume Adda le cui sorgenti sono nelle immediate vicinanze del bacino. Dalla primavera del 2004 sono iniziati i lavori di manutenzione e ammodernamento tecnologico della diga che sono attualmente in fase di ultimazione. Oltre al consolidamento della struttura, con la realizzazione di rivestimenti a protezione dei calcestruzzi del paramento di valle per evitare fenomeni d'invecchiamento e degrado superficiale, è stato realizzato un solettone sempre in calcestruzzo per proteggere la base della diga dalle periodiche inondazioni dovute alla variazione di livello della diga di Cancano.

Fa parte del sistema anche una Centrale idroelettrica con potenza di 10 MW funzionante grazie alle acque riversate dalla diga di San Giacomo nell'invaso di Cancano.

Diga di Cancano

La diga di Cancano fu realizzata tra il 1953 e il 1956 serrando, a quota 1900 m, la Val di Fraele alcune centinaia di metri a valle del preesistente sbarramento di Cancano.

La diga, di tipo ad arco gravità, riceve le acque di svasso della diga di San Giacomo e le portate del Nuovo Canale Viola. L'invaso, che fa parte dell'impianto idroelettrico di Premadio, è, unitamente a quello di San Giacomo, l'elemento di regolazione stagionale dell'intero sistema idroelettrico A2A in Valtellina.

Diga di Val Grosina

La diga di Val Grosina, completata nel 1960, sbarrata la valle omonima all'altezza dell'abitato di Fusino.

Fa parte dell'impianto di Grosio e riceve direttamente le acque del torrente Roasco d'Eita e, attraverso un breve canale derivatore, quelle del Roasco di Sacco. La principale immissione è però costituita dal canale derivatore Premadio - Val Grosina, attraverso il quale sono convogliate le portate turbinate dalla centrale di Premadio e le acque derivate dal fiume Adda e dai suoi affluenti a quota 1230 m s.l.m. Il serbatoio di Val Grosina, utilizzato per la modulazione giornaliera delle acque fluenti immesse, alimenta la sottostante centrale di Grosio.

Capacità degli Invasi:

Invaso	M ³
S. Giacomo	64.000.000
Cancano	123.000.000
Val Grosina	1.200.000

Gli Impianti

Impianto del Braulio

L'impianto, può essere considerato un completamento di quello di Premadio: infatti il canale Gavia-Forni-Braulio riversava la propria portata nell'alveo del torrente Braulio, a quota 2.107 m s.l.m. Più a valle, a quota 1.986 m s.l.m., un'opera di presa raccoglieva nuovamente le acque per convogliarle alla diga di San Giacomo. L'utilizzo di questa energia, altrimenti dispersa, si rivelò estremamente interessante in considerazione delle crisi energetiche degli anni settanta. L'impianto è composto da una vasca di carico di 9.800 m³, dove ora si immettono le acque del canale Gavia, dalla condotta forzata e dalla sala macchine. La realizzazione in caverna è stata una precisa scelta effettuata per minimizzare l'impatto ambientale, poiché l'impianto è totalmente inserito nel Parco Nazionale dello Stelvio. Particolare cura è stata posta negli interventi di rinaturalizzazione delle aree interessate dal cantiere. L'impianto è in esercizio dal 1986.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comuni di Bormio e Valdidentro
Bacino imbrifero	108,3 km ²
Potenza installata	2 x 9 MW + 1 x 1 MW = 19 MW
Salto medio effettivo	133,83 m
Diametro condotta forzata	2,05 m
Turbine installate	1 Pelton - 2 Francis

Impianto di Stazzona

L'impianto utilizza le portate raccolte da uno sbarramento realizzato nell'alveo dell'Adda (Traversa di Sernio); qui giungono le portate del fiume Adda e le acque scaricate dalla centrale di Lovero quando in esercizio. Le acque, prelevate da un'opera di presa sulla sponda sinistra del bacino di Sernio, sono convogliate con un canale derivatore a pelo libero sotterraneo della lunghezza di 8,5 km alle vasche di carico e alla condotta forzata della centrale in caverna di Stazzona.

La centrale, situata in comune di Villa di Tirano ad una quota di 394 m s.l.m., è il punto più basso dell'intero sistema idroelettrico; qui finisce la produzione idroelettrica di A2A in Valtellina, con la restituzione totale di tutta l'acqua utilizzata. L'impianto è in esercizio dal 1938.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comuni di Sernio, Tirano, Villa di Tirano
Bacino imbrifero	990,5 km ²
Dighe/capacità	1 - Invaso di Sernio (0,700 milioni di m ³)
Centrali	Località Stazzona - Villa di Tirano
Potenza installata	30 MW
salto medio effettivo	88,73 m
Diametro condotta forzata	3,20 m
Turbine installate	2 Francis

Impianto di Lovero

L'impianto utilizza parte delle portate turbinare dalla centrale di Grosio e quelle raccolte nei vasconi presenti a Grosotto della capacità di 80.000 m³.

Le acque, raccolte in vasconi, vengono convogliate con un canale derivatore sotterraneo in pressione della lunghezza di 6,564 km sulla verticale della centrale in caverna di Lovero dove poi avviene l'utilizzazione. Il canale di restituzione sbocca nel bacino artificiale di Sernio.

L'impianto è in esercizio dal 1948.

Per il miglioramento dell'efficienza energetica dell'impianto, nel corso dell'anno 2004, si è eseguito un intervento classificabile come "intervento di potenziamento" che ha previsto la sostituzione delle due turbine.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comuni di Grosotto, Mazzo, Vervio, Lovero
Bacino imbrifero	919 km ²
Centrali	1 - Località Lovero
Potenza installata	49 MW
Salto medio effettivo	107,25 m
Diametro condotta forzata	3,50 m
Turbine installate	2 Francis

Impianto di Grosio

L'impianto di Grosio, i cui lavori di costruzione iniziarono nel 1956, fu messo in produzione nel 1960.

L'impianto interessa idraulicamente i comuni di Valdidentro, Bormio, Valdisotto, Sondalo e Grosio.

La centrale di Grosio utilizza le acque restituite dalla centrale di Premadio, quelle residue del fiume Adda e dei torrenti Viola, Frodolfo, Vallecetta, Massaniga, Vendrello, Migiondo, Eita e Sacco.

Tutte le acque sono raccolte nel serbatoio a regolazione giornaliera di Valgrosina che ha una capacità di 1.200.000 m³.

L'impianto fu inizialmente progettato e dimensionato per ospitare quattro gruppi generatori ad asse verticale, con turbine Pelton a quattro getti della potenza di circa 100 MW.

I primi due gruppi furono ultimati e messi in servizio nel 1960, mentre il terzo fu aggiunto nel 1964; la realizzazione del quarto gruppo fu invece sospesa a causa del mutamento dello scenario energetico in corso negli anni Sessanta. Nell'autunno del 2002, grazie ai nuovi investimenti, anche il quarto generatore è entrato in esercizio.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comune di Grosio
Bacino imbrifero	712 km ²
Dighe/capacità	1 - Diga Valgrosina 1,2 milioni di m ³
Centrali	1 - Località Grosio
Potenza Installata	428 MW
Salto medio effettivo	598 m
Diametro condotta forzata	n. 2 condotte 3,02/2,90 m
Turbine installate	4 Pelton

Impianti di Grosotto e Boscaccia

Le due utilizzazioni, pur distinte, hanno in comune l'edificio che ospita gli apparati elettromeccanici e la sede delle condotte forzate; entrambe sono state in funzione fino agli eventi alluvionali del luglio 1987.

L'impianto di Grosotto entrato in funzione nel 1910, utilizza le portate dell'Adda captate in località Le Prese (quota 948,46 m s.l.m.) ed immesse in un canale derivatore della lunghezza di 12 km. Nell'ottobre 2004 è stata ripristinata una delle 3 unità generatrici, con una potenza di 10 MW ed una portata di circa 4m³/s.

L'impianto di Boscaccia, entrato in esercizio nel 1917, utilizza le acque dell'Adda captate in località Boscaccia (quota 825,29 m s.l.m) e immesse in un canale derivatore della lunghezza di 6,08 km. Dal gennaio 2000 ha ripreso la produzione; la potenza è di 3,3 MW.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comuni di Sondalo, Grosio, Grosotto
Bacino imbrifero	124 km ² (Grosotto) - 38,7 km ² (Boscaccia)
Centrali	1 - Località Grosotto
Potenza installata	1 x 10 MW (Grosotto) + 1 x 3,3 MW (Boscaccia)
Salto medio effettivo	320,05 m (Grosotto) - 208,40 m (Boscaccia)
Diametro condotta forzata	1,40/1,00 m Grosotto - 0,80 m Boscaccia
Turbine installate	1 Pelton a Grosotto - 1 Pelton a Boscaccia

Impianto di Premadio

L'impianto utilizza le acque dei bacini di Cancano e San Giacomo dove sfocia il canale di gronda Gavia-Forni-Braulio, un'opera costituita da 3 tronchi in galleria per una lunghezza complessiva di 33,3 km che raccoglie le portate derivate dai torrenti Alpe, Gavia, Frodolfo, Zebrù, Braulio, Forcola ed alcune immissioni minori.

Sempre nel lago di San Giacomo si immette il canale derivatore dello Spoel: un sistema di gallerie della lunghezza complessiva di 23,74 km che, sottopassando lo spartiacque alpino, raccoglie le acque dell'alta valle di Livigno, oltre quota duemila, naturalmente defluenti verso il bacino del Danubio.

Infine, nel lago di Cancano, sfocia il Nuovo Canale Viola. Questo cospicuo sistema d'accumulo consente la

regolazione stagionale delle portate dell'intero bacino; infatti a valle della centrale di Premadio si succedono in cascata gli impianti di Grosio, Lovero e Stazzona. La centrale di Premadio è in esercizio dal 1956 con due gruppi generatori da 74 MW. Dal dicembre 2003, si è aggiunta una nuova macchina generatrice portando così la potenza installata a 226 MW.

Dati Principali

Localizzazione	Alpi Retiche - Comuni di Livigno, Valdidentro, Bormio, Valfurva
Bacino imbrifero	361 km ²
Dighe/capacità	2 - Laghi di Cancano e S. Giacomo (187 milioni di m ³)
Centrali	1 - Località Premadio - Valdidentro
Potenza installata	2 x 74 MW + 1 x 78 MW = 226 MW
Salto medio effettivo	646,70 m
Diametro condotta forzata	2,60/2,30 m Premadio 1 - 2,10 m Premadio 2
Turbine installate	6 Pelton (ogni gruppo è equipaggiato con 2 turbine)

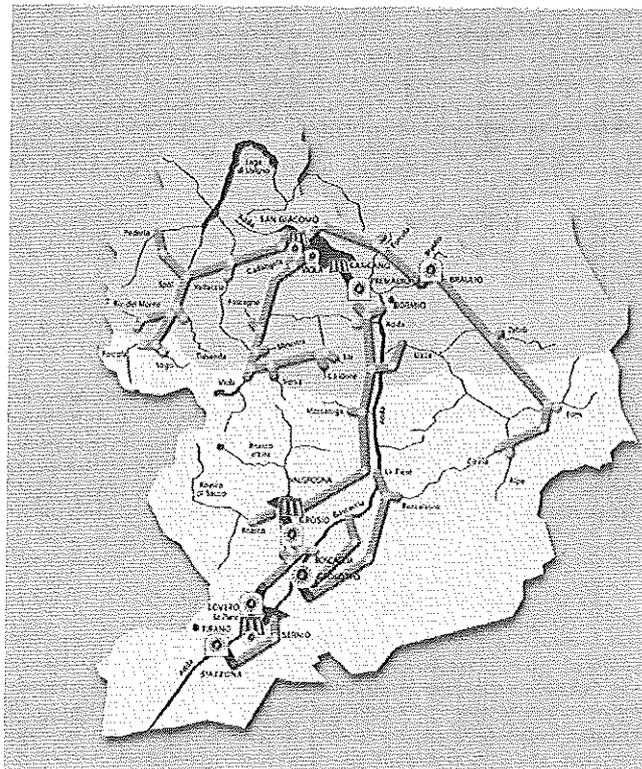


Figura 2 – Schema del sistema idroelettrico della Valtellina



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ1

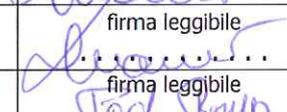
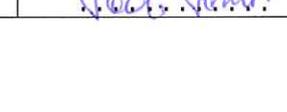
Rev n°
2

Pagina 1 di 4

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 1: "Scopo e campo di applicazione"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	 firma leggibile

Decorrenza applicazione: 09/05/2011

APPLICA

A2A SpA

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....

Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Finalità2
 Campo di applicazione ed esclusioni.....3

Finalità	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	1	1	1

Scopo del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza (di seguito QAS) è definire strumenti chiari e univoci per la conduzione dei processi, la suddivisione delle responsabilità, per l'individuazione di indicatori per il miglioramento continuo, il monitoraggio delle prestazioni verso il cliente interno ed esterno e l'ambiente.

In particolare nei diversi ambiti il sistema QAS consiste:

- ✓ per la qualità – nell'insieme di regole che garantiscono la rispondenza del prodotto/servizio fornito ai requisiti prefissati, attraverso un'applicazione del sistema¹ che risulti essere efficace anche nell'ottica di un miglioramento continuo degli stessi;
- ✓ per l'ambiente – nell'insieme di regole per la tutela del contesto naturale e sociale in cui si inseriscono le attività della società;
- ✓ per la sicurezza – nell'insieme di regole volte a tutelare e garantire la salute e l'integrità del personale (dipendenti, fornitori, visitatori), nello svolgimento delle attività lavorative.

Il Sistema QAS adotta come schema di riferimento il modello di miglioramento continuo, riportato nella seguente Figura 1, basato sul "Ciclo PDCA" (Plan, Do, Check, Act).

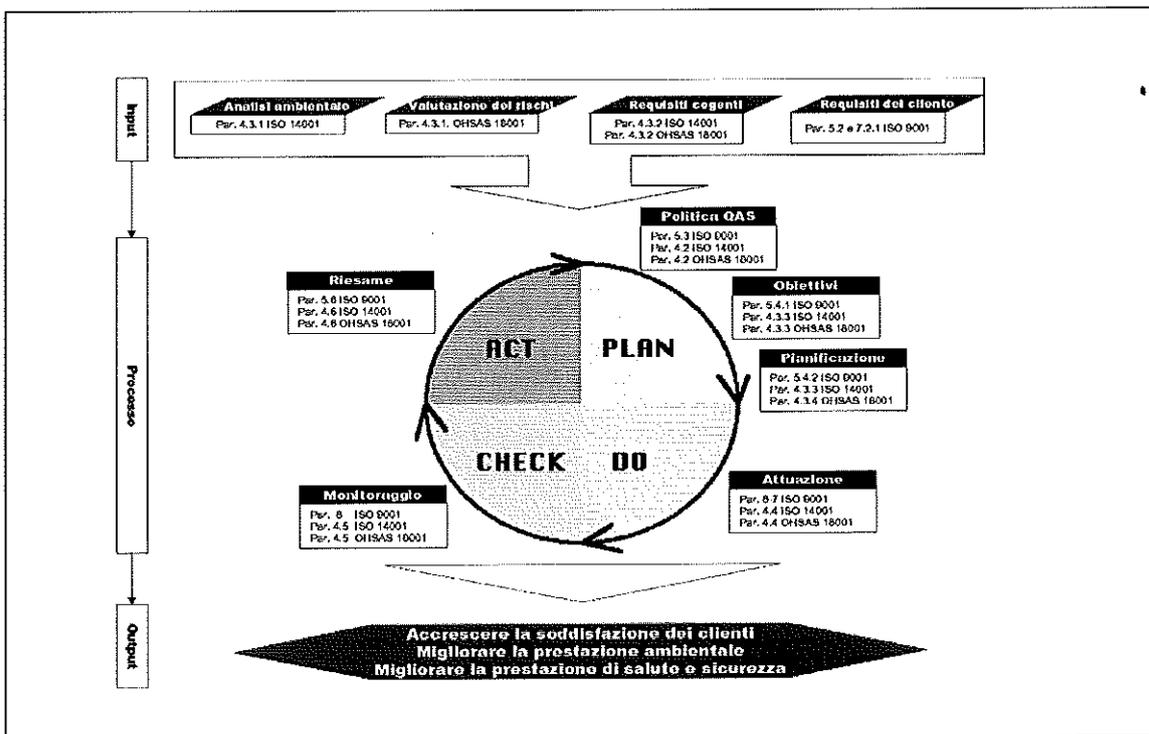


Figura 1

¹ Estesa anche alle attività affidate in outsourcing

Campo di applicazione ed esclusioni	ISO 9001 1.1 – 1.2	ISO 14001 1	OHSAS 18001 1
-------------------------------------	-----------------------	----------------	---------------------

Il presente Manuale si applica ai processi ed ai criteri di gestione in accordo ai requisiti espressi dalle norme di riferimento ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Ha lo scopo di descrivere gli elementi fondamentali del sistema QAS della società, i processi e le loro interazioni, fornendo un riferimento ai documenti (comprese procedure, disposizioni, istruzioni, ecc.), alle responsabilità, alle competenze, alle modalità operative ed alle azioni messe in atto per la corretta applicazione del sistema stesso.

Il sistema QAS è orientato ai seguenti processi:

- ✓ *Produzione di energia elettrica.*
- ✓ *Erogazione dei servizi di distribuzione di calore a mezzo teleriscaldamento per conto terzi.*
- ✓ *Progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione di:*
 - *impianti per la generazione di energia elettrica,*
 - *impianti per la generazione di calore,*
 - *impianti per la generazione di energia elettrica e calore in cogenerazione,*
 - *impianti per il trattamento termico dei rifiuti,*
 - *impianti elettrici, di automazione e telecontrollo, telematici al servizio degli impianti e delle infrastrutture di cui ai punti precedenti.*
- ✓ *Progettazione e costruzione di:*
 - *impianti per la produzione del freddo,*
 - *reti e impianti per la distribuzione di teleriscaldamento e tele raffreddamento.*

In ambito ambientale il sistema trova applicazione anche ai sensi del Regolamento CE 1221/2009 (EMAS) nei seguenti siti:

C.le Cassano - produzione e distribuzione di energia; generazione di energia con impianti termoelettrici; progettazione di impianti per la generazione e la distribuzione di energia. Produzione calore per teleriscaldamento e gestione teleriscaldamento conto terzi.

Sito di Cassano d'Adda (MI) via per Trecella 19

C.le Monfalcone - Produzione di energia elettrica mediante combustione di carbone e olio combustibile e fonti rinnovabili di energia.

Sito di Monfalcone (GO) via Timavo 45

Polo idroelettrico della Calabria – Produzione di energia elettrica tramite l'uso della risorsa idrica.

Siti di: Albi (CZ) Località Prigatorio, Caccuri (KR) Località Bruciarello, Catanzaro (CZ) Viale della Lancina 62, Cosoleto (RC) Località Ponte Fiume Vasi, Crotonei (KR) Località Timpagrande, Migliarite e Caponello, Parenti (CS) Località Poverella, San Giovanni in Fiore (CS) Località Barone, trepidò e Nocelle, Satriano (CZ) Località Pupillo e Granpietra, Sersale (CZ) Località Ciccotetto, Taverna (CZ) Località Piccione.

Il campo di applicazione del sistema QAS si articola nel seguente modo:

Sistema di gestione per la qualità

Generazione di energia con impianti idroelettrici. Produzione di energia elettrica mediante combustione di gas naturale, carbone, olio combustibile e fonti rinnovabili di energia.

Progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione degli impianti di cui ai punti precedenti.

Produzione calore per teleriscaldamento e gestione teleriscaldamento conto terzi.

Processi a supporto alle società del gruppo.

Erogazione di servizi di scarico, deposito, movimentazione interna e consegna di rinfuse solide, da navi portarinfuse sul terminale di Monfalcone; Produzione di ceneri volanti derivati dalla combustione di carbone fossile e biomasse a marcatura CE² presso la centrale di Monfalcone.

In relazione al sistema di controllo adottato e finalizzato alla marcatura CE il campo di applicazione è riferito a: **aggregati per calcestruzzo e cementi provenienti dalla combustione di carbone polverizzato con o senza materiali di co-combustione.**

Sistema di gestione ambiente e sicurezza

Generazione di energia con impianti idroelettrici. Produzione di energia elettrica mediante combustione di gas naturale, carbone, olio combustibile e fonti rinnovabili di energia³.

Progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione degli impianti di cui ai punti precedenti.

Produzione calore per teleriscaldamento e gestione teleriscaldamento conto terzi.

~~Processi a supporto alle società del gruppo.~~

Le prescrizioni delle norme di riferimento sono applicate senza nessuna esclusione.

² Il dettaglio del campo di applicazione del sistema qualità al processo di produzione ceneri volanti presso la centrale di Monfalcone non comprende il trasporto e la consegna poiché effettuata da terzi.

³ Il campo di applicazione Ambiente e Sicurezza comprende, in quanto esteso a tutti i processi dell'organizzazione, anche il campo di applicazione del sistema qualità, benché in quest'ultimo sia stato inserito un dettaglio specifico correlato ad un requisito richiesto dalla normativa vigente che regola le operazioni in banchina e alla marcatura Ce delle ceneri prodotte.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ2

Rev n°
2

Pagina 1 di 2

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 2 "Riferimenti Normativi"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	firma leggibile

Decorrenza applicazione: 09/05/2011

APPLICA

A2A SpA

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....

Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Documentazione di riferimento2

Documentazione di riferimento	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	2	2	2

Il presente Manuale è redatto nel rispetto delle seguenti norme:

- ✓ UNI EN ISO 9001:2008 *Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.*
- ✓ Norma UNI EN ISO 14001:2004 *Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso*
- ✓ Regolamento (CE) 1221/2009 *Regolamento Emas*
- ✓ Norma OHSAS 18001:2007 *Occupational Health and Safety Management Systems - Requirements*

e di quanto previsto dalle norme armonizzate nella marcatura CE degli aggregati:

- ✓ UNI EN 197-1:2007 *Cemento - Parte 1: Composizione, specifiche e criteri di conformità per cementi comuni*
- ✓ UNI EN 450 -1:2007 *Cemento - Parte 1: Composizione, specifiche e criteri di conformità per cementi comuni*
- ✓ UNI EN 450-2:2005 *Ceneri volanti per calcestruzzo - Parte 2: Valutazione della conformità*
- ✓ UNI EN 12620:2008 *Aggregati per calcestruzzo¹*
- ✓ UNI 8520-1:2005 *Aggregati per calcestruzzo - Istruzioni complementari per l'applicazione della EN 12620 - Parte 1: Designazione e criteri di conformità*
- ✓ UNI 8520-2:2005 *Aggregati per calcestruzzo - Istruzioni complementari per l'applicazione della EN 12620 – Requisiti*

Per l'impostazione sono state di riferimento le norme guida:

- ✓ UNI EN ISO 9000:2005 *"Sistema di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia", per la parte testuale.*
- ✓ UNI EN ISO 19011:2003 *"Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale", per la parte specifica di descrizione e attuazione delle valutazioni periodiche interne.*
- ✓ UNI EN ISO 9004:2009 *"Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità".*
- ✓ UNI EN ISO 14004:2010 *"Sistemi di gestione ambientale – Linee guida generali su principi sistemi e tecniche di supporto".*
- ✓ UNI EN ISO 14050:2010 *"Gestione ambientale – Vocabolario".*

¹ La norma è la versione ufficiale della norma europea EN 12620:2002+A1 (edizione aprile 2008) che specifica le proprietà degli aggregati e dei filler ottenuti dalla lavorazione di materiali naturali, artificiali o riciclati miscelati per essere utilizzati nella confezione di calcestruzzi che soddisfano i requisiti della UNI EN 206- 1 compresi i calcestruzzi destinati alle pavimentazioni stradali e alla produzione di prefabbricati.

- ✓ OHASAS 18002:2008 *"Occupational Health and Safety Management Systems – Guidelines for the implementation of OHSAS 18001".*
- ✓ Linee Guida UNI-INAIL *Per un sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGSSL) del 28/09/2001*

Le principali² normative di riferimento utilizzate sono:

- ✓ DLgs 81/2008 e smi *Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 agosto 2007, n°123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.*
- ✓ DLgs 196/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali.*
- ✓ DLgs 231/2001 e smi *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.*
- ✓ DLgs 59/2005 *Attuazione integrale della direttiva 96/61/CE relativa alla prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento.*
- ✓ DLgs 152/2006 e smi *Norme in materia ambientale.*
- ✓ DM 17/12/2009 e smi *Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI)*
- ✓ Legge 257/1992 *Norme relative alla cessazione dell'impiego dell'amianto.*
- ✓ DM 14/5/96 *MINISTERO DELLA SANITÀ Normative e metodologie tecniche per gli interventi di bonifica, ivi compresi quelli per rendere innocuo l'amianto, previsti dall'art. 5, comma 1, lettera f), della legge 27 marzo 1992, n. 257, recante "Norme relative alla cessazione dell'impiego dell'amianto" - art. 3 allegato 3.*
- ✓ 2004/156/CE *Decisione della Commissione del 29 gennaio 2004 che istituisce le linee guida per il monitoraggio e la comunicazione delle emissioni di gas a effetto serra ai sensi della direttiva 2003/87/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.*
- ✓ DM 16/12/2004 *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Decreto 16 dicembre 2004: recepimento della direttiva 2001/96/CE in materia di "Requisiti e procedure armonizzate per la sicurezza delle operazioni di carico e scarico delle navi portarinfuse",*
- ✓ DLgs 272/1999, n. 272 *Adeguamento della normativa sulla sicurezza e salute dei lavoratori nell'espletamento di operazioni e servizi portuali, nonché di operazioni di manutenzione, riparazione e trasformazione delle navi in ambito portuale, a norma della legge 31 dicembre 1998, n. 485.*
- ✓ L0106-20/11/2003 *DIRETTIVA DEL CONSIGLIO EUROPEO relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti i prodotti da costruzione (89/106/CEE).*
- ✓ D.M. 05/02/98 e smi *Individuazione dei rifiuti non pericolosi sottoposti alle procedure semplificate di recupero ai sensi degli articoli 31 e 33 del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22, modificato dal D.M 186.*
- ✓ DM 14/1/2008 *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Approvazione delle nuove norme tecniche per le costruzioni".*

² L'elenco non si prefigge di essere esaustivo e completo.

- ✓ 2004/156/CE *Decisione della Commissione del 29 gennaio 2004 che istituisce le linee guida per il monitoraggio e la comunicazione delle emissioni di gas a effetto serra ai sensi della direttiva 2003/87/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.*
- ✓ Direttiva EEC/89/106 *Direttiva del consiglio del 21 dicembre 1988 relativa al riavvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli stati membri concernenti i prodotti da costruzione.*
- ✓ DPR 246/93 *Regolamento di attuazione della direttiva 89/106 CE relativa ai prodotti di costruzione.*
- ✓ DM 11/04/2007 *Applicazione della direttiva n° 89/106/CEE sui prodotti da costruzione recepita con D.P.R. 21/04/1993, n° 246, relativa da costruzione, recepita con decreto del Presidente della Repubblica 21 aprile 1993, n.246, relativa alla individuazione dei prodotti e dei relativi metodi di controllo della conformità di aggregati.*
- ✓ DPR 499/97 *Regolamento recante norme di attuazione della direttiva 93/68/CEE per la parte che modifica la direttiva 89/106/CEE in materia di prodotti da costruzione..*
- ✓ Regolamento (CE) 842/06 *Regolamentazione Europea con prescrizioni per l'uso di gas fluorurari ad effetto serra.*

Inoltre i due impianti di produzione termoelettrica sono soggetti a prescrizioni specifiche regolate dalle seguenti autorizzazioni:

- ✓ DSA-DEC-2009-0000229 *Autorizzazione AIA rilasciata a A2A Produzione Srl Centrale di Monfalcone del 24.03.2009³*
- ✓ Autorizzazione n° 380 *Autorizzazione all'emissione di gas serra alla Centrale Termoelettrica di Monfalcone.*
- ✓ DSA-DEC-2009-0001889 *Autorizzazione AIA provvedimento rilasciato a A2A Spa Centrale di Cassano d'Adda del 15/12/2009*
- ✓ Autorizzazione n° 986 *Autorizzazione all'emissione di gas serra alla Centrale Termoelettrica di Cassano d'Adda.*

Completano i riferimenti normativi le eventuali prescrizioni rilasciate alla Società da parte di Enti di controllo e prescrizioni interne assunte dall'organizzazione.

³ In ragione delle modifiche societarie intercorse l'AIA si è richiesta la voltura dell'autorizzazione ad A2A Spa (si veda richiesta protocollo 2010 - A2A - 015024- P del 19/07/2010); si è in attesa del rilascio.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ3

Rev n°
2

Pagina 1 di 7

Titolo documento:

**Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 3: "Definizioni e Terminologia"**

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	 firma leggibile

Decorrenza applicazione: 09/05/2011

APPLICA

A2A SpA

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....

Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Definizioni e terminologia	2
Glossario	3

Definizioni e terminologia	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	3	3	3

Ai fini del presente manuale si applicano le definizioni della norma UNI EN ISO 9000:2005 (completate da quelle riportate nella UNI EN ISO 9001:2008), quelle della UNI EN ISO 14050:2010 (completate da quelle riportate nella UNI EN ISO 14001:2004) e della OHSAS 18001:2007 (completate da quelle riportate nella OHSAS 18002:2008).

Nel manuale ricorrono, inoltre, termini e simboli di comune uso in azienda.

Per questi viene riportata di seguito la legenda:

A2A	= A2A S.p.A.
MF	= Monfalcone
A.C.	= Azione Correttiva
A.P.	= Azione Preventiva
A2A	= A2A S.p.A.
N.C.	= Non Conformità (Anomalia)
QAS	= Qualità, Ambiente, Sicurezza
V.P.I.	= Valutazioni periodiche interne
AdM	= Argomento da migliorare
QAS	= Qualità, Ambiente, Sicurezza
RSP	= Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
EM	= Energy Management
GSE	= Gestore Servizi Energetici
GSM	= Gestore Mercati Energetici
DPI	= Dispositivi di Protezione Individuale
OCD	= Olio Combustibile Denso ¹
ISO	= International Standards Organization

¹ Per BDE, UTF, ed uffici doganali, OCD è classificato in :BTZ con S < 1% ed ATZ con S > 1%

UNI	= Ente Italiano di Unificazione
CE	= Marchio obbligatorio per libero scambio merci
DM	= Decreto Ministeriale
RdA	= Richiesta di Acquisto
Mod	= Modulo (documento standardizzato)
SAP	= Sistema informatico di gestione aziendale
SGA	= Sistema di Gestione Ambientale
SGQ	= Sistema di Gestione per la Qualità
SGSSL	= Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul luogo di Lavoro
*	= Indica il numero di revisione del documento

Glossario

ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
3	3	3

Termini riguardanti il sistema QAS

AMBIENTE: contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

ANALISI AMBIENTALE: esauriente analisi iniziale dei problemi, dell'impatto e delle prestazioni ambientali connesse all'attività dell'organizzazione.

ASPETTO AMBIENTALE: elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente. Un aspetto ambientale significativo è un aspetto che ha o può avere un impatto ambientale significativo.

CLIENTE: cittadino, consumatore, utilizzatore finale, che riceve l'erogazione di un servizio.

COMMITTENTE: organizzazione (Ente, Pubblica Amministrazione, ecc.) che affida la gestione di impianti, reti e infrastrutture ai fini dell'erogazione di un servizio.

DATORE DI LAVORO: il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'organizzazione dell'impresa, ha la responsabilità dell'impresa stessa ovvero dell'unità produttiva in quanto titolare dei poteri decisionali e di spesa.

DICHIARAZIONE AMBIENTALE: dichiarazione elaborata dall'impresa in conformità delle disposizioni del Regolamento 1221/2009 (EMAS) Allegato III.

DIRIGENTE (ai sensi dell'81/08 e smi): persona, che in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del Datore di Lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI): qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal lavoratore allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante il lavoro, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo.

EFFICIENZA AMBIENTALE: livello di impiego/degrado delle risorse ambientali in rapporto al volume di attività produttive svolte nel sito.

IMPATTO AMBIENTALE: qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.

LAVORATORE: persona che presta il proprio lavoro alle dipendenze di un Datore di Lavoro.

MALATTIA PROFESSIONALE: stato patologico del Lavoratore determinato da una causa lenta e contratto nell'esecuzione e a causa di un'attività lavorativa morbigena.

MEDICO COMPETENTE: medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali di cui all'articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all'articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al Decreto 81/2008.

PARTI INTERESSATE: si intendono tutte le entità (diverse dal cliente) interessate nella attuazione del servizio. Tali entità sono: il personale della società, gli azionisti, i fornitori, la collettività, le autorità pubbliche ed amministrative, gli enti ed associazioni presenti sul territorio. In questo contesto hanno particolare risalto interventi di modifica sugli impianti, finalizzati alla realizzazione di interventi di pubblica utilità (infrastrutture stradali o ferroviarie), attuati da A2A, previo accordo con soggetti pubblici o privati, e con rimborso degli oneri, quando siano verificate condizioni di preesistenza delle linee.

PERICOLO: fonte o situazione con un potenziale di pericolo in termini di ferite o pregiudizi per la salute, di danni alle cose, di danni all'ambiente di lavoro, oppure di un insieme di questi.

PREPOSTO: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alle attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

PRESTAZIONE AMBIENTALE: risultati misurabili del SGA, conseguenti al controllo esercitato dall'organizzazione sui propri aspetti ambientali, sulla base della sua politica ambientale, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi

PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO: impiego di processi, pratiche, materiali o prodotti che evitano, riducono o controllano l'inquinamento, tra cui possono annoverarsi Il sistema di ecogestione e audit e i suoi obiettivi riciclaggio, trattamento, modifiche dei processi, meccanismi di controllo, uso efficiente delle risorse e sostituzione dei materiali.

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS): persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER L'AMBIENTE (RLA): persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti ambientali.

RSPP: responsabile del servizio di prevenzione e protezione

RISCHIO: combinazione della probabilità e delle conseguenze del verificarsi di uno specifico evento pericoloso.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI (SPP): insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali nell'azienda, ovvero unità produttiva.

SITO: tutto il terreno, in una zona geografica precisa, sotto il controllo gestionale di un'organizzazione che comprende attività, prodotti e servizi. Esso include qualsiasi infrastruttura, impianto e materiali.

Termini tecnici

A.R.P.A.: Agenzia Regionale per la protezione dell'ambiente

ASSISTENZA: insieme di azioni finalizzate a garantire al cliente un servizio efficace ed efficiente nel tempo, assicurando la disponibilità di mezzi, procedure e risorse umane; si attua sia nel corso del normale orario di lavoro (assistenza ordinaria), sia al di fuori dello stesso mediante organizzazione di servizio di reperibilità e pronto intervento (assistenza straordinaria).

CAPACITÀ UTILE IN ENERGIA ELETTRICA (KWh): definita come la quantità di energia elettrica che sarebbe prodotta nell'impianto, cui appartiene l'invaso, e in tutti gli impianti idroelettrici situati a valle di questo impianto e che possano utilizzare le medesime acque, mediante lo svaso completo del volume utile di regolazione dell'invaso, tenendo presente le definizioni di coefficiente energetico relative ai bacini e ai serbatoi.

CENTRALE IDROELETTRICA: è una centrale nella quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Una centrale può comprendere una o più derivazioni idroelettriche. La centrale idroelettrica comprende le opere di presa e di adduzione dell'acqua, gli eventuali invasi e le opere di scarico

COEFFICIENTE ENERGETICO (KWh/m³): coefficiente energetico di una derivazione rappresenta l'energia elettrica netta prodotta da un volume unitario di acqua nelle condizioni medie di esercizio.

CONDUZIONE: insieme di azioni finalizzate a garantire la continuità del funzionamento degli impianti e la sicurezza del servizio erogato.

CONSUMO DI CALORE: il calore equivalente al combustibile consumato, pari al prodotto del peso del combustibile bruciato per il potere calorifico inferiore del combustibile stesso.

CONSUMO SPECIFICO: il rapporto tra il consumo di calore e l'energia elettrica relativa prodotta espresso come kcal/kWh.

CORPO DIGA: è l'insieme delle opere realizzate al di sopra del terreno di fondazione atte a contenere l'invaso. Sono comprese le opere civili degli scarichi, qualora incorporati.

DECRETO DI CONCESSIONE: atto con la quale la pubblica amministrazione conferisce al concessionario il diritto soggettivo all'uso dell'acqua pubblica. L'atto contiene tra l'altro i dati caratteristici della derivazione (portata max e media, salto e potenza nominale media).

DISCIPLINARE: atto negoziale tipico della concessione, viene sottoscritto per accettazione dal concessionario. L'atto contiene i dati caratteristici della derivazione (portata massima e media, salto e potenza nominale media), l'ubicazione dell'opera di presa e restituzione, le garanzie da osservarsi nell'interesse del regime idraulico, della navigazione, dell'agricoltura, dell'industria della piscicoltura, dell'igiene e sicurezza pubblica, nonché le condizioni particolari cui dovrà soddisfare la derivazione nei riguardi dei diritti di terzi precostituiti (che può configurarsi in rilasci d'acqua oppure fare e non fare). Al primo disciplinare di concessione se ne possono aggiungere degli altri che prendono la definizione di disciplinari suppletivi o aggiuntivi.

ESERCIZIO E MANUTENZIONE DI CENTRALE TERMICA: il complesso di operazioni che comporta l'assunzione di responsabilità finalizzata alla gestione delle centrali includente: conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria e controllo, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, di contenimento dei consumi energetici e di salvaguardia ambientale.

GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI (GME): è la società, costituita dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale S.p.A. (attualmente Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.), a cui è affidata l'organizzazione e la gestione economica del mercato elettrico, secondo criteri di neutralità, trasparenza, obiettività e concorrenza tra produttori e che assicura, inoltre, la gestione economica di un'adeguata disponibilità della riserva di potenza.

GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI (GSE): promuove in Italia lo sviluppo delle fonti rinnovabili attraverso l'erogazione di incentivi e con campagne di informazione per un consumo di energia elettrica responsabile e compatibile con lo sviluppo sostenibile. Il GSE concentra, in modo esclusivo, la sua azione su tali tematiche a partire dal 1° novembre 2005, quando hanno avuto efficacia le disposizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11 maggio 2004 che

prevedevano il trasferimento a Terna delle attività di gestione della rete di trasmissione nazionale, fino ad allora svolte dalla società Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale S.p.a. A valle del trasferimento il GRTN è diventato il GSE per rendere più coerente la propria denominazione con la missione ad esso assegnata.

GRUPPO DI PRODUZIONE: il sistema coordinato di conversione dell'energia termica dei combustibili in energia elettrica, costituito da un generatore di vapore, da un motore primo termoelettrico, da un gruppo generatore e trasformatore principale, dal ciclo rigenerativo e da altri circuiti e servizi ausiliari. Un gruppo è caratterizzato da una sostanziale autosufficienza. Un gruppo ha in comune con altri gruppi alcuni servizi ausiliari o generali.

I.B.E.: indice biotico esteso: misura l'impatto antropico sulle comunità animali dei corsi d'acqua

I.F.F.: indice di funzionalità fluviale: fornisce una informazione esclusiva e peculiare rispetto ai consolidati metodi di valutazione ambientale (es.IBE) in quanto considera l'ecosistema fluviale nella sua globalità, comprese le sue interrelazioni con l'ambiente esterno circostante.

INVASO: volume d'acqua disponibile per una gestione energetica o altro, realizzato, in generale, per mezzo di un'opera di ritenuta. La gestione dell'invaso può essere sottoposta a vincoli di diversa natura, quali ad esempio: Velocità limite di variazione del livello della superficie dell'acqua; Limite stagionale del livello della superficie dell'acqua; Portata riservata a valle dell'opera.

MANUTENZIONE: intervento che consente di mantenere operative ed efficienti nel tempo le immobilizzazioni

suddivisione con criterio temporale

manutenzione programmata = intervento eseguito a intervalli predeterminati e volta a prevenire o ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento.

manutenzione non programmata (su guasto) = intervento eseguito a seguito di funzionamento anomalo.

suddivisione con criterio economico

manutenzione ordinaria = intervento che mira a conservare e/o ripristinare il normale funzionamento; i costi di manutenzione figurano in conto economico.

manutenzione straordinaria = intervento che aumenta le prestazioni e/o la vite utile; i costi di manutenzione figurano nello stato patrimoniale.

MASSIMA POTENZA ELETTRICA (POTENZA EFFICIENTE): la massima potenza elettrica (potenza efficiente) di una derivazione idroelettrica è la massima potenza elettrica, realizzabile con continuità dalla derivazione per la produzione esclusiva di potenza attiva, durante un dato intervallo di tempo sufficientemente lungo e compatibile con il suo funzionamento normale (almeno quattro ore), supponendo tutte le parti dell'impianto interamente in efficienza e la disponibilità delle più favorevoli condizioni di salto e di portata. La filiera idroelettrica calcola la potenza efficiente su un periodo di funzionamento di 15 ore.

NORMA DI ESERCIZIO: documento di ausilio che riporta la sequenza delle azioni del personale nella conduzione degli impianti, in condizioni normali ed anormali di funzionamento.

PORTATA MASSIMA DI CONCESSIONE (m³/s): quantità massima di acqua espressa in moduli (1 modulo = 100 l/s) o in mc/s che il concessionario può derivare; tale valore viene non sempre inserito nel disciplinare, nel decreto di concessione e nell'atto di collaudo.

PORTATA MEDIA DI CONCESSIONE: quantità media di acqua espressa in moduli che il concessionario può derivare; tale valore viene inserito nel disciplinare, nel decreto di concessione e nell'atto di collaudo.

QUOTA MINIMA DI ESERCIZIO NORMALE O QUOTA MINIMA DI REGOLAZIONE (m): la quota minima di esercizio normale o quota minima di regolazione è la quota del livello più basso ammissibile nell'invaso, nella presa d'acqua o nella vasca di carico, al di sopra della quale è possibile

l'avviamento e la presa di carico di tutti i gruppi generatori fino alla piena apertura di tutti i gruppi generatori fino alla piena apertura senza vincoli.

PRESCRIZIONE DI ESERCIZIO: disposizione del Capo Centrale per indirizzare i comportamenti dei responsabili di turno in determinate situazioni di impianto.

QUOTA MASSIMA DI ESERCIZIO NORMALE O QUOTA MASSIMA DI REGOLAZIONE (m): la quota massima di esercizio normale o quota massima di regolazione è la quota del livello più alto ammesso per l'esercizio dell'invaso o della presa d'acqua nelle condizioni normali di esercizio. Tale quota può essere superata soltanto nell'attuazione delle procedure previste in caso di piena

RILASCIO: deflusso di una certa quantità d'acqua da opere appartenenti ad un impianto idroelettrico nella sua globalità a favore di terzi per usi diversi per uno o più periodi annuali. Il rilascio inserito nel Disciplinare o nel Decreto di concessione di un impianto idroelettrico non si considera come sfioro di energia producibile, mentre quello al di fuori del disciplinare o del decreto di concessione, che implica mancata produzione deve considerarsi sfioro di energia producibile.

RISERVA UTILE IN ACQUA (m³): la riserva utile in acqua di un invaso in un dato istante è il volume di acqua che esso contiene in tale istante al di sopra della quota minima di regolazione.

TEMPO DI CORRIVAZIONE: tempo che le acque di precipitazione impiegano per raggiungere una determinata sezione, partendo dai punti più lontani del bacino. Per ciascun bacino, a parità di condizioni dell'evento meteorico, esso è costante dipendendo dalla natura dei terreni, dalla geometria, dalla morfologia, dalla pendenza del bacino e dalla copertura vegetale.

TERZO RESPONSABILE DELL'ESERCIZIO E DELLA MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO

TERMICO: è la persona fisica o giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegato dal proprietario ad assumere la responsabilità dell'esercizio, della manutenzione e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici.

TERNA: è un grande operatore di reti per la trasmissione dell'energia. È il principale proprietario della Rete di Trasmissione Nazionale di energia elettrica ad alta

UTENTE DI SERVIZIO DISTRIBUZIONE O UTENTE: è l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo a immettere e prelevare la fornitura per uso proprio o per cessione ad altri.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ4

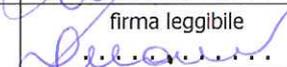
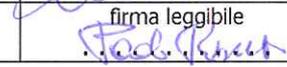
Rev n°
3

Pagina 1 di 16

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 4: "Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	 firma leggibile

Decorrenza applicazione: 09/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....
Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

IL SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE SICUREZZA.....	2
Requisiti generali	2
Processi affidati all'esterno	5
REquisiti relativi alla documentazione.....	5
Generalità	5
Manuale del sistema QAS	5
Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni.....	7
Trattamento dei dati personali.....	9

Il Sistema Qualità Ambiente Sicurezza

REQUISITI GENERALI	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	4.1	4.1	4.1

E' obiettivo di A2A mantenere attivo e sviluppare in continuo il miglioramento e l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza e delle proprie attività attraverso un processo di crescita professionale del personale, per renderlo sempre più responsabile del lavoro che è chiamato a svolgere.

Il Sistema QAS è l'insieme delle responsabilità, delle procedure, dei mezzi e delle risorse necessarie per operare, in conformità alla Politica Integrata del Gruppo A2A e alla altre politiche di sito emesse, ed ai requisiti normativi, nel modo più efficace ed efficiente possibile, tenendo sotto controllo i costi di gestione, gli aspetti ambientali e i rischi dell'organizzazione nei riguardi della sicurezza e della salute dei lavoratori.

A2A, per mezzo del Sistema QAS ed anche attraverso attività sinergiche con le Società del Gruppo, con l'obiettivo di ottenere e di mantenere la qualità desiderata a un costo ottimale e nella ricerca di un miglioramento continuo delle prestazioni, orientato alla maggior soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate, assicura:

- ❖ la ricerca e l'applicazione di tecnologie e processi innovativi caratterizzati dal miglioramento dell'efficienza tecnica ed economica, un maggiore rispetto dell'ambiente, la salvaguardia della salute degli operatori;
- ❖ l'utilizzo di personale professionalmente qualificato sia interno che esterno;
- ❖ un adeguato monitoraggio delle attività prevedendo la pianificazione, l'attuazione, il controllo e la verifica delle stesse;
- ❖ l'individuazione delle necessarie azioni per evitare il verificarsi di condizioni che rendano il livello dei processi/servizi, impatti ambientali e rischi non accettabile o insoddisfacente;
- ❖ il monitoraggio ed il rispetto delle normative cogenti.

Gli strumenti utilizzati da A2A per assicurare quanto sopra sono:

- ❖ determinazione dei processi, della sequenza degli stessi e delle loro interazioni (approccio per processi);
- ❖ determinazione degli impatti ambientali e della loro significatività;
- ❖ determinazione dei rischi e pericoli aziendali e loro valutazione;
- ❖ determinazione dei requisiti normativi e delle prescrizioni applicabili;
- ❖ controllo nella gestione dei processi e nell'attuazione delle attività pianificate, in relazione all'efficacia e ai criteri e metodi necessari per il funzionamento;
- ❖ misurazione delle performance aziendali;
- ❖ rilevazione delle criticità dei processi;
- ❖ individuazione ed attuazione di Azioni Preventive di miglioramento;
- ❖ analisi e trattamento delle Non Conformità rilevate;

- ❖ analisi e attuazione delle Azioni Correttive necessarie;
- ❖ verifica e controllo delle azioni di miglioramento e di conseguimento dei risultati pianificati.

Con il termine "approccio alla gestione per la Qualità basato sui processi" s'intende evidenziare l'impegno alla determinazione e gestione dei processi adottati e della loro sequenza e interazione, per perseguire determinati obiettivi e contribuire quindi all'efficacia (ottenimento dell'output con le caratteristiche di Qualità richieste) ed all'efficienza (ottenimento dell'output richiesto ottimizzando l'utilizzo delle risorse) della società. Nel seguito si considera un "processo" ogni insieme di attività che partendo da elementi di ingresso li converte in elementi di uscita, aggiungendo valore agli elementi in ingresso attraverso una serie di attività specifiche. Il valore è inteso come uno specifico risultato del processo che sia in grado di contribuire a raggiungere la soddisfazione del Cliente (esterno e interno).

Si riporta di seguito la rappresentazione grafica generale delle interrelazioni tra i processi di A2A – denominata "panoramica" (si veda figura 1) riportata nell'Intranet aziendale; i processi sono rappresentati in modo diverso (si veda legenda riportata in figura 2) a seconda che siano gestiti:

- ❖ autonomamente da A2A;
- ❖ col supporto di altre società del gruppo - come da Contratto di Servizio;
- ❖ totalmente da altre società del gruppo - come da Contratto di Servizio.

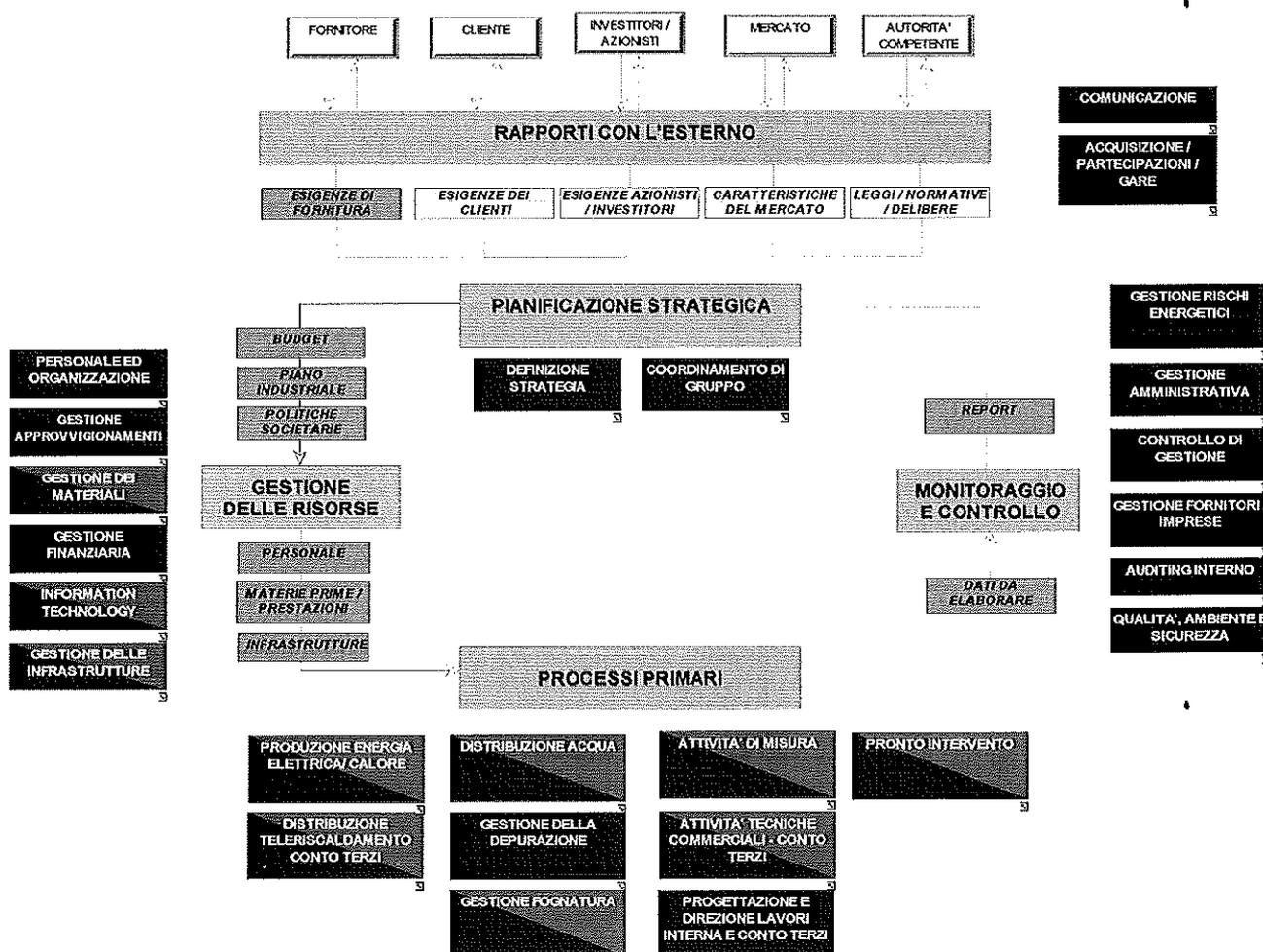


Figura 1 – Schematizzazione dei principali processi di A2A SpA (situazione al mese di aprile 2011)¹

¹ Alla data di emissione del presente documento non è ancora disponibile la versione aggiornata della Panoramica

La panoramica dei processi di A2A riprende lo schema previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 raggruppando i processi di: pianificazione, gestione risorse, business, monitoraggio e controllo.

I Processi A2A SpA, pubblicati in Intranet e disponibili anche tramite il documento denominato "Schema dei Processi A2A SpA", sono sviluppati nel dettaglio e in particolare per ciascuno è rappresentato:

- il "CONTESTO" – diagramma che traccia le relazioni ed i relativi input e output tra il processo descritto e gli altri processi della Società;
- la "CATENA DEL VALORE" – sequenza logica delle attività di un processo che traccia le interazioni tra input, attività, output. Ad un processo possono essere assegnate una o più catene del valore a seconda della complessità e della chiarezza descrittiva dello stesso.

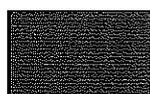
Tutti i processi individuati vengono considerati non solo singolarmente, ma anche nelle loro reciproche interazioni, confrontando i dati in ingresso con quelli in uscita.



Processo: sequenza di attività gestite dalla Società col supporto della Capo Gruppo



Processo: sequenza di attività gestite autonomamente dalla Società, nel rispetto dei vincoli imposti dalla Capo Gruppo.



Processo: sequenza di attività di responsabilità della Società, affidate totalmente ad una Società del Gruppo come dai "Contratti per la fornitura di Servizi".



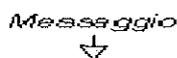
Attività: fase di un processo della Società svolta totalmente o parzialmente da una Società del Gruppo, sulla base di quanto previsto nel "Contratto per la fornitura di Servizi".



Attività: fase di un processo svolta totalmente dalla Società.



Categoria di Processi della Società.



Evento: input/output interno tra attività/ operazioni/ sottoprocessi.



Evento: input/output interno tra processi



Evento: input/output esterno tra processi



Attore interno



Attore esterno

Figura 2 – Stralcio della legenda dei simboli grafici utilizzati nella descrizione dei processi

PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	4.1	4.4.6	4..4.6

A2A assicura la conformità delle attività/processi affidati all'esterno(outsourcing)², in parte o totalmente, accertando il possesso, da parte delle imprese/fornitori individuati, di requisiti previamente definiti (presenza di personale qualificato, dotazione di mezzi ed apparecchiature idonee, esistenza di procedure di intervento e di azioni correttive mirate ad assicurare un risultato finale corretto, presenza di accreditamento di sistemi/requisiti certificati). Tale controllo prosegue, dopo l'affidamento, mediante la valutazione continuativa di requisiti definiti nella documentazione contrattuale (che regola il rapporto tra le parti) quali: la regolarità del servizio prestato, la disponibilità nelle situazioni di necessità emerse, il rispetto dei tempi di intervento, la qualità globale del processo svolto, il rispetto dei requisiti ambientali e di sicurezza, ecc., ed è identificato nel dettaglio nelle procedure delle funzioni, che coordinano e supervisionano tali attività.

Le attività affidate all'esterno che hanno influenza sulla conformità del prodotto/servizio ai requisiti sono gestite attraverso apposita documentazione emessa dai Responsabili di funzione della società e normalmente allegata agli ordini che regolano il rapporto; tale documentazione, approvata dalla Direzione definisce il tipo e l'estensione dei controlli da applicare a questi processi.

La supervisione delle attività sopra elencate è effettuata principalmente tramite la verifica periodica dello svolgimento delle attività suddette secondo le procedure previste dalle normative inerenti la sicurezza nelle attività portuali e in base alle modalità operative definite dai relativi processi.

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	4.2	4.2	4.2

GENERALITÀ	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	4.2.1	4.4.4	4.4.4

La documentazione del Sistema QAS di A2A descrive l'organizzazione che la società si è data per lo svolgimento delle attività (nonché per l'erogazione dei servizi), per il raggiungimento e il miglioramento degli obiettivi prefissati e per la gestione degli aspetti ambientali e dei rischi sulla sicurezza e salute dei lavoratori ad esse connesse.

A2A si assicura che i documenti, comprese le registrazioni siano mantenuti sempre al livello richiesto di efficacia ed efficienza e che siano disponibili, per qualificare e sviluppare in modo conforme al loro bisogno, i piani di gestione di qualità, ambiente e sicurezza. L'elenco completo di tali documenti è riassunto nella tabella 1 riportata in coda alla presente sezione cui si rimanda.

Costituiscono parte integrante del Sistema QAS anche altri documenti di tipo organizzativo – disposizioni di servizio, comunicazioni organizzative e di origine esterna, quali ad esempio: norme tecniche di settore, leggi, decreti, circolari, delibere, ecc., che possono definire aspetti cogenti nell'ambito della gestione dei servizi erogati e della produzione di energia elettrica.

I documenti e le registrazioni sono gestiti secondo le modalità descritte al successivo paragrafo "*Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni*".

Manuale del sistema QAS	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	4.2.2		

Il Manuale del sistema QAS è il principale strumento del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza di A2A e documenta la corrispondenza delle attività effettuate ai requisiti delle norme di

² Intendendo come processo affidato all'esterno un processo di cui l'organizzazione necessita per il proprio sistema di gestione e che essa decida di far seguire da una parte esterna.

riferimento nonché l'impegno assunto dalla Direzione per lo sviluppo e miglioramento del sistema. Il presente manuale:

- ❖ descrive l'organizzazione di A2A e del relativo Sistema QAS;
- ❖ include o richiama le procedure documentate richieste dalle norme di riferimento;
- ❖ identifica i principali aspetti ambientali connessi alle attività, prodotti e servizi del sito;
- ❖ richiama il "Documento della Sicurezza" al cui interno sono valutati i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- ❖ costituisce una base di riferimento per lo svolgimento delle attività delle varie Funzioni/Area e per effettuare audit finalizzati alla verifica:
 - dell'adeguatezza/efficacia del Sistema QAS;
 - della corretta applicazione delle norme e procedure.

Gestione del manuale

Il Manuale di A2A è:

- ❖ redatto da Qualità;
- ❖ approvato dal Rappresentante della Direzione;
- ❖ approvato dal Responsabile della Direzione ATO di A2A SpA.

Il Manuale è dotato di format (o frontespizio, conforme alla disposizione di A2A "Gestione della documentazione e delle registrazioni" - 401.0018/*), ha un indice generale ed è strutturato in sezioni, paragrafi e sottoparagrafi.

Le sezioni sono identificate da una sigla (che coincide con il nome del file) composta da:

- ❖ sigla identificativa del "sistema di gestione" (QAS nel caso in oggetto),
- ❖ sigla identificativa della società³,
- ❖ numero della sezione, preceduto dalla abbreviazione "SEZ" e dalla sigla del manuale di sistema identificata con "MS" (es. la sezione 0 del manuale QAS di A2A si identifica con QAS_A2A_MSSEZ0, etc.),
- ❖ numero della revisione della sezione.

Il manuale è revisionato per sezioni; lo stato di revisione è evidenziato nell'intestazione di ciascuna pagina (ad es, la sigla QAS_A2A_MSSEZ4/3 indica la revisione 3 della sezione 4 del Manuale QAS di A2A). Le motivazioni delle revisioni sono riportate in forma sintetica nel frontespizio/format di ciascuna sezione. Ogni sezione contiene l'indice dei relativi paragrafi e sottoparagrafi e riporta nel piè di pagina la numerazione delle pagine.

Lo stato di revisione dell'indice generale del manuale (documento a se stante) rappresenta l'indice di revisione complessivo del manuale. Il Responsabile della Direzione ATO firmando ciascuna sezione del manuale, ne autorizza l'entrata in vigore.

La gestione del Manuale è affidata a Qualità la quale ne garantisce l'aggiornamento e la distribuzione.

Il Manuale è distribuito in forma cartacea o informatica nelle seguenti modalità:

- ❖ "copia controllata" con garanzia di aggiornamento (solo in forma cartacea);
- ❖ "copia non controllata" per informazione e senza garanzia di aggiornamento (sia in forma cartacea sia informatica).

Il Manuale è distribuito in copia cartacea e controllata solo ad alcune figure aziendali, come si evince dal format: la distribuzione viene fatta attraverso la sottoscrizione per ricevuta in apposita lista e/o tramite lettera di trasmissione. Analoga modalità viene adottata nel caso di eventuali revisioni alle singole sezioni del manuale.

³ L'elenco aggiornato di tali sigle è disponibile nell'intranet.

Il file non modificabile della versione vigente del manuale è consultabile in sola lettura (in copia non controllata), da tutto il personale della società, attraverso l'intranet aziendale nella sezione "Sistemi QAS". In occasione delle emissioni di nuovi manuali o di revisioni, viene inviata a tutto il personale puntuale comunicazione in posta elettronica. Si evidenzia che nel caso di impiego di copia cartacea (stampa del file) l'utilizzatore deve accertarsi di essere in possesso della versione vigente pubblicata nell'Intranet Aziendale.

Il Manuale è disponibile al personale esterno all'azienda solo previa richiesta ed autorizzazione della Direzione: tali copie del manuale non sono soggette ad aggiornamento ogni volta che il documento è revisionato (non sono copie controllate).

Qualità provvede ad archiviare la copia originale (informatica e cartacea) delle diverse sezioni che lo compongono; inoltre provvede a rendere informaticamente disponibile la copia "non controllata".

Le eventuali modifiche al Manuale, prima di essere diffuse, vengono riportate su una copia controllata presente presso Qualità appositamente dedicata alle correzioni; quanto riportato su tale copia, unitamente agli ordini di servizio e alle comunicazioni relative alle riorganizzazioni aziendali, è di riferimento per la verifica dello stato di aggiornamento del Manuale.

Qualora la versione "copia per correzioni" riporti delle correzioni al testo del manuale, tale versione è da considerarsi quella in vigore ed ufficiale da esibire all'ente esterno.

Qualora la quantità delle correzioni diventi consistente o quando anche una sola correzione risulti fondamentale per la corretta descrizione e gestione del Sistema QAS, si procede all'emissione di una nuova versione della sezione interessata, approvato e notificata secondo le modalità precedentemente descritte.

Le copie superate del manuale sono disponibili presso Qualità e presso i destinatari delle copie controllate.

Per ulteriori informazioni circa i criteri e le modalità di gestione dei Manuali si rimanda alla istruzione di A2A "Gestione della documentazione SGA, SGQ, SGSSL, SGL" 500.0214/*.

TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI	ISO 9001 4.2.3/4.2.4	ISO 14001 4.4.5/4.5.4	OHSAS 18001 4.4.5/4.5.4
--	-------------------------	--------------------------	----------------------------

Prima dell'emissione i documenti, dati/registrazioni o informazioni, sono verificati ed approvati da personale autorizzato ai fini della loro adeguatezza (compresa la leggibilità e la corretta identificazione).

Il sistema di diffusione/distribuzione dei documenti assicura che:

- ❖ siano disponibili edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi dove si svolgono operazioni essenziali all'effettivo funzionamento del Sistema QAS;
- ❖ vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, o venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
- ❖ siano adeguatamente identificati i documenti superati o le modifiche apportate o lo stato di revisione vigente, soprattutto in relazione alla necessità di effettuarne la conservazione per motivi legali e/o di archiviazione;
- ❖ venga assicurato l'identificazione e la distribuzione controllata dei documenti di origine esterna, necessari all'applicazione del sistema di gestione QAS, in termini di pianificazione e operatività.

Le modifiche apportate ai documenti e ai dati sono verificate ed approvate dalle stesse funzioni che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione (salvo differenti specifiche disposizioni)⁶. Dove possibile, viene indicata, nel documento o negli eventuali allegati, la natura delle modifiche apportate.

Nel seguito (si veda la tabella 1) sono indicate, per ciascun documento del Sistema QAS, le

⁶ Le funzioni incaricate hanno accesso alle informazioni di base su cui fondare la verifica e l'approvazione.

indicazioni in merito alla loro approvazione (ente emittente)⁷, riesame, stato di revisione e disponibilità/reperibilità.

Le registrazioni, opportunamente tenute sotto controllo, sono predisposte per dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del sistema. Le registrazioni provenienti dalle parti interessate costituiscono parte integrante di questi dati.

Tutte le registrazioni vengono archiviate e conservate in modo da essere prontamente rintracciabili, in "luoghi" che assicurino condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti o danni ed evitare smarrimenti (intesi anche luoghi e sistemi di elaborazione informatici). I tempi di conservazione delle registrazioni sono stabiliti e registrati. Ove previsto contrattualmente o per legge le registrazioni sono rese disponibili, per la valutazione, al cliente o ad un suo rappresentante, o alle parti interessate per l'intero periodo definito.

A2A assicura che le registrazioni siano chiaramente leggibili, identificabili e riconducibili all'attività a cui si riferiscono: sono conservate presso le unità organizzative/funzioni di A2A che le hanno prodotte e in generale corrispondono alla documentazione risultante delle attività eseguite.

I documenti di registrazione dei dati sono principalmente moduli e reports richiamati dalle procedure/istruzioni dei singoli processi e sono nella maggior parte su supporto informatico; per quest'ultimi la salvaguardia dei dati è garantita dalla normale attività di backup aziendale, fornita sulla base di un contratto di fornitura di servizi.

Il sistema informatico aziendale è dotato di adeguati dispositivi di protezione, quali:

- ❖ accessi alla reti aziendale a mezzo password e ulteriori login di accesso ai singoli applicativi SW;
- ❖ dispositivo antivirus tenuto costantemente aggiornato;
- ❖ server e dispositivi di back up situati in sala macchine provvista di doppia alimentazione elettrica (rete e gruppo di continuità) a commutazione automatica; dispositivi di protezione firewall a monte della linea internet.

L'accesso alle registrazioni è consentito al personale autorizzato ed ai suoi superiori gerarchici. Al termine del periodo di conservazione le registrazioni vengono eliminate o distrutte a seconda del livello di riservatezza delle informazioni contenute.

Ogni registrazione è identificata da un numero univoco e viene archiviata in base a criteri che ne consentono la rintracciabilità.

Nel seguito (si veda la tabella 1⁸) sono indicati: i documenti di registrazione della Qualità, gli enti aziendali coinvolti nella redazione, archiviazione, conservazione; la periodicità di emissione; il periodo di conservazione. La gestione in forma controllata della lista di distribuzione viene garantita normalmente per il Manuale (per altri documenti si veda anche quanto riportato nella disposizione "Gestione della documentazione e delle registrazioni" - 401.0018/*).

La documentazione relativa al Sistema QAS viene gestita, per quanto di competenza, secondo le modalità descritte nei seguenti documenti:

- ✓ "Sistema Normativo – Procedurale A2A" - 001.0005/*,
- ✓ "Gestione della documentazione e delle registrazioni" - 401.0018/*,

nelle quali sono descritte le modalità per assicurare la corretta gestione dei documenti. Inoltre ulteriori indicazioni sulle modalità di identificazione dei documenti e delle registrazioni, l'archiviazione, la protezione e la reperibilità possono essere specificatamente dettagliate nelle procedure/istruzioni delle attività che le producono.

Per parte della documentazione di sistema, tra cui quella gestita direttamente da Qualità, i criteri

⁷ Per alcuni documenti l'identificazione dell'ente emittente è rimandata alla LINEA GUIDA "Sistema Normativo – Procedurale A2A".

⁸ In tabella 1, riguardo alle registrazioni, data la numerosità delle stesse, si riporta una elencazione non esaustiva che comprende solo le più significative.

di identificazione e gestione della stessa sono descritti con maggior dettaglio operativo nella istruzione "Gestione della documentazione SGA, SGQ, SGSSL, SGL" 500.0214/*.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

4.2.4

In alcuni casi le registrazioni rappresentano o contengono un "dato personale". Il trattamento dei dati personali all'interno di A2A si svolge nel rispetto della riservatezza e dell'identità personale, con riferimento a persone fisiche, giuridiche, enti e associazioni.

I dati personali riferiti ai propri dipendenti, ai clienti, ai fornitori e ad altre persone fisiche e giuridiche con le quali si intrattengono rapporti, sono raccolti e trattati in ossequio ai principi – sanciti dalla legge – di liceità, pertinenza, correttezza e non eccedenza dei dati stessi. Vengono sistematicamente espletati gli adempimenti formali previsti, in particolare per quanto attiene all'invio al Garante delle notificazioni dei trattamenti, alla consegna dell'informativa e all'acquisizione del consenso da parte degli interessati al trattamento.

Il trattamento dei dati è effettuato con strumenti automatizzati e manuali nel rispetto delle misure di sicurezza informatiche, fisiche, logiche e organizzative stabilite dalla legislazione, adottate previa l'analisi dei rischi che incombono sui dati. Esso è finalizzato allo svolgimento delle attività connesse o strumentali all'erogazione o all'ottenimento di servizi (vedi, ad esempio, la definizione degli ordini con i fornitori) ed è circoscritto ai dati personali necessari per il perseguimento di tali finalità.

Particolare attenzione è stata posta nella stesura delle informative rilasciate agli interessati, nell'intento di esplicitare gli scopi del trattamento, le misure di sicurezza applicate e le ulteriori informazioni richieste dall'art. 13 del D.Lgs. 196/03.

Gli incaricati del trattamento, ovvero tutti i dipendenti che nell'espletamento delle proprie mansioni effettuano trattamento di dati personali, sono stati qualificati per iscritto¹⁰ attraverso una lettera nominativa ad ogni dipendente, corredata di istruzioni operative per il trattamento dei dati comuni e sensibili/giudiziari. I dipendenti che per ragioni di servizio accedono alle registrazioni del sistema di video sorveglianza hanno ricevuto lettera specifica.

Interventi formativi sono previsti già al momento dell'ingresso in servizio del personale, con la consegna di un manuale informativo sulla privacy: sono inoltre organizzati corsi di formazione ai dipendenti che operano sui dati "sensibili".

I dirigenti di A2A¹¹ sono stati designati Responsabili del trattamento dei dati nell'ambito delle Funzioni di rispettiva competenza ed è cura della Direzione Personale e Servizi Generali svolgere le funzioni di coordinamento e supervisione dell'intera struttura organizzativa per assicurare la coerenza degli interventi adottati dai singoli Responsabili con gli indirizzi societari in materia di privacy. Il "Documento programmatico sulla sicurezza nel trattamento dei dati personali", aggiornato al 31 marzo di ogni anno, gestito in forma controllata presso la Direzione Personale e Servizi Generali, illustra il sistema di gestione adottato in conformità alla normativa vigente.

Nel Gruppo A2A le funzioni di amministratore di sistema vengono svolte principalmente dal personale delle società alle quali, mediante contratti di servizio, è stato affidato lo svolgimento delle attività relative ai servizi tecnologici e all'outsourcing di soluzioni e servizi informatici (e-utile S.p.A.) nonché di quelle relative a servizi di telefonia, rete e telecomunicazioni (Selene S.p.A.). Gli amministratori di sistema vanno designati per iscritto e individualmente.

Si rimanda all'intranet del gruppo per maggiori dettagli sulle modalità messe in atto in applicazione al D.Lgs 196/03.

¹⁰ Con avviso al personale n°1 del 1/1/2008 si è riconfermato il personale incaricato del trattamento e comunicato il titolare del trattamento – A2A.

¹¹ Limitatamente ai soli primi riporti delle Direzioni/Aree Organizzative; nell'intranet del gruppo è riportato l'elenco nominativo.

DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	ENTE EMITTENTE	PERIODICITA' EMISSIONI/ RIESAME	DISPONIBILITA' DEL DOCUMENTO	PERIODO CONSERV. DEL DOCUMENTO SUPERATO ¹³
Politica Qualità Ambiente e sicurezza del Gruppo A2A	Presidente Consiglio di gestione	Riesame annuale con eventuale riemissione	Il documento è stato trasmesso a tutto il personale aziendale; l'originale è custodito presso la Direzione QAS. E' inoltre disponibile nell'intranet del gruppo area Sistema qualità ambiente e sicurezza	5 anni
Politiche di sito ¹⁴	Vertice direttivo del sito	Riesame annuale con eventuale riemissione	Il documento è stato trasmesso a tutto il personale del sito; l'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito.	5 anni
Obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza	Rappresentante della Direzione e Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	Riesame annuale	Il documento è stato trasmesso a tutto il personale del sito; l'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito.	5 anni
Traguardi e programmi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza (compresi i programmi di miglioramento)	Rappresentante della Direzione e Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	Riesame annuale	Il documento è stato trasmesso a tutto il personale del sito; l'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito.	5 anni
Elenco indicatori di performance	Rappresentante della Direzione e Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	Riesame annuale	Il documento è stato trasmesso a tutto il personale del sito; l'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito.	5 anni
Piani della qualità	Rappresentante della Direzione e/o Responsabile delle Unità Tecniche Operative	All'occorrenza	Il documento è trasmesso agli enti interessati; l'originale è custodito dall'ente emittente	5 anni
Processi di A2A Spa	Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	All'occorrenza	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	5 anni
Procedure Operative, di sorveglianza e misurazione	Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	All'occorrenza	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	5 anni
Modulistica	Responsabili delle Unità Organizzative e/o Tecnico Operative	All'occorrenza	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	5 anni

Tabella 1 - Elenco Documentazione QAS

¹³ I tempi riportati corrispondono al tempo minimo garantito: ove possibile la conservazione può essere superiore al periodo indicato.

¹⁴ Alla data di emissione del documento sono vigenti la politica Ambientale della Centrale di Cassano, la Politica Qualità e la Politica Ambiente e Sicurezza della Centrale di Monfalcone, la Politica Ambiente e Sicurezza del Nucleo di Calabria.

DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	ENTE EMITTENTE	PERIODICITA' EMISSIONI/ RIESAME	DISPONIBILITA' DEL DOCUMENTO	PERIODO CONSERV. DEL DOCUMENTO SUPERATO
Manuale Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza	Rappresentante della Direzione e Resp. Direzione ATO	Si veda § 4.2.2	Il documento è disponibile nell'intranet aziendale in copia non controllata, l'originale è custodito presso Qualità.	5 anni
Analisi Ambientale del sito e documento Valutazione degli aspetti ambientali	Rappresentante della Direzione	Riesame annuale con eventuale riemissione	L'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito e/o Ambiente della Dir QAS	5 anni
Elenco aspetti ambientali significativi e procedure di controllo, sorveglianza, emergenza, traguardi di miglioramento associati (Piano di azione)	Rappresentante della Direzione e/o Responsabile delle unità tecnico operative	All'occorrenza	L'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito e/o Ambiente della Dir QAS	5 anni
Documento di valutazione dei rischi di A2A Spa	Datore di Lavoro Dir. Ato e Datore di Lavoro Dir. ACM	All'occorrenza	L'originale è custodito presso la Funzione QAS del sito e/o RSPP	13 anni
Organigrammi	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	All'occorrenza	L'originale è custodito presso Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A. Il documento è distribuito a tutto il personale aziendale tramite bacheche aziendali e intranet	3 anni
Ordini di Servizio, Comunicazioni Organizzative, ecc	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	All'occorrenza	L'originale è custodito presso Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A. Il documento è distribuito a tutto il personale aziendale tramite bacheche aziendali e intranet	10 anni
Nomine per incarichi particolari	Vertici direttivi e/o Consiglio di Gestione	All'occorrenza	Segreteria societaria A2A	5 anni
Funzionigrammi di A2A ⁴	Vertici direttivi	All'occorrenza	Qualità di A2A	5 anni
Competenze del personale per posizione ¹⁵	Progetti di Organizzazione e Sviluppo Risorse	All'occorrenza	L'originale del documento è disponibile presso l'Unità Progetti di Organizzazione e Sviluppo Risorse.	5 anni

Tabella 1 - Elenco Documentazione QAS

⁴ Il documento è disponibile solo in alcune aree, ha solo fini interni per la condivisione dei ruoli e di supporto per il sistema QAS.

¹⁵ Presenti solo limitatamente a competenze gestionali e per alcuni ruoli.

DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	ENTE EMITTENTE	PERIODICITA' EMISSIONI/ RIESAME	DISPONIBILITA' DEL DOCUMENTO	PERIODO CONSERV. DEL DOCUMENTO SUPERATO
Piano di formazione	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	Annuale	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	5 anni
Piano di addestramento	Direzione del Personale e Servizi Generali di A2A	Annuale	Direzione del Personale e Servizi generali di A2A	5 anni
Registrazioni relative all'addestramento del personale	Direzione del Personale e Servizi generali di A2A	All'occorrenza	Direzione del Personale e Servizi generali di A2A	13 anni
Registrazioni relative alla formazione del personale	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	All'occorrenza	Progetti di organizzazione e sviluppo risorse di A2A	13 anni
Certificati di abilitazione del personale	Organismo esterno	Alla scadenza	In copia Direzione del Personale e Servizi generali di A2A (e per aspetti sicurezza in copia a RSPP)	Fino alla cessazione del rapporto di lavoro
Piani di emergenza Ambientale e Piani di emergenza per la sicurezza	Unità/Funzioni competenti	All'occorrenza	Disponibile nel sito intranet (nella versione aggiornata); l'originale è disponibile presso l'Unità Progetti di Organizzazione e Sviluppo Risorse.	13 anni
Piano e frequenza della valutazione periodica interne	Rappresentante della Direzione	Emissione triennale con revisione all'occorrenza	Qualità	5 anni
Ciclo di VPI di A2A Spa	Qualità	Secondo il piano di VPI	Qualità	5 anni
Registrazioni relative alle apparecchiature	Enti di controllo	All'occorrenza	Ambiente e Sicurezza	illimitato
Registrazione prove, controlli, collaudi	Funzioni Competenti	All'occorrenza	Funzioni Competenti	13 anni
Registrazione di taratura strumentazione	Funzioni Competenti	All'occorrenza	Funzioni Competenti	13 anni
Rapporti di audit, NC di sistema e relative AC e AP	Qualità	In funzione degli audit effettuati	Qualità	5 anni

Tabella 1 - Elenco Documentazione QAS

DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	ENTE EMITTENTE	PERIODICITA' EMISSIONI/ RIESAME	DISPONIBILITA' DEL DOCUMENTO	PERIODO CONSERV. DEL DOCUMENTO SUPERATO
Riesame delle VPI effettuate	Qualità	In funzione delle VPI effettuate	Qualità	5 anni
Elenco valutatori di sistema e relative qualifiche	Qualità	All'occorrenza	Qualità	5 anni
Registrazione NC, AC, AP "operative" e "di legge"	Funzioni Competenti	Secondo specifiche procedure	Funzioni Competenti	13 anni
Verballi Comitato Coordinamento	CC	All'occorrenza	Funzione QAS di riferimento	5 anni
Verifiche conformità legislativa ambiente	Ambiente di AZA,	Annuale	Ambiente	5 anni
Verifica conformità legislativa sicurezza	Sicurezza di AZA	Annuale	Sicurezza	5 anni
Relazione annuale propedeutica al riesame	Rappresentante della Direzione	Indicativamente annuale	Funzione QAS di riferimento	5 anni
Stato di avanzamento traguardi -programmi QAS	Rappresentante della Direzione e Direzione	Indicativamente trimestrale	Funzione QAS di riferimento	5 anni
Report Indicatori	Rappresentante della Direzione e Direzione	Indicativamente trimestrale	Funzione QAS di riferimento	5 anni
Piano di sorveglianza sanitaria	Medico Competente	All'occorrenza	Medico Competente Sicurezza di AZA	illimitato
Cartelle sanitarie	Medico Competente	All'occorrenza	Medico Competente Sicurezza di AZA	illimitato
Registro antincendio	Responsabile gestione edifici	All'occorrenza	Responsabile gestione edifici	13 anni
Verifica Enti di controllo	Ente di controllo	Annuale	Funzioni Competenti e Resp. di U.O	13 anni

Tabella 1 - Elenco Documentazione QAS

DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	ENTE EMITTENTE	PERIODICITA' EMISSIONI/ RIESAME	DISPONIBILITA' DEL DOCUMENTO	PERIODO CONSERV. DEL DOCUMENTO SUPERATO
Risultati dei riesami del contratto	Responsabili Aree Tecnico/Operative e Unità Competizioni e Relazioni con il Territorio	Non definibile (in quanto viene effettuato in funzione delle convenzioni/concessioni stipulate e ad ogni modifica intervenuta)	Ente emittente	10 anni
Registrazioni delle informazioni di ingresso alla progettazione/ sviluppo del servizio	Responsabili delle Unità Tecnico/Operative e delle Funzioni incaricate di "sviluppare progetti"	Ad ogni progettazione	Ente emittente	5 anni
Registrazioni del riesame/verifica/validazione/modifiche della progettazione/ sviluppo del servizio e necessarie azioni conseguenti.	Responsabili delle Unità Tecnico/Operative e delle Funzioni incaricate di "sviluppare progetti"	Ad ogni progettazione	Ente emittente	5 anni
Documentazione sui fornitori ammessi nell'albo fornitori.	Direzione Approvvigionamenti e Logistica	Non definibile in quanto dipendente dalle richieste di inserimento da parte dei fornitori e dalle segnalazioni dal campo da parte delle Unità/Funzioni organizzative di AZA	Ente emittente	5 anni

Tabella 1 - Elenco Documentazione QAS



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ5

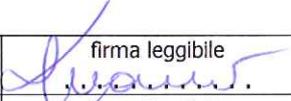
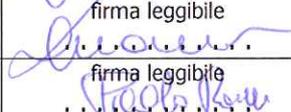
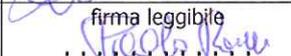
Rev n°
2

Pagina 1di 22

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE: 5 "Responsabilità della Direzione"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	firma leggibile 
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	firma leggibile 
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	firma leggibile 

Decorrenza applicazione: 11/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....

Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Responsabilità della Direzione.....	2
Impegno della Direzione.....	2
Attenzione focalizzata al cliente e alle parti interessate.....	3
Aspetti ambientali.....	4
Rischi per la salute e la sicurezza.....	6
Prescrizioni legali e prescrizioni sottoscritte.....	7
Politica.....	8
Pianificazione.....	9
Obiettivi, traguardi e programmi del Sistema QAS.....	9
Obiettivi e traguardi e programma/i della Sicurezza.....	10
Pianificazione del sistema di gestione QAS.....	11
Responsabilità autorità e comunicazione.....	11
Responsabilità e autorità.....	11
Rappresentante della Direzione.....	13
Altri ruoli di riferimento per il sistema.....	14
Comunicazione.....	15
Strumenti di comunicazione interna.....	16
Gli incontri tecnici.....	16
Comunicazione Ambientale esterna.....	17
Comunicazione, Partecipazione e Consultazione per la Sicurezza.....	18
Riesame della Direzione.....	19
Elementi in ingresso per il riesame.....	20
Elementi in uscita dal riesame.....	21
Attività di riesame sicurezza previsto dalla normativa.....	21

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Responsabilità della Direzione	5		
Impegno della Direzione	5.1	4.2 - 4.4.1	4.2 - 4.4.1

L'Alta Direzione¹ di A2A assicura l'applicazione delle strategie indicate nelle proprie Politiche Qualità Ambiente e Sicurezza attraverso:

- ✓ la formalizzazione dell'organizzazione del Sistema QAS;
- ✓ la comunicazione a tutto il personale delle strategie e dell'importanza del Sistema QAS;
- ✓ la valutazione delle risorse necessarie in relazione alle esigenze derivanti dagli obiettivi stabiliti;
- ✓ l'effettuazione periodica delle Riunioni di Riesame per verificarne l'efficacia e individuare iniziative di miglioramento.

In particolare, nell'ambito della Centrale di Monfalcone, ha adottato il Sistema di Gestione per la Qualità come strumento per garantire che le procedure di cooperazione e di comunicazione terminale/nave e che le operazioni di scarico siano programmate e realizzate nel rispetto di un quadro di riferimento armonizzato, riconosciuto a livello internazionale e suscettibile di audit.

In tale ambito nella comunicazione al personale la Direzione ha sottolineato:

- l'importanza di ottemperare ai requisiti espressi dalle normative comunitarie in merito alla sicurezza delle operazioni di scarico delle navi portarinfuse;
- l'importanza di ottemperare ai requisiti espressi dalle normative comunitarie in merito alla certificazione CE delle ceneri volanti derivate dalla combustione del carbone e delle biomasse

¹ Comprende i Presidenti, i Direttori generali e i Dirigenti/Direttori.

ai fini del loro recupero e commercializzazione come materia costitutiva di calcestruzzi e cementi in conformità al metodo 1+ e 2+².

Quanto descritto nella presente sezione è schematizzato nei processi "Definizione strategia", "Coordinamento di gruppo", "Comunicazione", "Qualità, Ambiente e Sicurezza".

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Attenzione focalizzata al cliente e alle parti interessate	5.2	4.3.1-4.3.2-4.6	4.3.1-4.3.2-4.6

L'impegno posto dall'Alta Direzione di A2A nella pianificazione e nello svolgimento delle attività di competenza è finalizzato alla comprensione e soddisfazione dei requisiti richiesti dal cliente e, più in generale, all'attenzione delle aspettative manifestate dalle parti interessate.

Per parti interessate si intendono:

- ✓ tutte le entità (compreso il cliente) interessate ai servizi erogati da A2A, alla produzione di energia elettrica³ e calore⁴, ai prodotti della combustione commercializzabili⁵;
- ✓ le parti con un interesse derivante dalle attività svolte e/o influenzate dagli effetti degli impianti/attività,
- ✓ i clienti interni alla organizzazione/sito/gruppo.

Tali entità sono: i clienti, il personale della società, gli azionisti, i fornitori, le autorità pubbliche ed amministrative, gli enti di controllo, le associazioni presenti sul territorio, i cittadini, ecc.

A2A ha acquisito i requisiti del cliente e delle parti interessate, esplicitati in contratti, autorizzazioni, concessioni⁶, prescrizioni, comunicazioni, delibere, licenze, leggi e norme, regole di mercato, offerte, ecc., nei "contratti" di servizio interni al gruppo A2A, negli atti con gli enti pubblici concedenti, nei contratti di vendita dei prodotti di combustione, negli obiettivi interni e nella documentazione di sistema (compresi scadenziari, procedure/disposizioni/istruzioni, piani di intervento, target, ecc.); la soddisfazione di tali requisiti viene assicurata anche mantenendo attiva una propria organizzazione e stabilendo le modalità operative più appropriate.

Per favorire la mutua comprensione delle esigenze nelle attività di scarico, deposito, movimentazione interna e consegna di rinfuse solide, sul terminale di Monfalcone sono stati predisposti appositi manuali informativi nel rispetto dei contenuti previsti dall'articolo 4.c del DM 16 dicembre 2004⁷.

Tali manuali, resi disponibili al comando nave portarinfuse con responsabilità sulle operazioni di scarico e alle autorità statali, portuali, marittime e doganali, consentono di descrivere:

- le caratteristiche salienti del terminale (pontili/banchine, scaricatori, sistema di trasporto, carbonili, ecc.);
- le informazioni utili alle navi in arrivo (personale di contatto del terminale, caratteristiche dell'acqua, limiti di ricezione del terminale, gestione dei rifiuti, ormeggio in condizioni standard, procedure operative, procedure di sicurezza ed emergenza, ecc.).

In merito alla fornitura del *prodotto* ceneri volanti A2A - Centrale MF si vincola contrattualmente

² I sistemi di attestazione della conformità dei prodotti a marcatura CE prevedono un livello di controllo crescente a partire dal Sistema "4" fino al Sistema "1+". Il Sistema "2+", applicato per la marcatura CE delle ceneri prodotte dalla centrale di Monfalcone, prevede l'esecuzione delle prove di tipo iniziale a carico del produttore, la certificazione del Sistema di controllo di fabbrica (FPC) da parte di un organismo notificato indipendente - da prevedere con continuità (sorveglianza), e l'esecuzione delle prove di caratterizzazione dei prodotti secondo un programma di verifiche stabilite. Tali prove sono da eseguirsi a carico del produttore. Il Sistema "1+" prevede, in aggiunta al precedente, anche che prove di tipo iniziale siano a carico dell'organismo notificato e che le prove su prodotto possano avvenire anche su campioni di prodotto (in fabbrica, in cantiere, ecc.).

³ A2A Trading, GSE, GME, Terna, ecc.

⁴ A2A Calore e servizi

⁵ Produttori di calcestruzzo e/o cemento o loro intermediari che acquistano/ricevono dalla Centrale di Monfalcone il prodotto ceneri volanti da combustione di carbone e co-combustione e i gessi.

⁶ Es. autorizzazioni ad esercire, autorizzazioni degli impianti, concessioni a sfruttare le acque pubbliche, ecc.

⁷ Recepimento della Direttiva 2001/96/CE in materia di "Requisiti e procedure armonizzate per la sicurezza delle operazioni di carico e scarico delle navi portarinfuse".

con il cliente, dopo averne definito congiuntamente i requisiti⁸. Tali requisiti sono inoltre assicurati tramite il procedimento ed il conseguimento della marcatura CE.

Mediante gestione sistematica dei reclami e delle comunicazioni degli enti di controllo, A2A raccoglie ed elabora dati ed informazioni, riguardo il livello di qualità percepita dal cliente esterno/parti interessate, al fine di accrescerne la soddisfazione (rif. nel presente manuale alla Sezione 7 "Realizzazione del servizio", requisito "Determinazione dei requisiti relativi al servizio" e Sezione 8 "Misurazione, analisi e miglioramento", requisito "Soddisfazione del cliente").

Per rilevare e soddisfare le attese dei clienti e delle Parti Interessate sono attivi i canali di comunicazione tradizionale, nonché confronti con le associazioni dei consumatori e territoriali.

A2A ha inoltre clienti interni – società del gruppo A2A - che fruiscono dei servizi in materia di pianificazione, amministrazione, finanza, controllo, affari generali, gestione e sviluppo del personale, gestione e sviluppo della struttura organizzativa, internal auditing, servizi degli edifici, comunicazioni e relazioni esterne. Le tipologie di servizi erogati alle società del gruppo sono regolate da appositi contratti di servizio che definiscono i rapporti tecnico/commerciali ed i livelli di qualità delle prestazioni erogate (S.L.A.)⁹.

Aspetti ambientali	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
		4.3.1	

A2A identifica, valuta e gestisce gli aspetti e gli impatti ambientali determinati dalle proprie attività (dirette ed indirette) e dai propri impianti definendone la loro significatività secondo la disposizione "Gestione degli aspetti ambientali" 401.0022/*.

Le informazioni risultanti dall'applicazione della suddetta disposizione - ovvero acquisite attraverso un'esauriente analisi iniziale dei problemi ambientali, degli effetti e dell'efficienza ambientali relativi alle attività svolte nel sito - hanno determinato l'emissione delle Analisi Ambientali di A2A sviluppate separatamente per i principali siti/sedi/attività della società¹⁰. Lo sviluppo delle Analisi Ambientali ha seguito le seguenti fasi/obiettivi:

- ✓ identificazione dei requisiti legislativi o regolamentari cui ottemperare;
- ✓ esame di tutti i *fattori* di impatto ambientale dell'attività del sito, o aspetti ambientali;
- ✓ selezione dei fattori ritenuti significativi;
- ✓ registrazione degli *effetti*, o impatti, ambientali determinati da questi fattori;
- ✓ analisi delle prassi e delle procedure/modalità operative relative alla gestione ambientale già esistenti.

Per la valutazione dei punti sopra riportati è stata effettuata un'analisi del contesto geografico-ambientale dei siti, dello sviluppo cronologico delle attività presenti e passate e delle eventuali opere di mitigazione attuate (Inquadramento territoriale ed ambientale).

Nella determinazione dei fattori di impatto ambientale sono stati di riferimento i seguenti comparti:

- ✓ emissioni nell'atmosfera,
- ✓ campi elettromagnetici,
- ✓ consumi di risorse idriche,
- ✓ consumo e uso materie prime,
- ✓ contaminazione matrici ambientali (compreso suolo, sottosuolo e acque sotterranee),
- ✓ rifiuti,
- ✓ consumi e dispersioni energetiche,

⁸ Si veda sezione 7 per la gestione dei requisiti contrattuali e per il riesame del contratto.

⁹ Service Level Agreement.

¹⁰ Alla data di emissione del presente documento risultano emesse le analisi ambientali dei seguenti siti/attività: Centrale di Monfalcone, Centrale di Cassano, Ingegneria Impianti e infrastrutture; Impianti idroelettrici Calabria, Impianti idroelettrici Valtellina, Autoparco, Approvvigionamenti, Facility.

- ✓ rumore,
- ✓ paesaggio,
- ✓ territorio e biodiversità,
- ✓ incendio,
- ✓ mobilità e trasporti,
- ✓ odori, vibrazioni, polveri
- ✓ scarichi idrici,
- ✓ scarichi idrici per raffreddamento ciclo termico,
- ✓ rischio incidenti,

e si sono considerati anche gli aspetti ambientali prodotti da terzi e che hanno influenza sul sistema ambientale di A2A (aspetti indiretti).

Per la valutazione della significatività degli impatti/aspetti è stato fatto riferimento alle seguenti tipologie di criteri:

- ❖ Criterio legislativo;
- ❖ Criterio dell'entità/quantità;
- ❖ Criterio della sensibilità del recettore;
- ❖ Criterio dell'attenzione degli stakeholders;
- ❖ Criterio della frequenza.

Infine vengono identificate le attività correlate agli aspetti ambientali significativi per verificare se sono svolte attraverso un adeguato controllo operativo, se sono sorvegliate e misurate, e se, nel caso di eventi previsti in situazioni incidentali, predeterminate in un piano di emergenza. Il riscontro di questa attività è opportunamente documentato ed ha portato, ove necessario, all'implementazione/adeguamento di procedure operative, di sorveglianza a misurazione, di gestione delle emergenze.

L'analisi ambientale è elaborata con il supporto di un software: lo strumento consente di riepilogare in apposito elenco gli aspetti, ed i relativi impatti, valutati significativi.

Le registrazioni nel software costituiscono la versione aggiornata dell'analisi ambientale: si procede alla produzione cartacea della "Valutazione degli aspetti ambientali", oltre alla prima implementazione, anche in occasione di sostanziali modifiche alla stessa, al fine di acquisire l'approvazione da parte del Rappresentante della Direzione di riferimento e per rendere disponibile l'informazione alle persone coinvolte nel sistema attraverso uno strumento più fruibile.

A2A assicura che gli aspetti ambientali significativi siano tenuti in considerazione nello stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio sistema di gestione attraverso l'individuazione di obiettivi, traguardi ambientali (riferimento alle seguenti tipologie di documenti "Piano Qualità Ambiente e Sicurezza", "Traguardi e Programmi del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza", "Programma di miglioramento qualità ambiente e sicurezza", ecc.).

In ambito dei comitati QAS e/o delle riunioni di Riesame della Direzione si svolge una valutazione periodica consuntiva della significatività degli aspetti ambientali, sulla scorta anche degli elementi forniti dalla documentazione prodotta dal sistema (quali il raggiungimento dei traguardi) e dei dati ambientali rilevati; in tale occasione viene anche verificata l'adeguatezza della documentazione correlata (procedure/criteri di controllo operativo, sorveglianza e misurazione, gestione emergenze) e valutata l'opportunità di attivazione di ulteriori programmi di miglioramento ambientale.

Le analisi ambientali sono inoltre riesaminate periodicamente (e anche all'occorrenza) per verificarne l'adeguatezza alla luce di: progetti di miglioramento intercorsi atti a mitigare gli effetti di eventuali impatti, progetti riguardanti nuovi sviluppi impiantistici (o modificati) oppure nuove attività, eventi, quali emergenze, incidenti e mancati incidenti. Nei traguardi ambientali, tesi a mitigare gli impatti, di norma, viene prevista come fase finale dei programmi l'effettuazione del riesame dell'Analisi Ambientale.

Il documento nel quale sono indicate le modalità di identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori è il "Documento di Valutazione dei Rischi" (DVR), che ottempera ai requisiti indicati nel paragrafo in coerenza con i principi dettati dal Decreto Legislativo n°81 del 9/4/2008, testo unico in materia di "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e successive modifiche.

Di norma la sequenza delle attività condotte per giungere alla valutazione dei rischi prevede le seguenti fasi:

- ❖ raccolta delle informazioni preliminari;
- ❖ l'identificazione dei fattori di rischio;
- ❖ identificazione dei lavoratori esposti;
- ❖ indagini e misure;
- ❖ stima delle entità delle esposizioni ai pericoli;
- ❖ stima della gravità e delle probabilità degli effetti.

La raccolta delle informazioni e delle evidenze avviene attraverso interviste, sopralluoghi, indagini e misure ambientali, analisi e scomposizione dei processi, definizione delle attività, il tutto per giungere alla individuazione delle possibili condizioni di pericolo per la salute e la sicurezza e alla successiva valutazione del rischio associato.

Nella valutazione finale si fa inoltre riferimento ai "Rischi potenziali residui" che permangono, tenendo conto delle modalità operative di prevenzione, delle caratteristiche delle esposizione e delle misure di protezione adottate; ciò consente di individuare le eventuali misure correttive o migliorative da inserire nel programma di miglioramento e di procedere alla sua attuazione.

Il DVR identifica i pericoli derivanti dalle attività aziendali (attività di routine e non e comprese quelle eseguite presso gli impianti dai fornitori), dall'uso di mezzi e impianti e da eventuali sopralluoghi/visite di terzi agli impianti aziendali; ne valuta i rischi per la determinazione delle adeguate misure di controllo e di mitigazione, degli interventi formativi di sensibilizzazione dei lavoratori, dei DPI da prevedere e dei programmi di miglioramento da promuovere.

Il documento è composto da una parte generale e si completa con specifici documenti di dettaglio predisposti per ogni impianto/struttura organizzativa aziendale affinché l'analisi e le soluzioni attuate tengano conto delle caratteristiche delle diverse organizzazioni e tecnologie applicate.

In funzione delle particolari specificità delle attività eseguite presso le sedi e impianti di A2A vengono effettuate delle indagini/campagne di misura in merito a:

- ❖ rischio rumore,
- ❖ rischio chimico,
- ❖ rischio biologico,
- ❖ rischio campi elettromagnetici,
- ❖ rischi da movimentazione manuale dei carichi,
- ❖ rischio di esposizione alle vibrazioni¹¹,

finalizzate a redigere il DVR. I risultati di tali indagini possono corredare il "Documento della sicurezza" il quale è composto dai seguenti documenti: "Documento di valutazione dei rischi (DVR)", "Misure di prevenzione e protezione" e "Piano di miglioramento". Nel DVR viene inoltre valutato il rischio per lavoratrici in età fertile e viene definito il protocollo sanitario.

La predisposizione del DVR è a cura dei Datori di Lavoro di A2A in collaborazione con il Medico

¹¹ L'elenco è da ritenersi esemplificativo e non esaustivo; normalmente l'indagine di misura viene avviata dopo una valutazione preliminare del rischio a seguito del quale si determinano condizioni di rischio significative. L'esposizione al rischio, per condizioni minori, possono essere fatte con metodologie di calcolo basandosi su fattori di emissione dichiarati dai costruttori di attrezzature/impianti.

Competente (MC) e il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), dei Delegati dei Datori di lavoro, dei Responsabili di Funzione, dei Preposti e, ove necessario, degli stessi Lavoratori. La valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, conseguente ai pericoli individuati, è effettuata dal RSPP e dai MC: i responsabili coinvolti ed i Preposti forniscono le informazioni e i dati necessari¹² al RSPP che li elabora inserendoli nelle Schede di valutazione del Rischio.

Si procede al riesame e a modificare le schede di valutazione del Rischio all'occorrenza e in seguito ad interventi manutentivi e migliorativi degli impianti tali da generare o variare gli aspetti di sicurezza e salute sul lavoro. Il documento viene inoltre riesaminato anche a seguito del completamento delle azioni di miglioramento pianificate, di interventi formativi importanti o con acquisizione di qualifiche regolate, di inserimento di nuove attività/servizi o di eventi, quali infortuni, incidenti e mancati infortuni.

A2A assicura che i risultati della valutazione dei rischi siano tenuti in considerazione nello stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio sistema di gestione, attraverso l'individuazione di obiettivi e traguardi di Sicurezza (riportati nei documenti denominati "Piano Qualità Ambiente e Sicurezza" o "Traguardi e Programmi del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza" o "Piano di Miglioramento").

Prescrizioni legali e prescrizioni sottoscritte	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
		4.3.2	4.3.2

A2A assicura che i requisiti dei prodotti/servizi forniti¹³, le prescrizioni cogenti applicabili e quelle eventualmente sottoscritte siano considerate nello stabilire, attuare e mantenere attivo il proprio Sistema QAS.

A tale scopo ha predisposto dei processi interni per assicurare l'acquisizione dei nuove disposizioni legislative e regolamentari in emissione e per l'attuazione degli adempimenti in esse prescritti. L'attività è regolata dalla disposizione "Presidio aggiornamento della normativa Qualità, Ambiente e Sicurezza - 401.0010/*".

L'identificazione, l'aggiornamento, la registrazione, la diffusione e l'archiviazione delle leggi e delle norme, è effettuata in modo articolato con il coinvolgimento di più strutture all'interno del gruppo A2A:

- la tenuta sotto controllo dei nuovi disposti legislativi in campo europeo, nazionale e regionale viene infatti segnalata dalla Direzione QAS e dalla Direzione Affari Legali;
- l'ambito territoriale (ordinamenti e delibere comunali/provinciali e degli enti territoriali) è di diretta responsabilità delle funzioni competenti delle U.O.;
- la rassegna stampa, i cui articoli possono riguardare leggi/provvedimenti/sentenze d'interesse aziendale, è distribuita quotidianamente tramite l'intranet del gruppo dalla Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne.

La documentazione legale è conservata presso il Centro Documentale e presso la Direzione Affari Legali che ne distribuiscono, su richiesta, le copie; è data possibilità al personale di visualizzare la banca dati (aggiornamento semestralmente) delle leggi, tramite un abbonamento, al sito intranet www.services.arsed.it. Gli elenchi restano a disposizione del personale attraverso l'accesso ad apposite aree di rete e/o l'intranet aziendale.

Per acquisire gli aggiornamenti normativi sono a disposizione anche ulteriori strumenti, quali abbonamenti ai principali organi normativi (UNI e CEI), riviste di settore, segnalazioni da parte di associazioni, siti internet, iscrizioni a news letter di specifici argomenti, ecc.

E' compito di ogni responsabile per la funzione/i di propria competenza, l'ottemperanza a tutta la legislazione vigente, alle norme ed alle prescrizioni/autorizzazioni rilasciate all'organizzazione e agli

¹² Sono di riferimento anche: i dati storici degli infortuni avvenuti, riferibili alle attività e/o ai luoghi esaminati; le informazioni disponibili sugli incidenti, anche di quelli che non hanno causato infortuni; i dati relativi alla sorveglianza sanitaria ed alle eventuali malattie professionali. In determinati casi, come anticipato nella nota precedente, possono rendersi necessarie rilevazioni strumentali dei livelli di esposizione ed ulteriori indagini specifiche, quali rilievi di rumorosità, dosaggio degli inquinanti aerodispersi e caratterizzazione dei fattori microclimatici.

¹³ Energia elettrica e prodotti della combustione commercializzabili. Prestazioni di servizi per le società del gruppo.

impianti i quali si avvalgono, per i requisiti soggetti ad adempimenti periodici, di elenchi/data base con evidenziate le scadenze temporali ed i responsabili dell'applicazione.

In alcuni ambiti, sono stati nominati¹⁴ dei "referenti normativi" con l'incarico di monitorare con continuità leggi e provvedimenti emessi, determinare quelli di interesse dell'organizzazione di cui fanno parte, individuare i soggetti interni coinvolti, definire con gli stessi le modalità di applicazione delle prescrizioni.

Ambiente e Sicurezza della Direzione QAS e la Direzione Affari Legali forniscono su richiesta, rispettivamente pareri giuridici sulla legislazione/normativa in generale e interpretazioni/chiarimenti tecnici sulle norme ambientali e della sicurezza. A2A promuove verso il proprio personale la consapevolezza e la comprensione dei requisiti cogenti in ambito salute e sicurezza tramite la pianificazione e la realizzazione di incontri su tali tematiche.

Per le attività che coinvolgono fornitori di servizi sono effettuate apposite riunioni di coordinamento e vengono emessi i documenti della sicurezza che costituiscono parte integrante del rapporto contrattuale (Piano Sicurezza e Coordinamento, Piani Operativi di Sicurezza, DUVRI, etc).

Politica	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	5.3	4.2	4.2

L'Alta Direzione ha definito la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (anche definita Politica Integrata del Gruppo) al fine di perseguire un livello di prestazioni volte alla massima soddisfazione dei propri interlocutori (interni ed esterni), inquadrando tutte le iniziative in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Nel documento sono indicate la Mission, le Strategie e gli Obiettivi a cui il personale di A2A, e di tutte le aziende del Gruppo, devono attenersi.

La Politica :

- ❖ è appropriata agli scopi dell'organizzazione, alla dimensione di A2A e del Gruppo e ai suoi processi, agli aspetti ambientali ed ai rischi connessi alle attività, definendo le strategie in considerazione del contesto in cui opera;
- ❖ comprende l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema QAS ed alla prevenzione di effetti indesiderati in materia ambientale e in ambito della sicurezza e salute dei lavoratori;
- ❖ esplicita l'impegno alla conformità alla legislazione e alle prescrizioni vigenti;
- ❖ fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi attraverso la ricerca della massima soddisfazione dei clienti e delle parti interessate;
- ❖ responsabilizza tutti al proprio ruolo nella gestione delle attività e quindi del Sistema;
- ❖ enfatizza il coinvolgimento di tutto il personale;
- ❖ promuove la trasparenza delle soluzioni adottate verso l'esterno;
- ❖ è sufficientemente chiara per essere compresa dalle parti interessate.

La Politica viene comunicata a tutto il personale di A2A (anche del gruppo) nonché ai Fornitori tramite:

- ❖ Comunicazione al personale;
- ❖ Affissione negli edifici e nelle bacheche di A2A;
- ❖ Pubblicazione in intranet ed internet;

¹⁴ La nomina dei referenti è formale.

- ❖ Dichiarazioni ambientali dei siti registrati Emas;
- ❖ Incontri nei quali viene illustrata (vedi anche par. "comunicazione");
- ❖ Incontri di inserimento per neo assunti;
- ❖ Inserimento tra la documentazione di riferimento allegata ai Contratti di acquisto (o in essi richiamata).

Alla data di revisione del presente documento è in vigore la Politica per la Qualità - Ambiente - Sicurezza, approvata dal Presidente del Consiglio di Gestione a maggio 2009, a seguito del riesame annuale.

In coerenza con la Politica integrata del Gruppo¹⁵ per approfondire le tematiche specifiche dei siti produttivi sono state emesse le seguenti politiche: Politica del sistema di Gestione per la Qualità - C.le Monfalcone, Politica Ambiente e Sicurezza - C.le Monfalcone, Politica integrata Ambiente e Sicurezza del Nucleo Idroelettrico Calabria, Politica Ambientale della C.le di Cassano.

Il riesame delle politiche è effettuato, a cadenza annuale, in sede delle riunioni dei comitati di coordinamento e nel corso del riesame della direzione, allo scopo di verificarne l'adeguatezza nel tempo o rilevare la necessità di una loro eventuale revisione.

Nell'ambito delle linee generali dell'Alta Direzione è inoltre di riferimento il "Codice etico" (esteso a tutto il gruppo) nel quale sono esplicitate le "regole sociali" adottate dalla società e da tutto personale: il codice è disponibile tramite l'intranet di gruppo.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Pianificazione	5.4	4.3	4.3

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Obiettivi, traguardi e programmi del Sistema QAS	5.4.1	4.3.3	4.3.3

In coerenza con gli indirizzi espressi nella Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, a seguito di analisi sulla situazione di mercato e delle tecnologie disponibili, alle esigenze delle Parti Interessate e tenuto conto delle Leggi/Normative/Delibere vigenti (comprese le prescrizioni eventualmente sottoscritte), degli impatti ambientali e dei rischi e pericoli in tema di sicurezza, periodicamente vengono definiti o riconfermati Obiettivi del sistema QAS tecnicamente ed economicamente perseguibili.

Gli obiettivi possono essere di carattere generale e quindi applicati a tutta A2A e/o specifici per singole unità organizzative.

Al fine di raggiungere gli obiettivi individuati, nelle aree che influenzano maggiormente il sistema QAS, gli stessi vengono ripresi e strutturati attraverso un programma di azioni documentato (traguardi specifici) che esplicitano:

- ❖ azioni concrete che devono essere svolte per il raggiungimento dei traguardi e modalità di esecuzione delle stesse;
- ❖ tempi di attuazione delle azioni e di raggiungimento dei traguardi;
- ❖ responsabilità di esecuzione dell'azione;
- ❖ opportuni indicatori e relativi valori soglia (ove possibile);
- ❖ risorse necessarie per svolgere l'azione, che possono essere sia di natura economica che professionale (interne o esterne).

Tali programmi sono coerenti con il budget di riferimento.

¹⁵ La politica integrata del gruppo è di riferimento, come indirizzo generale, anche per le restanti politiche delle società del gruppo. Ad ogni sua revisione seguono i riesami delle altre politiche emesse per assicurarne la coerenza

Nel caso di introduzione di nuovi servizi o progettazione di nuovi impianti ed al variare delle prescrizioni legislative applicabili, i programmi sono rivisti dove necessario per garantire che anche a queste situazioni siano applicati i criteri corretti previsti dal Sistema QAS.

Gli obiettivi e i traguardi-programmi vengono normalmente individuati nelle riunioni di riesame (comprese quelle di comitato) e approvati in prima istanza dal Rappresentante della Direzione di riferimento e copia della documentazione è inviata per conoscenza all'Alta Direzione.

Gli obiettivi e i traguardi-programmi vengono diffusi ai diversi livelli aziendali interessati mediante comunicazioni a carattere generale, incontri specifici o interventi informativi, questi ultimi gestiti secondo quanto previsto alla sezione 6 del presente manuale.

Il monitoraggio dei traguardi e degli obiettivi avviene formalmente durante le periodiche riunioni di Riesame di A2A e nell'ambito dei Comitati QAS, ed è formalmente documentato lo stato di avanzamento.

Nell'ambito del campo di applicazione del SGQ della Centrale di Monfalcone, ai fini del miglioramento delle attività svolte sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- Garantire la sicurezza del personale interno ed esterno coinvolto nelle operazioni di cui sopra;
- Garantire il pieno rispetto del piano di scarico;
- Garantire l'affidabilità del SGQ, anche attraverso un miglioramento della gestione delle manutenzioni;
- Ottimizzare la rata di scarico e la logistica interna;
- Contribuire al miglioramento delle prestazioni ambientali e della sicurezza dei servizi;
- Ottimizzare i processi coinvolti nella produzione di ceneri volanti da combustione, garantendone e validandone le caratteristiche chimico fisiche al fine della commercializzazione, come previsto per i materiali da costruzione con marchio CE per gli usi consentiti;
- Ottimizzare la produzione di ceneri volanti conformi ai requisiti delle norme per il riutilizzo.

Obiettivi e traguardi e programma/i della Sicurezza	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 4.3.3
---	----------	-----------	-------------------------

Sulla base del livello di rischio e della priorità degli interventi, è definito il "Programma di attuazione delle misure di prevenzione e protezione ritenute necessarie per la salvaguardia della sicurezza e salute dei Lavoratori" (o in alcuni ambiti definito "piano di miglioramento").

I Responsabili Delegato ed i Preposti ne stabiliscono la tempistica, il budget per l'attuazione e ne conservano copia presso il luogo di lavoro. L'originale è conservato dal SPP di riferimento.

Il documento evidenzia:

- le attività soggette a rischio;
- le misure di prevenzione e protezione previste;
- i livelli di priorità;
- i tempi di realizzazione.

Tale piano programmatico diviene parte integrante del "Documento della Sicurezza".

Al fine di raggiungere gli obiettivi identificati nelle politiche emesse per gli aspetti inerenti la Sicurezza e, in particolare, l'obiettivo primario di miglioramento continuo del sistema e dei risultati in ambito SSL, ad integrazione e completamento del Documento di Valutazione dei Rischi, viene inoltre predisposto dal SPP di riferimento il "Programma per il miglioramento dei livelli di sicurezza".

L'aggiornamento dei "Programmi" avviene in sede di riesame e comunque ogniqualvolta sia modificata la Valutazione dei Rischi, in ragione di modifiche organizzative, produttive, tecniche o legislative.

In ambito dei Comitati QAS viene valutata l'opportunità di far confluire nei traguardi e programmi il piano di miglioramento risultante dalla valutazione dei rischi e dall'incontro con i RLSA. In questi casi gli esiti dei miglioramenti del sistema di gestione per la sicurezza, conseguiti attraverso i traguardi e

programmi o la gestione del sistema stesso, vengono riportati al SPP quali elementi di ingresso alle attività di riesame della Valutazione dei Rischi.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Pianificazione del sistema di gestione QAS	5.4.2	4.3.3	4.3.3

La pianificazione del Sistema di Gestione è intesa come il complesso delle attività mediante le quali sono stabiliti i Processi necessari per conseguire in modo efficace¹⁶ ed efficiente¹⁷ gli obiettivi¹⁸ e soddisfare i requisiti applicabili.

A2A prevede, per il proprio Sistema QAS un approccio per processi, pianificando, ove necessario, attività di analisi e monitoraggio dei processi stessi, al fine di garantire l'integrità ed il miglioramento del sistema.

Il Sistema di Gestione QAS evolve e necessita di modifica a seguito di:

- Riorganizzazioni aziendali;
- Modifiche del dominio di certificazione;
- Risultati di eventuali azioni correttive;
- Attività di riesame del Sistema, della valutazione degli aspetti ambientali e dei rischi;
- Modifiche alle norme, leggi e regolamenti di riferimento;
- Risultati di azioni di miglioramento del Sistema.

Tali aspetti sono elemento di ingresso per la pianificazione delle azioni di adeguamento /miglioramento del sistema.

La Pianificazione del Sistema QAS è svolta nel rispetto di tutti i requisiti richiesti, è documentata in funzione delle esigenze operative e prende in considerazione, quando richiesti contrattualmente o quando ritenuto necessario, una o più delle seguenti attività stabilite per i servizi gestiti:

- ✓ identificazione/acquisizione di mezzi e risorse necessari a consentire la realizzazione di quanto stabilito;
- ✓ assicurazione della compatibilità tra il processo di *business* ed i processi di supporto e gestionali;
- ✓ aggiornamento, ove necessario, dei piani e delle modalità di controllo e della relativa strumentazione di supporto;
- ✓ identificazione e preparazione dei documenti di registrazione previsti del Sistema QAS;
- ✓ identificazione e richiesta di acquisizione di apparecchiature (incluse le apparecchiature di prova, controllo), attrezzature, risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la qualità richiesta;
- ✓ identificazione di adeguate verifiche al ricevimento dei materiali e durante l'esecuzione dei lavori e prima del rilascio dell'opera e/o della messa in esercizio;
- ✓ esplicitazione dei criteri di accettazione per tutte le caratteristiche e prescrizioni, incluse quelle che comportano elementi di valutazione soggettivi.

I Piani prodotti sono tenuti sotto controllo dalle funzioni interessate e nell'ambito delle riunioni di riesame; lo stato avanzamento viene registrato.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Responsabilità autorità e comunicazione	5.5		

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Responsabilità e autorità	5.5.1	4.4.1	4.4.1

¹⁶ Efficacia ≡ Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

¹⁷ Efficienza ≡ Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

¹⁸ Compresi quelli ambientali e della sicurezza.

L'organizzazione aziendale, che comporta l'identificazione dei livelli di responsabilità per ogni attività, è esplicita negli Organigrammi aziendali. La definizione delle responsabilità ed i rapporti reciproci del personale, le cui attività influenzano il sistema QAS, avviene normalmente attraverso:

- ❖ Ordini di Servizio;
- ❖ Disposizioni Organizzative;
- ❖ Comunicazioni interne;
- ❖ Mansionari delle Unità organizzative e delle Funzioni emessi;
- ❖ Deleghe, procure e nomine;
- ❖ Manuale del Sistema QAS;
- ❖ Procedure, Disposizioni, Istruzioni e Linee Guida.

A ogni livello A2A rende il personale consapevole del ruolo assegnato e dell'influenza che il proprio operato può avere sul Sistema QAS attraverso la divulgazione delle conoscenze relative al Sistema, ai processi produttivi ed alle attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

I responsabili dei processi dimostrano il loro impegno al miglioramento continuo partecipando alla definizione di obiettivi e programmi, sostenendoli e attivandosi per il loro perseguimento.

Tali figure hanno specifica autorità per:

- ❖ Assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo il Sistema QAS in conformità con le norme e i riferimenti legislativi applicabili attraverso l'approvazione dei piani di audit e degli obiettivi di miglioramento, presidiare riunioni con i responsabili di unità organizzativa per monitorare i *reports* delle attività, rilevare le criticità emerse ed individuare le loro risoluzioni;
- ❖ Assicurare lo svolgimento nei periodi stabiliti del Riesame del Sistema QAS;
- ❖ Riferire al vertice del Gruppo sull'andamento del Sistema QAS;
- ❖ Assicurare la consapevolezza delle necessità del cliente e delle parti interessate attraverso riunioni con i responsabili dei processi.

Nell'ambito delle principali Unità Organizzative/Tecnico Operative e/o impianti produttivi sono stati definiti i Comitati QAS che presiedono il sistema nelle specificità in cui operano; a supporto delle attività di gestione del Sistema QAS in particolare nelle centrali di produzione, sono state definite delle Funzioni QAS (presenti negli organigrammi).

La Direzione QAS garantisce il coordinamento, lo sviluppo e la gestione del Sistema all'interno del Gruppo e fornisce il supporto per lo sviluppo e la gestione di specifiche attività (ad es. programmazione annuale, cicli di audit, ecc.); tale unità svolge anche un ruolo di indirizzo e sviluppo per le tematiche di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La Direzione QAS e le funzioni QAS hanno il compito di:

- ❖ Garantire l'elaborazione del programma triennale QAS raccogliendo gli input direzionali;
- ❖ Monitorare l'attuazione dei programmi operativi e dei controlli di avanzamento e di conformità sugli stessi;
- ❖ Individuare, attivare e sostenere le Azioni Correttive/Preventive attraverso i canali prestabiliti, verificandone l'attuazione;
- ❖ Monitorare il soddisfacimento dei requisiti delle norme di riferimento e delle performance del Sistema QAS e dei processi;
- ❖ Verificare l'efficacia del Sistema QAS individuando gli eventuali margini di miglioramento;
- ❖ Mantenere adeguatamente aggiornata la documentazione di sistema.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Rappresentante della Direzione	5.5.2	4.4.1	4.4.1

L'Alta Direzione ha investito del ruolo di "Rappresentante della Direzione per il Sistema QAS" di A2A il Responsabile della Direzione Qualità Ambiente Sicurezza¹⁹. Nell'ambito dei siti produttivi di A2A sono stati inoltre identificati "rappresentati della direzione" i responsabili del sito, allo scopo di supportare il sistema con analisi di maggior dettaglio.

Ruolo del Rappresentante della Direzione per il Sistema QAS è:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema QAS siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- relazionare alla Direzione circa le performance del Sistema QAS e su ogni esigenza per il miglioramento,
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente e delle parti interessate all'interno e all'esterno di A2A.

Per le attività sopra indicate sono di supporto al Rappresentante della Direzione le unità organizzative Qualità, Ambiente e Sicurezza della Direzione QAS e le funzioni QAS nominate, nonché i Comitati QAS.

I Comitati QAS²⁰, presieduti dal Responsabile della Direzione/Unità Organizzativa/Tecnico operativa, dai suoi diretti collaboratori e dalla funzione QAS di riferimento, hanno lo scopo di garantire una maggiore efficacia nella analisi e gestione operativa del sistema, e soprattutto degli aspetti di sicurezza e degli impatti ambientali; i responsabili di sistema per la qualità²¹, l'ambiente e la sicurezza sono membri attivi del comitato.

Nell'ambito di riunioni a cadenza definita i comitati effettuano, di fatto, un primo livello di riesame della Direzione valutando i dettagli operativi relativi all'applicazione del Sistema QAS di competenza allo scopo di:

- identificare e registrare ogni problema (N.C.) relativo al servizio, ai prodotti, ai processi e al Sistema QAS;
- individuare, attivare e sostenere A.C. attraverso canali prestabiliti;
- avviare azioni volte a prevenire in verificarsi di N.C. (relative al servizio, ai prodotti, ai processi e al Sistema QAS);
- verificare l'implementazione delle soluzioni;
- valutare gli esiti del monitoraggio dei processi aziendali ed i risultati/esiti delle attività pianificate (i.e. "traguardi e programmi") al fine di verificarne l'efficacia ed individuare margini di miglioramento.

Negli incontri vengono inoltre esposti gli esiti delle valutazioni periodiche del sistema eseguite dal personale del Gruppo (interne) e dall'organismo di certificazione (esterne).

Il Comitato acquisisce le strategie di base di A2A e del Gruppo e/o le direttive da sviluppare in termini operativi attraverso il responsabile direttivo che lo precede nella scala gerarchica.

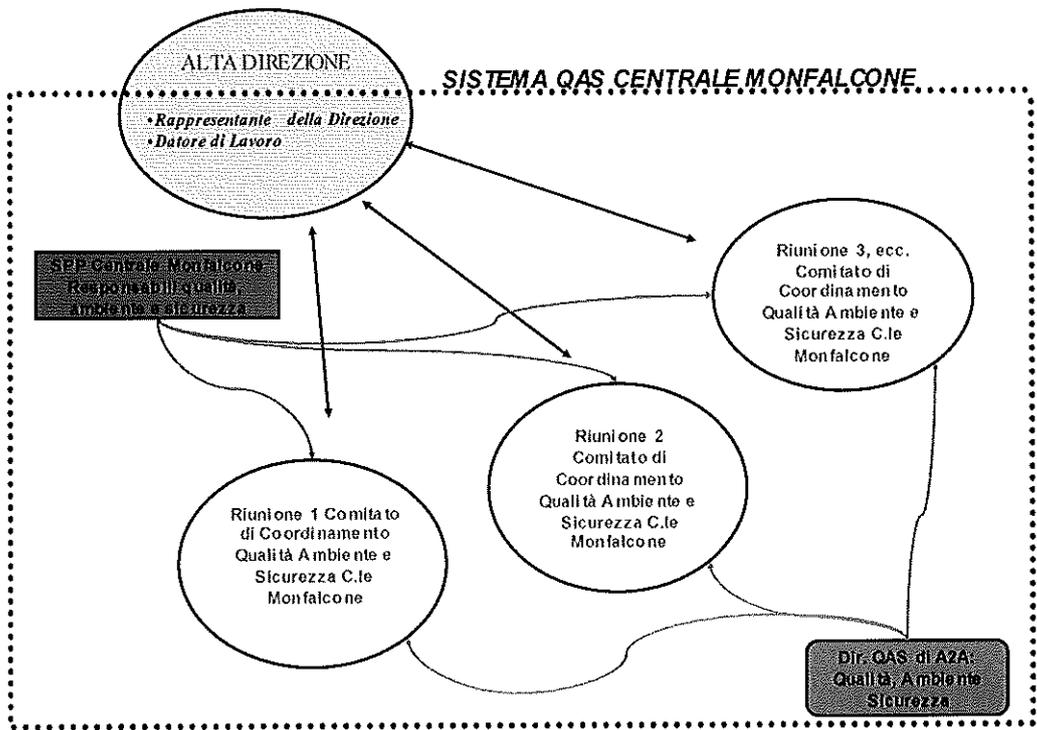
Nella seguente Figura 1 è rappresentato lo schema della struttura di governo del sistema QAS di A2A prendendo ad esempio la centrale di Monfalcone.

¹⁹ La nomina è stata effettuata con ordine di servizio n° 03/09/A2A del 3 febbraio 2009 in concomitanza con il riassetto organizzativo della struttura QAS di A2A.

²⁰ I comitati di coordinamento vengono identificati e comunicati alla struttura di riferimento. Alla data di emissione del presente documento sono attivi i comitati di Coordinamento della Centrale di Cassano, Impianti idroelettrici Valtellina, Impianti idroelettrici della Calabria, Centrale di Monfalcone.

²¹ Il responsabile Qualità della centrale di Monfalcone è anche responsabile della produzione di fabbrica per le ceneri volanti.

Figura 1 – Schematizzazione "tipo" delle relazioni tra Comitati QAS di A2A e l'unità organizzativa QAS



Per assicurare lo sviluppo e mantenimento del sistema QAS e omogeneità nei diversi ambiti intervengono, con diverse responsabilità, più figure organizzative:

- ✓ QAS Produzione che ha un ruolo di coordinamento e supporto molto operativo nell'ambito delle centrali di produzione;
- ✓ Sicurezza di A2A ha un ruolo di coordinamento volto a garantire omogeneità di impostazione negli aspetti tecnici e di applicazione della normativa in materia di Sicurezza all'interno del gruppo poiché la parte operativa è svolta dal SPP di riferimento;
- ✓ Ambiente di A2A ha un analogo ruolo a quello sopra descritto ma in ambito degli aspetti tecnici e di applicazione della normativa in materia Ambientale, poiché la parte più operativa è svolta dalla funzione QAS dei siti produttivi;
- ✓ Qualità di A2A partecipa per assicurare che l'implementazione e lo sviluppo del sistema, in relazione alle norme di riferimento qualità ambiente e sicurezza, e della relativa documentazione sia coerente e integrata con il modello documentale e di gestione del Gruppo A2A.

Ove non presente, nell'ambito delle U.O di A2a o delle società del gruppo, una funzione QAS decentrata, e per le U.O. di staff di A2A la Direzione QAS e la sua struttura interna hanno un ruolo diretto di sviluppo e gestione del sistema e della documentazione correlata.

Altri ruoli di riferimento per il sistema	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	5.5.2	4.4.1	4.4.1

Il Consiglio di Gestione di A2A ha conferito, ad agosto 2010, la responsabilità di Datore di lavoro di A2A ai due Direttori generali della società attribuendo al Direttore Area Corporate e di mercato la responsabilità anche per le U.O. a staff della Presidenza. Per dare attuazione di quanto deliberato in sede di CdA sono stati emessi due specifici atti notarili di "individuazione del Datore di Lavoro". In tali atti sono ribadite anche le responsabilità in materia ambientale.

A seguire i Datori di Lavoro hanno individuato all'interno della loro struttura i Delegati del Datore di Lavoro, nominati con procure speciali, affinché *"abbiano a provvedere in piena autonomia alla programmazione, organizzazione, gestione e controllo di tutte le attività intese a dare attuazione e adempimento alle norme previste in materia della sicurezza e ambientale, nonché di tutela dell'aria, dell'acqua e del suolo, nell'ambito delle attività di pertinenza e di completa autonomia gestionale"*.

In alcune U.O., in particolare nei siti di produzione, sono state emesse anche sub deleghe.

In tutti i documenti di delega sopra citati sono sempre richiamate anche le responsabilità in materia ambientale.

Con nomina congiunta²² i due Datori di Lavoro hanno identificato il servizio di prevenzione e protezione di A2A composto dal Responsabile (RSPP) – unico per tutto la società - e da più ASPP; a questi ultimi sono stati associati a specifiche aree di riferimento e per attività di riferimento.

Il medico competente è stato designato a inizio 2010.

I Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA) sono stati eletti dai lavoratori o designati nell'ambito dalle rappresentanze sindacali.

Gli addetti alle emergenze sono designati dai Datori di Lavori Delegati nei diversi ambiti di competenza e solo a seguito della partecipazione, con test di apprendimento, ad un specifico corso conforme ai requisiti di legge previsti.

I Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA) ed il Medico Competente sono figure che hanno influenza nel sistema attraverso il loro coinvolgimento e apporto nella riunione annuale con il Datore di Lavoro (o suo delegato), nelle attività di mantenimento del sistema (MC) e di consultazione (RLS).

In ambito ambientale è di riferimento la figura professionale dell'Energy Manager – tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (rif. legge 10/91 art.19 e Decreto legislativo 30/05/2008, n. 115), che ha l'incarico di raccogliere e analizzare i dati sui consumi energetici e promuovere l'uso efficiente dell'energia: per coprire le diverse competenze e ambiti territoriali in A2A sono state emesse più nomine di Energy Manager.

Per gli aspetti legati alla mobilità da e verso le sedi di lavoro da parte del personale in forza è di riferimento la figura del Mobility Manager (in ottemperanza all'art. 3 del Decreto Ministeriale 27/03/1998): l'incarico è stato affidato al responsabile della Direzione del Personale e Servizi Generali di A2A²³ affinché provveda ad attivare iniziative volte a diminuire l'impatto ambientale del traffico e incentivare l'uso di mezzi collettivi e/o ecologici, a diffondere la cultura della mobilità sostenibile in azienda.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Comunicazione	5.5.3	4.4.3	4.4.3

A2A, in relazione agli aspetti e alle esigenze del Sistema QAS, garantisce le necessarie comunicazioni per un'applicazione efficace ed efficiente del Sistema.

La comunicazione interna, regolata tramite un processo di responsabilità nella catena gerarchica, è finalizzata alla diffusione capillare e tempestiva delle varie tipologie di informazioni necessarie, informazioni istituzionali, informazioni di processo, informazioni di carattere tecnico richieste per le attività da svolgere, informazioni inerenti l'efficacia del Sistema di Gestione, ecc.

Gli strumenti di Comunicazione di cui l'Alta Direzione di A2A si avvale sono molteplici e mirano ad informare sia il proprio personale che, più in generale tutte le Parti Interessate.

²² Lettera ACM/257/10/RR/LG/ac

²³ Lettera del 25/02/2008 protocollo n°3848

Per la parte di comunicazione interna gli strumenti utilizzati sono:

- ❖ Ordini di Servizio, Disposizioni Organizzative e Avvisi al Personale;
- ❖ Bacheche;
- ❖ Seminari, Incontri Tecnici;
- ❖ Presentazioni, Reportistica;
- ❖ Comunicazioni dirette alle singole figure o a gruppi (tra cui le riunioni interne alle funzioni);
- ❖ Specifiche riunioni a tema (es. incontri periodici sulla sicurezza);
- ❖ Comunicazioni informatiche (*e-mail, sito web, intranet*).

A2A prevede flussi strutturati di comunicazione anche in senso opposto (bottom-up), ovvero ogni lavoratore può e deve richiedere informazioni circa la propria attività, gli obiettivi, ecc. segnalare le anomalie che riscontra (anche di tipo ambientale e sicurezza) o proporre interventi migliorativi.

La comunicazione verso l'esterno avviene tramite:

- ❖ Campagne e/o comunicati Stampa;
- ❖ Casa dell'Energia¹¹;
- ❖ Pubblicità;
- ❖ Sito WEB;
- ❖ Manifestazioni pubbliche (es. "Impianti aperti");
- ❖ Sostegno ad iniziative locali.

I principali attori della comunicazione interna ed esterna sono la Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne e Progetti di Organizzazione e Sviluppo Risorse, che gestiscono i maggiori strumenti di comunicazione interna di sopra elencati.

A2A:

- ❖ assicura le comunicazioni interne fra i differenti livelli e le diverse funzioni/Società/Aree sia in condizioni di normalità che di emergenza;
- ❖ riceve, documenta e risponde alle richieste ed esigenze provenienti dalle parti interessate;
- ❖ assicura le consultazioni dei lavoratori e loro rappresentanti in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Strumenti di comunicazione interna	5.5.3	4.4.3	4.4.3

I seminari e gli incontri tecnici

Il personale direttivo viene informato in merito a particolari eventi o progetti aziendali mediante appositi incontri, in alcuni casi direttamente organizzati dall'Alta Direzione. I responsabili aziendali dello sviluppo del progetto che viene presentato, si rendono disponibili anche per rispondere alle domande del personale. Tali incontri sono estesi talvolta anche ai rappresentanti sindacali dei lavoratori. I partecipanti a questi seminari sono responsabili di trasferire le informazioni ricevute ai propri collaboratori: in tal modo si assicura la conoscenza dei progetti a tutto il personale.

Le comunicazioni interne

Il personale riceve copia delle comunicazioni interne: Ordini di Servizio, Disposizioni Organizzative e Avvisi al Personale, bandi interni di concorso. Per rendere possibile la consultazione di tale materiale a tutto il personale aziendale e del gruppo, le comunicazioni vengono affisse nelle

¹¹ Struttura in cui possono essere ospitati eventi, convegni e mostre dedicati all'energia, dalla produzione al suo uso razionale, passando attraverso i temi della sicurezza e del risparmio energetico.

bacheche poste nei principali luoghi di passaggio aziendali e pubblicate nella "bacheca" dell'intranet. Comunicazioni di rilievo vengono consegnate anche tramite la busta paga.

Le responsabilità nella predisposizione e diffusione delle comunicazioni interne è indicata nelle Linea Guida "Documenti organizzativi A2A – 001.0006/*".

Rassegna Stampa

La Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne cura quotidianamente la pubblicazione nell'intranet aziendale della rassegna stampa nazionale e locale, nelle quali sono riportati gli articoli estratti dalla stampa locale e nazionale ed il cui contenuto ha attinenza con le attività/servizi erogati da A2A e dal Gruppo.

A2A Magazine

A2A Magazine ha la funzione principale di informare tutti i dipendenti del gruppo e stimolare la loro partecipazione ai processi organizzativi, favorendo la circolazione delle informazioni tra i vari uffici. La responsabilità circa la redazione, l'emissione e la distribuzione è in carico alla Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne.

Sito Intranet

Costituisce strumento di comunicazione interna anche "l'intranet" aziendale, attraverso il quale il personale aziendale può accedere (oltre a quelle già accennate ai punti precedenti: rassegna stampa, normative di interesse aziendale) a diverse informazioni quali:

- la rubrica telefonica interna con i nominativi dei colleghi aziendali e del gruppo, e le funzioni in cui sono in forza (tali informazioni facilitano il contatto e la conoscenza dell'organizzazione);
- i comunicati stampa e le principali iniziative e campagne del gruppo, che permettono di conoscere le strategie e le azioni aziendali;
- la struttura organizzativa, le procedure, la modulistica, etc.;
- la documentazione principale del Sistema QAS e dei sistemi di gestione di sito o di società in atto (Manuali, politica integrata, certificati, eccetera);
- la corporate governance, che illustra il modello di comportamento adottato da A2A;
- iniziative specifiche dedicate allo sviluppo delle risorse umane, strumenti per lo sviluppo e la crescita delle risorse – Sezione Risorse Umane;
- catalogo elettronico per la gestione dei microacquisti – Sezione Approvvigionamenti;
- spazio dedicato al mondo della tecnologia e alle sue applicazioni – Sezione servizi ICT;
- e altro ancora.

Comunicazione Ambientale esterna	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
		4.4.3	

A2A fornisce le informazioni di carattere ambientale di interesse pubblico a chiunque ne faccia richiesta conformemente a quanto fissato nel Decreto Legislativo 19.08.2005 n°195, relativamente alla libertà di accesso alle informazioni in materia ambientale.

La principale forma di comunicazione ambientale e degli aspetti ambientali significativi avviene in conformità al Regolamento (CE) 1221/2009, attraverso la pubblicazione della Dichiarazione Ambientale (specifica per ogni dito registrato EMAS), diffusa in forma cartacea e consultabile sul sito internet di A2A. I documenti riportano gli aspetti ambientali significativi in forma aggregata²⁴, non entrando cioè nel dettaglio dei singoli aspetti e impatti ambientali emersi in fase di Analisi Ambientale, ritenendo tale metodo più adeguato ad un'ampia comunicazione esterna.

Sono inoltre di riferimento, per garantire la comunicazione ambientale con l'esterno, anche i seguenti strumenti:

- pubblicazioni che promuovono ed informano sui servizi e le attività aziendali (rese disponibili con

²⁴ A2A ha deciso di non comunicare puntualmente all'esterno i propri aspetti ambientali significativi.

- diverse modalità, a seconda dell'argomento e delle finalità);
- Mass media: quotidiani, radio e televisioni locali;
 - Convegni, conferenze, incontri, seminari pubblici su argomenti specifici;
 - Visite guidate agli impianti aziendali;
 - Aree dedicate nel Sito Internet del gruppo A2A;
 - Rapporto di Sostenibilità;
 - Partecipazioni a fiere e mostre con stand divulgativi;
 - Corrispondenza.

I principali canali di comunicazione istituzionali sono gestiti e coordinati dalla Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne.

Le visite guidate ad impianti e strutture aziendali sono un'opportunità che A2A offre ai propri clienti, alle parti interessate e alle scolaresche per far conoscere un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti. A questo scopo vengono messi a disposizione tecnici specializzati che guidano i visitatori all'interno degli impianti mostrandone il funzionamento

A2A garantisce il controllo dei reclami ambientali per i quali viene assicurata la risposta. I Comitati QAS periodicamente ne prendono visione, effettuano un'analisi sulle motivazioni del reclamo verificando l'adeguatezza delle risposte nonché delle eventuali azioni correttive apportate o da apportare.

Comunicazione, Partecipazione e Consultazione per la Sicurezza	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 4.4.3
--	----------	-----------	----------------------

Comunicazione

a) La comunicazione interna tra i vari livelli dell'organizzazione viene garantita attraverso disposizioni aziendali e informazioni opportunamente diffuse servendosi dell'intranet o altri supporti interni di comunicazione. Tramite l'intranet è messo a disposizione anche il DVR di riferimento.

b) I fornitori che lavorano presso le sedi e gli impianti di A2A sono informati sul sistema di gestione della sicurezza, sui contenuti della politica sulla sicurezza (richiamata negli ordini), sulle modalità di comportamento da adottare nell'esecuzione di attività che possono causare impatti sulla sicurezza e salute dei lavoratori. L'attività è a cura dei singoli responsabili di funzione, con eventuale supporto del RSPP, dell'eventuale ASPP di riferimento e del responsabile ambientale che coordinano le attività del fornitore tendone registrazione (si vedano anche i DUVRI, i PSE, ecc.). Ai fornitori sono comunicate le procedure e istruzioni relative alle attività a loro assegnate, e segnalate anche le eventuali successive revisioni.

L'accesso agli ambienti di lavoro è consentito solo al personale dipendente o, nel caso di persone non dipendenti (fornitori, visitatori, clienti e/o committenti, ecc.), solo dopo l'accertamento della loro identità e secondo modalità predefinite in sede contrattuale (specifiche tecniche e requisiti contrattuali) o comunicata al momento dell'accesso.

Partecipazione e consultazione

Al fine di assicurare il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati al perseguimento di idonee condizioni di SSL e il loro diritto a partecipare alle soluzioni delle problematiche ad essa connesse, sono stati identificati, nei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA), le figure che partecipano alla gestione del sistema attraverso la consultazione.

Tale consultazione si realizza:

preventivamente,

- ❖ nel processo di valutazione del rischio;
- ❖ nello sviluppo delle politiche e delle procedure per la gestione del rischio;

successivamente,

- ❖ nella designazione degli addetti alle attività di prevenzione incendi, al pronto soccorso, all'evacuazione dei lavoratori;
- ❖ nell'organizzazione delle attività di formazione ed informazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- ❖ nella verifica dell'efficacia delle misure di protezione e prevenzione;
- ❖ nella revisione delle politiche e delle procedure per la gestione del rischio;
- ❖ ogniqualvolta intervengano cambiamenti organizzativi, delle infrastrutture, delle tecnologie, dei procedimenti, ecc., che possano avere significative ricadute sulla Salute e Sicurezza sul posto di lavoro;
- ❖ nella riunione periodica tra Datore di Lavoro (o Responsabile Delegato) e il medico competente (si veda successivo paragrafo).

I lavoratori inoltre sono coinvolti nella messa punto dei documenti relativi alla SSL, consultati e informati ad ogni aggiornamento o cambiamenti che influiscono sulla salute e sulla sicurezza sul posto di lavoro.

Riesame della Direzione	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	5.6	4.6	4.6

L'Alta Direzione riesamina il Sistema QAS ad intervalli annuali²⁵ allo scopo di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia, e per garantire il continuo miglioramento dei processi, delle prestazioni ambientali e dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori.

Nell'ambito dei comitati di coordinamento vengono svolti riesami di maggior dettaglio articolati secondo i criteri indicati nel seguito:

- ❖ Un riesame di "primo livello" condotto dai Comitati QAS, in occasione delle riunioni svolte più volte nel corso dell'anno. Non necessariamente in tali riunioni si analizzano tutti gli aspetti di sistema di riferimento per il riesame. Queste riunioni sono verbalizzate e copia dei verbali è archiviata anche presso Qualità di QAS.
- ❖ Un riesame di "secondo livello", effettuato con cadenza almeno annuale, che copre tutte le aree del Sistema QAS e tutti gli aspetti previsti dalle norme di certificazione.

Questo riesame viene normalmente documentato tramite una Relazione consuntiva (o verbale) che riprende gli aspetti valutati in sede di comitato e nella riunione annuale con il Datore di Lavoro e che riporta, relativamente all'anno appena concluso:

- 1) una sintesi delle attività/azioni sviluppate nell'ambito del sistema di riferimento del comitato, il loro stato di avanzamento, le proposte di miglioramento individuate e lo stato di implementazione di quelle pianificate, compresa la valutazione circa il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi assegnati;
- 2) considerazioni generali sul sistema di gestione di A2A nell'ambito di competenza.

Gli aspetti critici e le azioni definite nei riesami di secondo livello diventano input per le riunioni del comitato di coordinamento.

Le responsabilità e i tempi di attuazione stabilite in sede di riesame sono normalmente identificate nei verbali di comitato.

Nel caso in cui nel corso dei Riesami (di primo o secondo livello) emergano problematiche di notevole rilevanza e che interessano trasversalmente tutta la struttura organizzativa di A2A l'argomento viene portato all'attenzione della Direzione QAS²⁶ e/o dei vertici societari senza attendere il riesame annuale.

²⁵ Partecipano alla riunione annuale almeno il Presidente del Consiglio di gestione, i due Direttori Generali e il responsabile Direzione QAS.

²⁶ Come prescritto dalla disposizione "Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive – 401.0060/*".

Le modalità applicate per la conduzione del riesame sono indicate nel dettaglio nella disposizione "Attività di riesame per i sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza - 401.0100/*".

Il riesame affronta l'eventuale necessità di cambiare la Politica Integrata QAS e le Politiche di sito, gli obiettivi, i programmi e altri elementi del Sistema QAS (quali l'analisi ambientale, il documento di valutazione dei rischi e/o dei suoi allegati, ecc.) alla luce dei risultati provenienti dagli audit interni, da cambiamenti della situazione (interni ed esterni) e dall'impegno al miglioramento continuo.

Elementi in ingresso per il riesame	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	5.6.2	4.6	4.6

Sono oggetto di analisi nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione i seguenti argomenti:

- ❖ l'adeguatezza delle Politiche Qualità Ambiente e Sicurezza vigenti e/o l'eventuale necessità della loro modifica;
- ❖ la coerenza dei Programmi e dei Piani (obiettivi e traguardi specifici) con gli obiettivi fissati nelle politiche adottate;
- ❖ l'idoneità e l'adeguatezza delle risorse utilizzate per l'attuazione del Sistema QAS;
- ❖ la corretta attuazione dei Piani di formazione, addestramento ed informazione;
- ❖ gli esiti delle valutazioni periodiche interne del Sistema QAS e di quelle esterne condotte dagli enti di certificazione;
- ❖ l'efficacia delle azioni informative nei confronti degli appaltatori e fornitori;
- ❖ la valutazione sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive;
- ❖ le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema QAS comprese le evoluzioni/nuove emissioni delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni;
- ❖ le informazioni di ritorno da parte del cliente e le comunicazioni provenienti dalle parti interessate (compresa l'analisi dei reclami ed i risultati delle indagini di Customer Satisfaction);
- ❖ le A.C. e A.P. da promuovere e/o lo stato delle A.C. e A.P. già avviate;
- ❖ le prestazioni dei processi, il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi indicati nel programma QAS, la prestazione ambientale dell'organizzazione, la prestazione di sicurezza;
- ❖ le azioni a seguire da precedenti riesami della direzione ed il loro stato di avanzamento;
- ❖ lo stato di avanzamento delle iniziative di miglioramento;
- ❖ le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema QAS comprese le evoluzioni delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni;
- ❖ la coerenza delle possibili situazioni di rischio ambientale e della sicurezza, alla luce delle nuove situazioni di rischio emerse;
- ❖ l'efficacia e la correttezza delle metodologie ed azioni adottate nel caso di eventi incidentali o di emergenza verificatisi;
- ❖ le raccomandazioni per il miglioramento;
- ❖ l'analisi ambientale;
- ❖ il documento di valutazione dei rischi.

Nell'ambito del sistema di controllo dei prodotti della combustione commercializzabili della Centrale di Monfalcone il riesame ha anche lo scopo di:

- ❖ verificare l'adeguatezza e l'efficienza del processo di produzione attraverso l'analisi di eventuali indicatori di qualità (nonché dei reclami dei clienti, delle NC, segnalazioni da laboratori, ect.);

- ❖ confermare il soddisfacimento dei riferimenti normativi necessari alla marcatura CE;
- ❖ verificare l'efficacia del sistema di controllo di produzione dell'Impianto;
- ❖ analizzare la conformità dei prodotti sottoposti a marcatura CE.

Oltre ai temi sopra indicati possono essere inseriti nell'ordine del giorno della riunione di riesame altri eventuali argomenti connessi al sistema QAS.

Elementi in uscita dal riesame	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	5.6.3	4.6	4.6

Nei documenti approvati nel corso del Riesame della Direzione e negli eventuali verbali successivi sono identificate decisioni ed azioni relative a:

- ❖ evoluzioni del Sistema QAS, compresa l'eventuale adeguamento delle politiche;
- ❖ miglioramento dell'efficacia del Sistema QAS, dei suoi processi e degli obiettivi;
- ❖ miglioramento dei prodotti e dei servizi in relazione ai requisiti ed alle esigenze del cliente e delle parti interessate;
- ❖ miglioramento delle prestazioni ambientali e di sicurezza;
- ❖ miglioramento della capacità nella produzione e nel controllo degli aggregati in relazione alle esigenze del cliente ed in conformità ai requisiti normativi per i quali è effettuata la marcatura CE;
- ❖ necessità di nuove risorse.

I documenti sono disponibili per consultazione e comunicati tramite intranet o altri strumenti di comunicazione.

Attività di riesame sicurezza previsto dalla normativa	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
			4.6

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza con cadenza almeno annuale viene indetta, dal Datore di Lavoro (o dal Responsabile Delegato per la Sicurezza), la riunione periodica di prevenzione e protezione, a cui partecipano:

- ❖ Datore di Lavoro o suo delegato;
- ❖ Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi;
- ❖ Medico Competente;
- ❖ Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Durante tale riunione sono esaminati:

- ❖ il documento di Valutazione dei Rischi;
- ❖ i criteri di scelta dei DPI;
- ❖ l'idoneità dei DPI;
- ❖ l'andamento degli infortuni;
- ❖ i programmi di informazione ed formazione.

La riunione è effettuata anche in occasione di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio, compresa la programmazione e l'introduzione di nuove tecnologie che abbiano riflessi sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori. Il verbale della riunione è predisposto e conservato dal RSPP. In alcuni ambiti le figure sopra indicate vengono coinvolte anche in riunioni

intermedie dedicate ad argomenti specifici sulla sicurezza e/o nelle riunioni dei comitati di coordinamento di riferimento.

I contenuti e le conclusioni delle riunioni sopraccitate e riportati nei rispettivi verbali sono parte integrante del riesame del Sistema QAS.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ6

Rev n°
3

Pagina 1 di 8

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE 6: "Gestione delle Risorse"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	firma leggibile

Decorrenza applicazione: 12/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....
Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

gestione delle risorse	2
Messa A Disposizione Delle Risorse	2
Risorse Umane	3
Generalità	3
Competenza, Formazione, Addestramento E Consapevolezza	3
Infrastrutture	5
Ambiente Di Lavoro	7
Dotazione mezzi di protezione individuale e collettiva	8

GESTIONE DELLE RISORSE	ISO 9001 6.1	ISO 14001	OHSAS 18001
MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	ISO 9001 6.1	ISO 14001 4.4.1	OHSAS 18001 4.4.1

In fase di stesura del bilancio di previsione, ma anche a seguito di Riesami della Direzione, di momenti di pianificazione di nuove attività, di revisione di processi esistenti, di riorganizzazioni, viene valutata la struttura esistente, identificando l'eventuale necessità di acquisire risorse – personale, strutture e mezzi – ed esplicitando i requisiti o le competenze a cui le stesse devono rispondere/possedere.

A2A individua e rende disponibile le necessarie risorse per:

- ❖ il perseguimento degli obiettivi, delle strategie e delle politiche del Gruppo;
- ❖ l'attuazione ed il miglioramento dei processi gestionali, di supporto e di business, connessi all'operatività del Sistema QAS;
- ❖ garantire l'ottenimento della soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate, il rispetto dell'ambiente e la sicurezza dei lavoratori – interni ed esterni;
- ❖ mantenere la competitività aziendale sul mercato;
- ❖ sviluppare nuove attività/ business;
- ❖ definire la necessità di aggiornamento degli impianti e delle attrezzature utilizzate per mantenere la competitività della produzione sul mercato di riferimento;
- ❖ definire i fabbisogni di risorse umane (compreso lo sviluppo e acquisizione delle competenze);
- ❖ definire i piani di approvvigionamento.

I responsabili delle direzioni/unità organizzative di A2A, con il supporto della Direzione Pianificazione e Controllo, provvedono a rilevare le esigenze delle risorse economiche necessarie per l'approvvigionamento di materiali e apparecchiature, per lo sviluppo dei progetti e delle tecnologie avanzate, per la formazione e l'addestramento e per l'attuazione dei piani di miglioramento approvati. Tali esigenze di risorse vanno a formare il Conto Economico di budget previsionale.

Il processo di pianificazione strategica garantisce l'allineamento delle iniziative aziendali alle esigenze del business di riferimento, definisce le linee guida per uno sviluppo e una gestione orientati al ritorno degli investimenti e al miglioramento dei processi interni alla società.

Una volta approvato il budget diventa operativo a partire dall'inizio dell'esercizio¹ viene dettagliato in opportuni piani operativi.

L'attuazione dei contenuti e la verifica dell'efficacia del piano strategico è sistematicamente monitorata dal Responsabile di U.O. /di Centrale e sottoposta all'approvazione del vertice societario.

L'adeguatezza delle risorse disponibili e/o da acquisire sono oggetto di riesame con particolare attenzione a:

- ❖ risorse materiali quali: le attrezzature, gli impianti, i dispositivi di misura;

¹ Il budget può essere oggetto di aggiornamento/integrazioni qualora emergano nuove esigenze di un certo rilievo o modifiche importanti rispetto alla previsione iniziale.

- ❖ risorse umane e meccanismi per promuovere il miglioramento continuo e garantirne la sicurezza e salute;
- ❖ risorse naturali.

RISORSE UMANE	ISO 9001 6.2	ISO 14001	OHSAS 18001
Generalità	ISO 9001 6.2.1	ISO 14001	OHSAS 18001

Il personale che opera in A2A è coinvolto direttamente o indirettamente in attività che influenzano la qualità del servizio e dei processi aziendali, l'ambiente in cui operano e la salute e sicurezza propria e dei colleghi (interni e esterni), pertanto A2A assicura l'adeguatezza qualitativa e quantitativa del patrimonio di competenze tecniche, professionali e manageriali necessarie del personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto/servizio, intervenendo, dove opportuno, con adeguata formazione/informazione e addestramento.

Assegna inoltre a personale (interno od esterno) adeguato e qualificato la conduzione delle valutazioni periodiche interne.

L'attività di gestione del personale, sia in termini amministrativi che organizzativi, è svolta dalla Direzione del Personale e Servizi Generali e da Progetti di Organizzazione e Sviluppo Risorse, ed è descritta attraverso il Processo "Personale e Organizzazione" ed è regolata, in parte, dai seguenti documenti normativi "Selezione ed assunzioni A2A – 2010001/*", "Aggiornamento dati nel sistema gestionale del personale – 401.0007".

Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza	ISO 9001 6.2.2	ISO 14001 4.2.2	OHSAS 18001 4.2.2
--	-------------------	--------------------	----------------------

Competenza e consapevolezza

Il personale in forza che opera presso A2A e che ha precise responsabilità nell'ambito delle attività aziendali che hanno maggior/diretta influenza sulla conformità ai requisiti dei processi produttivi e dei servizi erogati, sugli impatti ambientali indotti dalle proprie attività e sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, ha adeguata competenza per l'attività svolta: la competenza è determinata sulla base del grado di istruzione, di formazione-addestramento, di esperienza e di abilità acquisita.

L'identificazione della competenza necessaria a ricoprire i ruoli trova evidenza nei requisiti richiesti in fase di assunzione, nelle esigenze formative e di addestramento rilevate e nell'attività di valutazione del personale.

Relativamente a quest'ultimo aspetto si evidenzia che è attivo in A2A² il processo "performance management" (che interessa dirigenti, quadri e impiegati) e che consiste nella valutazione del personale sulla base di obiettivi raggiunti (rispetto ad obiettivi assegnati), dei comportamenti agiti rispetto a competenze rilevanti per il ruolo occupato e del "personale piano di miglioramento" delle competenze e delle abilità.

Oltre al processo di performance management, coordinato da Progetti di Organizzazione e Sviluppo risorse, periodicamente nelle business units e nei comitati di coordinamento sono analizzate le performance del personale rilevando, attraverso un'analisi dei bisogni, eventuali carenze formative e di addestramento. La Direzione QAS promuove inoltre interventi formativi per fornire la necessaria competenza, per sensibilizzare il personale agli aspetti evidenziati dall'applicazione del sistema e per addestrare i valutatori interni incaricati dell'esecuzione degli audit.

I responsabili delle Unità Organizzative di A2A approvano le azioni necessarie alla creazione, allo sviluppo ed al mantenimento della "cultura" della qualità, del rispetto dell'ambiente e della sicurezza, garantendo la partecipazione del personale a corsi/seminari interni o esterni e pianificando adeguati momenti di sensibilizzazione sulla base delle esigenze o dell'evoluzione tecnologica.

² Il processo riguarda anche le società del gruppo sotto controllo e coordinamento della capogruppo A2A.

Attraverso comunicazioni, riunioni e attività formative il personale è reso consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità relativamente a:

- ❖ importanza della conformità alle Politiche di A2A, alle procedure³ e ai requisiti del Sistema QAS;
- ❖ rischi e impatti sulla qualità delle attività svolte, sull'ambiente e sulla sicurezza dei lavoratori, conseguenti al proprio modo di operare;
- ❖ benefici sull'ambiente e sulla sicurezza determinati dall'adozione di comportamenti virtuosi;
- ❖ potenziali conseguenze generate dallo scostamento dalle procedure stabilite;
- ❖ contributo nello sviluppo di programmi e nel conseguimento di obiettivi e traguardi di miglioramento.

Formazione ed addestramento

Il personale in forza alle strutture organizzative è qualificato sulla base di adeguata istruzione, addestramento e/o esperienza secondo quanto necessario.

Il coordinamento delle attività utili per individuare le esigenze formative e di addestramento, per pianificare e sviluppare gli interventi e gestirne operativamente l'esecuzione viene svolto da Progetti di organizzazione, Sviluppo Risorse e dalla Direzione Personale e Servizi Generali⁴. Le due unità organizzative, avvalendosi delle informazioni raccolte dai responsabili direttivi delle U.O. di A2A effettuano una progettazione di massima dei programmi formativi e di addestramento, compatibile con i piani strategici aziendali e le risorse economiche disponibili, riportandoli nel "Piano formativo" e nel "Piano di addestramento".

Progetti di Organizzazione, Sviluppo Risorse e Direzione del Personale e Servizi Generali definiscono nel dettaglio il programma di formazione/addestramento, sia interno che esterno, di gruppo o individuale ed hanno la responsabilità della loro esecuzione⁵. Tutte le informazioni riguardanti il percorso formativo di ciascun dipendente del Gruppo sono registrate in apposito software.

In materia di sicurezza, per ogni neoassunto e personale in cambio mansione, viene svolta dal responsabile di funzione della risorsa, con il supporto del SPP, un'analisi delle esigenze di formazione, informazione e addestramento legate alla mansione che la risorsa andrà a ricoprire, tenuto conto delle conoscenze già possedute (in relazione all'esperienza acquisita, ruoli già ricoperti, formazione già erogata).

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale neo assunto o in cambio mansione o che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza ed autonomia.

I criteri e le modalità di gestione dei progetti formativi e di addestramento sono identificati nei seguenti documenti normativi "Formazione ed addestramento - 201.0021/*" e "Addestramento - 401.0097/*".

Efficacia degli interventi formativi

Tramite questionari e interviste indirizzati ai diretti fruitori, Progetti di Organizzazione, Sviluppo Risorse e Direzione del Personale e Servizi Generali rileva l'adeguatezza dell'organizzazione degli interventi formativi erogati e costituiscono un input per la successiva attività di pianificazione dei corsi.

La verifica dell'efficacia della addestramento - "valutazione dell'apprendimento" - viene effettuata al termine dell'intervento formativo/di addestramento, tramite la somministrazione ai partecipanti di un questionario sui contenuti del corso o sottoponendo gli stessi a prove pratiche.

³ Con questo termine si intende sintetizzare tutte le tipologie di documenti indicati nella Linea guida "Sistema normativo - Procedurale di A2A" 001.0005/*.

⁴ L'attribuzione delle aree di responsabilità alle due unità organizzative è stata formalizzata in data 15/05/09 attraverso la procedura "Formazione e addestramento - 201.0021/0".

⁵ Nell'ambito della Direzione del Personale la raccolta delle esigenze di addestramento viene effettuato dalle Gestioni del Personale con il supporto, per gli interventi trasversali a tutto il gruppo, del personale a staff di Gestione e amministrazione del personale.

La verifica dell'efficacia della formazione viene effettuata a seguito della valutazione delle competenze.

La verifica dell'efficacia dell'affiancamento è svolta dal responsabile della persona addestrata.

Costituiscono ulteriori momenti di verifica dell'apprendimento e dell'efficacia degli interventi formativi/di addestramento/di affiancamento le valutazioni delle competenze e delle risorse effettuate in data successiva all'esecuzione delle stesse.

Gli esiti relativi alle verifiche dell'efficacia della formazione/addestramento del personale, assieme ai risultati sull'adeguatezza dell'organizzazione dei corsi, costituiscono la base per la definizione ed il miglioramento di nuove azioni formative.

INFRASTRUTTURE	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	6.3	4.4.1	4.4.1

A2A ha individuato spazi di lavoro opportunamente attrezzati nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro, e ha reso disponibili mezzi, attrezzature, strumenti, software e relativi servizi e infrastrutture di supporto all'attività e ai servizi erogati.

Per quanto descritto di seguito, nella mappatura dei processi aziendali, sono di riferimento i processi "Information Technology" e "Gestione Infrastrutture".

Per **INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE** si intendono:

- impianti per la produzione di energia elettrica (termoelettrica, idroelettrica, in cogenerazione);
- impianti per il trattamento termico dei rifiuti (in co-combustione);
- impianti per la generazione di calore;
- impianti di depurazione delle acque reflue e di raffreddamento del ciclo termico;
- infrastrutture portuali e impianti di stoccaggio e movimentazione;
- impianti di produzione, trattamento, trasporto e stoccaggio delle ceneri volanti;
- impianti di riscaldamento e climatizzazione degli edifici;
- reti e impianti per la distribuzione di teleriscaldamento;
- impianti elettrici, di automazione e telecontrollo, telematici al servizio degli impianti e delle infrastrutture di cui ai punti precedenti;
- deposito degli impianti e delle infrastrutture di cui ai punti precedenti.

L'attività di costruzione e manutenzione di questa tipologia di infrastrutture è parte integrante del processo di "realizzazione del prodotto (e servizio)" descritto nella sezione 7 del presente manuale (cui si rimanda).

INFRASTRUTTURE LOGISTICHE

- stabili/uffici (e servizi connessi) e area parcheggio e deposito mezzi;
- magazzini periferici dei siti produttivi;
- automezzi di servizio;
- reti telefoniche e telematiche, rete mobile e ponte radio (che permettono la tempestività di comunicazione e il collegamento/coordinamento fra le varie unità operative);
- sistemi di comunicazione interno esterno (i.e. l'intranet aziendale, il collegamento internet, la posta elettronica, ecc.).

Si segnalano in particolare anche le apparecchiature che hanno rilevanza ai fini del controllo dei fattori e degli effetti ambientali:

Sistema Monitoraggio Emissioni (SME). Tali sistemi prevedono l'analisi in continuo dei fumi, per rilevare le concentrazioni di SO₂, NO_x, CO e polveri, e l'acquisizione ed elaborazione dati, tramite rete informatica.

Sistema Controllo Scarico delle acque reflue. Il sistema è generalmente costituito da un'unità di analisi, comprendente un sistema di controllo del campione, strumenti di analisi, registratori multitraccia, allarmi. Effettua misure di pH, conducibilità, temperatura.

Rete Rilevamento Qualità dell'Aria. Tali sistemi sono composti da centraline di rilevamento,

posizionate intorno ai siti produttivi, che provvedono ad effettuare un monitoraggio dei parametri chimici dell'aria (SO₂ e polveri PM10). I valori rilevati vengono inviati automaticamente ad un calcolatore dedicato e correlati con i dati meteorologici ricavati da una stazione meteo posta all'interno della centrale.

Strumentazione del Laboratorio Chimico, utilizzata per l'analisi delle acque di scarico (pHmetro, conduttivimetro, spettrometro ad assorbimento atomico, cromatografo).

L'attività di costruzione e manutenzione di questa tipologia di infrastrutture è parte integrante del processo di "realizzazione del prodotto (e servizio)" descritto nella sezione 7 del presente manuale (cui si rimanda).

SOFTWARE E HARDWARE

- sistemi di supervisione e telecontrollo degli impianti;
- **SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE**, attraverso il quale sono gestite le attività di più aree aziendali e che è composto da Sistema del Controllo di Gestione, Sistema del Personale (amministrazione, gestione, controllo presenze/assenze), SAP (per Gestione Lavori; Ordini e Ricevimenti; Magazzino; Sistema Acquisti, Sistema, Sistema Contabile e Finanziario, Sistema della Contabilità Imprese), Sistema di telecontrollo (al quale sono annessi i sistemi di modellazioni delle reti e di gestione degli schemi funzionali degli impianti, Sistema Protocollo, Sistema di gestione dei rifiuti (utilizzato per la registrazione dei movimenti di carico scarico dei rifiuti, predisposizione formulari, produzione dei Mud, e di tutte le informazioni connesse – quali autorizzazioni ecc., e con il quale vengono gestite pesate, formulari, ecc.), Banca Dati di esercizio e combustibili (BDE); Controllo della qualità dell'aria (es. sistema PUMEI);
- hardware periferico e centro elaborazione dati.

ALTRE INFRASTRUTTURE

- attrezzature e utensili a mano, sottoposti a manutenzione secondo le procedure del SPP;
- impianti di sollevamento, sottoposti a manutenzione periodica e ove previsto a ispezioni da parte degli enti di controllo;
- officine nella quali si svolgono lavori di assemblaggio di parti di impianto o di pezzi speciali interventi riparazione e costruzione (ad es., raccordi di tubazioni con forma particolare, ecc.) costruiti su misura; le attrezzature in dotazione (trapano a colonna, saldatrice, filettatrice e segatrice a nastro) sono sottoposte a revisione periodica secondo le procedure del SPP;
- laboratori,
- manuali di uso e manutenzione di impianti e mezzi.

Le infrastrutture indicate nel presente capitolo vengono mantenute idonee tramite opportuna manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria, attivata per evitare il ripetersi di non conformità, per garantire la continuità del servizio e per incrementare in tal modo la capacità di controllo del processo. Tali attività, svolte o coordinate dalle funzioni operative preposte di A2A o dalle Società partecipate o controllate (il cui servizio è regolato da contratti di servizio), sono descritte nelle rispettive procedure.

A2A predispose ed attua piani di ammodernamento e manutenzione delle infrastrutture, in cooperazione con le competenti Funzioni aziendali e/o Società del Gruppo incaricate, per assicurare la funzionalità e il soddisfacimento delle esigenze operative, le verifiche di funzionalità dei vari elementi delle infrastrutture in relazione alle criticità; all'uopo ricorre a società specializzate nell'esecuzione degli interventi necessari, registrando i rapporti d'intervento.

Le infrastrutture tecnologiche di processo sono gestite e mantenute direttamente dalle unità operative della direzione ATO con personale proprio e/o con ricorso a società specializzate esterne.

In merito ai sistemi informativi sono attivati processi di protezione della rete aziendale e dei sistemi di elaborazione (antivirus) e processi di sicurezza delle banche dati tramite le procedure di back

up. L'accesso ai sistemi informativi e alle aree di rete è controllato, in funzione delle attività di competenza, dei livelli autorizzativi e delle abilitazioni attivate.

La gestione (tra cui gli interventi di implementazione di nuove funzionalità e ampliamenti e/o modifiche delle funzionalità esistenti) del sistema di telecontrollo è svolto da A2A per gli impianti tecnologici di produzione di energia elettrica e calore; per i sistemi informativi, l'hardware periferico ed il centro elaborazione dati la competenza è di E-utile SpA (società partecipata)⁶. Le reti e le connessioni telematiche nonché la fonia sono di competenza di Selene Spa (società del Gruppo A2A).

Quando se ne ravvisi la necessità, unitamente alle strutture organizzative che ne hanno la gestione, A2A effettua la valutazione delle necessità di adeguamento e/o della sostituzione delle infrastrutture, sulla base dello stato di usura, del tempo di utilizzo, dei carichi di lavoro attuali e previsti e delle innovazioni tecnologiche presenti sul mercato.

Le risorse necessarie sono inserite nella previsione di budget, così come riportato al precedente requisito 6.1 del presente Manuale.

Regolano le attività sopra descritte i seguenti documenti (sono riportati solo i principali):

- ✓ Modalità transitorie per la gestione delle attività dell'area immobiliare – 201.0004/*⁷.
- ✓ Autorizzazioni investimenti ICT – 001.0004.
- ✓ Sviluppo e manutenzione del Sistema Informativo – 001.0002.
- ✓ Autorizzazione agli acquisti di natura informatica – 201.0005.

AMBIENTE DI LAVORO	ISO 9001 6.4	ISO 14001	OHSAS 18001 4.4.6
--------------------	-----------------	-----------	----------------------

Per lo svolgimento dei processi di erogazione dei servizi A2A predispone e mantiene idonei ambienti di lavoro con l'obiettivo di sostenere la motivazione e la soddisfazione di tutto il personale.

Per ambiente di lavoro si intendono anche tutte le aree di operatività che il personale svolge all'esterno delle infrastrutture del Gruppo e i fattori fisici, ambientali ed altri quali: rumore, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche.

Gli ambienti di lavoro sono stati portati tutti alla piena conformità con i requisiti della legislazione vigente; inoltre sono state predisposte tutte le iniziative per assicurare le condizioni di sicurezza necessarie e per fornire un adeguato livello di salubrità in termini di pulizia e igiene (garantiti attraverso la gestione di contratti con società esterne), temperatura interna, luminosità e rumorosità, in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro.

Gli edifici, gli impianti ed attrezzature vengono sottoposti a regolare manutenzione periodica.

Gli aspetti relativi a fattori di salute e sicurezza del personale sono analizzati attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi, dalla cui analisi si determinano le azioni di miglioramento conseguenti.

Nel caso di persone non dipendenti (fornitori, visitatori, clienti e/o committenti, ecc.), l'accesso alle sedi aziendali è consentito solo dopo che la loro identità è stata accertata presso i presidi presenti agli ingressi ed è stato contattato il referente interno perché autorizzi l'accesso e accompagni la persona durante tutta la sua permanenza⁸. Il referente è responsabile anche di accompagnare ai punti di raccolta previsti dai Piani di Emergenza, le persone non dipendenti eventualmente presenti in azienda al verificarsi di situazioni di emergenza.

L'accesso a impianti e infrastrutture esterne (quali opere di presa, impianti, ecc.) da parte di personale non dipendente è normalmente effettuato con la presenza di personale aziendale.

⁶ ICT ha il ruolo di governare il processo e mantenere il controllo delle attività s volte in outsourcing sia per E-Utile che Selene.

⁷ La procedura inoltre descrive anche le mansioni assegnate ad altre funzioni del Gruppo A2A in materia immobiliare.

⁸ Questa modalità, dopo il controllo all'ingresso, non è prevista per i fornitori abituali ai quali ogni inizio anno viene autorizzato il rilascio di adeguato pass di accesso.

Nel caso di ristrutturazioni o ampliamenti o acquisizione di nuovi ambienti di lavoro, sono considerati i seguenti aspetti:

- illuminazione ed aerazione naturale ed artificiale dei locali,
- superfici di lavoro disponibili,
- ergonomia del posto di lavoro,
- vie di fuga,
- uscite di sicurezza,
- aspetti igienico-sanitari,
- fattori microclimatici,
- aspetti antincendio,
- cartellonistica di sicurezza,
- barriere architettoniche.

L'ambiente di lavoro è inoltre determinato anche dalle condizioni sociali e relazionali tra il personale, dal grado di soddisfazione del proprio lavoro e dal senso di appartenenza alla società: la rilevazione di questo aspetto è effettuato tramite indagini di clima interno.

Nel caso particolare del personale che opera presso il terminale marittimo della Centrale di Monfalcone sono rispettati anche i dettami del *Decreto Legislativo 27 luglio 1999, n. 272 "Adeguamento della normativa sulla sicurezza e salute dei lavoratori nell'espletamento di operazioni e servizi portuali, nonché di operazioni di manutenzione, riparazione e trasformazione delle navi in ambito portuale, a norma della legge 31 dicembre 1998, n. 485"* e le indicazioni di norme, leggi e regolamenti applicabili in merito alla sicurezza in ambiti marittimi/portuali.

Quanto trattato nel presente paragrafo è correlato al "Processo Qualità, Ambiente e Sicurezza".

Dotazione mezzi di protezione individuale e collettiva

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

4.3.1-4.4.1

La dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) riguarda tutti gli addetti in relazione alle attività operative svolte ed è individuata sulla base delle risultanze della Valutazione dei Rischi.

I responsabili delle Unità e Funzioni organizzative, in collaborazione con il SPP di riferimento, sono incaricati dell'esame di dettaglio delle attività lavorative di ogni posizione di lavoro (mansione) finalizzata all'individuazione dei mezzi di protezione necessari per svolgere in sicurezza l'attività lavorativa di competenza.

La dotazione è definita con il supporto del Servizio Prevenzione e Protezione sulla base di quanto previsto dalle norme di legge e buona tecnica e dell'esperienza acquisita; la gestione di tali dotazioni, è normata dal D.Lgs.81/2008 ed è oggetto di apposite procedure documentate.

I dispositivi di protezione forniti ai dipendenti sono di tipo individuale e/o collettivo; l'informazione circa il loro corretto impiego e il tipo di protezione fornita è effettuata mediante specifici corsi di formazione e/o affiancamento.

Per i DPI di 1a e 2a categoria sono previsti interventi formativi specifici; per i DPI di 3a categoria è prevista formazione seguita da addestramento pratico.

La validità d'uso dei singoli DPI, e la loro conseguente sostituzione, è definita sulla base dei seguenti criteri:

- prescrizioni legislative,
- rottura accidentale,
- indicazioni del produttore,
- usura conseguente all'utilizzo.

In ciascuna area aziendale, compresi i cantieri, ove sia richiesto l'uso di DPI, è esposta la cartellonistica, prevista dalla normativa vigente, che indica i DPI specifici da utilizzare quando si soggiorna in quell'area e/o quando si utilizza una specifica attrezzatura.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ7

Rev n°
3

Pagina 1 di 34

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE: 7 "Realizzazione del Servizio"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	firma leggibile

Decorrenza applicazione: 12/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....
Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

- Il documento approvato e firmato in originale è depositato presso Qualità -

INDICE

Realizzazione del Prodotto.....	2
Pianificazione del servizio/prodotto.....	2
Processi relativi al Cliente.....	4
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto - servizio.....	4
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto /servizio.....	4
Determinazione e riesame dei requisiti relativi alla produzione di energia elettrica e calore.....	5
Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi interni di scarico movimentazione e consegna ed agli aggregati per calcestruzzi e cementi (ceneri volanti) della Centrale di Monfalcone.....	6
Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai Servizi di progettazione e direzione lavori interna o conto terzi e contratti interni al gruppo.....	7
Modifiche al contratto.....	8
Comunicazione con il cliente.....	8
Progettazione.....	10
Generalità.....	10
Pianificazione della progettazione.....	11
Elementi in ingresso alla progettazione.....	12
Elementi in uscita alla progettazione.....	12
Riesame della progettazione.....	13
Verifica della progettazione.....	13
Validazione della progettazione.....	13
Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione.....	14
Progettazione del Servizio.....	14
Approvvigionamento.....	15
Processo di Approvvigionamento.....	15
Prescrizioni per la sicurezza e l'ambiente (caratteristiche della fornitura/prestazione).....	15
Valutazione e gestione del fornitore.....	17
Informazioni per l'approvvigionamento.....	17
Verifica dei prodotti approvvigionati.....	18
Verifica del prodotto acquistato presso la sede del fornitore.....	20
EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	21
Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi.....	22
Controllo delle attività esternalizzate a imprese specializzate.....	26
Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizio.....	26
Identificazione e Rintracciabilità.....	27
Stato dei materiali sottoposti a monitoraggio e misurazioni.....	30
Proprietà del cliente.....	31
Conservazione dei prodotti.....	31
Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.....	32
Controllo delle apparecchiature.....	33

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7	4.4	4.4
PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.1	4.4.6	4.4.6

A2A ha definito i requisiti per la realizzazione e conduzione degli impianti, l'erogazione dei servizi e per l'esecuzione delle attività svolte¹:

- ❖ sulla scorta dell'esperienza acquisita nel corso del tempo,
- ❖ confrontandosi con organizzazioni che operano nello stesso settore,
- ❖ rilevando le esigenze espresse (e non espresse) dal cliente e delle parti interessate (indagini specifiche, analisi dei reclami, gestione delle relazioni con le amministrazioni e degli enti di controllo),

¹ Per conto proprio o per conto di terzi o di società del gruppo A2A.

- ❖ analizzando i contratti di servizio che regolano i rapporti con i clienti/committenti e con i fornitori,
- ❖ rispettando i requisiti della normativa cogente, della legislazione applicabile e delle altre prescrizioni sottoscritte,
- ❖ sulla base della disponibilità di risorse e dei budget di spesa.

Per A2A "governare" un processo significa realizzare un sistema che consenta di prevenire il verificarsi di criticità in ciascuna delle sue fasi, intervenendo su tutti i fattori del processo quali risorse, mezzi, tempi, costi e modalità d'esecuzione.

Il governo dei processi avviene mediante:

- ❖ conformità con leggi, norme, procedure di riferimento;
- ❖ struttura organizzativa adeguata allo scopo;
- ❖ utilizzazione di mezzi idonei;
- ❖ definizione delle condizioni di esercizio degli impianti e dei servizi;
- ❖ programmazione delle produzioni e pianificazione degli interventi di ispezione e manutenzione,
- ❖ monitoraggio e controllo di appropriati parametri del processo e caratteristiche del prodotto/servizio;
- ❖ manutenzione delle apparecchiature per assicurare una continua capacità di prestazioni;
- ❖ idonee disposizioni per la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- ❖ idonee disposizioni per il rispetto dell'ambiente;
- ❖ fruizione di un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

Ha quindi determinato le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i servizi erogati soddisfino i requisiti stabilendo:

- ✓ i campi delle maschere dei sistemi gestionali o applicativi di supporto alle funzioni,
- ✓ il flusso di informazioni interne, comprese quelle regolate attraverso i sistemi gestionali,
- ✓ la modulistica.

Quanto sopra descritto vale anche per la realizzazione di un servizio simile ai servizi interni già erogati. Pertanto A2A applica, laddove possibile, modalità gestionali simili per tutti gli impianti gestiti ed i servizi interni correlati (garantendo ai propri clienti interni ed esterni uniformità ed eguaglianza di trattamento).

Qualora in fase di acquisizione di un nuovo servizio/contratto fossero stabiliti requisiti ed obiettivi diversi da quelli standard aziendali, le modalità e le attività per soddisfarli sono definite in documenti complementari al contratto.

Nell'ambito del campo di applicazione del SGQ della Centrale di Monfalcone: i servizi erogati consistono nello scarico di rinfuse solide e nella movimentazione delle stesse fino ai bunker di caldaia, comprendendo anche la conservazione e movimentazione al carbonile; i processi sono relativi alla produzione di ceneri volanti da combustione di carbone e biomasse.

La pianificazione della produzione di ceneri volanti è gestita attraverso specifici piani di fabbricazione (CPF) coordinati dal Responsabile Qualità e/o dal Responsabile della produzione.

Il prodotto è ottenuto e commercializzato pianificando le attività, nel rispetto delle procedure, dei requisiti dei clienti, coerentemente ai processi, alla legislazione e alla normativa nazionale e internazionale, applicabile in materia.

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.2		

Nell'ambito delle attività e processi di A2A si configurano i seguenti clienti:

- A2A Trading a cui è ceduta la produzione di energia elettrica con contratti di tolling;
- le società del gruppo che fruiscono dei servizi delle U.O. di A2A;
- i produttori di cemento e calcestruzzo e/o loro intermediari a cui vengono venduti gli aggregati provenienti dalla combustione di carbone polverizzato con o senza materiali di co-combustione della Centrale di Monfalcone.

Nel campo di applicazione del SGQ viene inoltre considerato cliente interno le Unità di conduzione dei generatori di vapore a cui sono destinate le rinfuse solide scaricate.

DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO - SERVIZIO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.2.1	4.3.1-4.3.2-4.6	4.3.1-4.3.2-4.6

I rapporti con i clienti/committenti sono regolati attraverso i requisiti esplicitati nei contratti che regolano il rapporto (contratti di servizio nei casi di società del Gruppo a2A) e sono riconducibili a:

- ✓ caratteristiche del prodotto/servizio, comprese le caratteristiche cogenti applicabili,
- ✓ continuità e regolarità del prodotto/servizio,
- ✓ tempestività nelle risposte a richieste e reclami,
- ✓ sicurezza e tutela dell'ambiente massimizzando il recupero,
- ✓ completa ed accessibile informazione al cliente,
- ✓ attività di consegna e assistenza.

Nei paragrafi successivi sono indicate le modalità che A2A applica per la determinazione dei requisiti del prodotto/servizio ceduto ed rispetti strumenti di controllo/riesame, in relazione alla tipologia di prodotto/servizio.

Le principali attività commerciali e di riesame del contratto sono inoltre schematizzate anche nel processo "Acquisizione/partecipazione/gare" e nei processi di Business (rif. Processi Primari).

E' inoltre di riferimento la procedura "Credit Policy" 201.0017/* che disciplina anche le fasi preliminari della gestione del credito.

Nel caso in cui alcune attività vengano svolte per conto di altre società del gruppo A2A o società esterne, le modalità di esecuzione delle stesse avvengono secondo quanto definito in appositi contratti di servizio e/o capitolati.

DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO /SERVIZIO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.2.1	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6

Determinazione e riesame dei requisiti relativi alla produzione di energia elettrica e calore	ISO 9001 7.2.1-7.2.2	ISO 14001 4.3.1-4.3.2- 4.4.6	OHSAS 18001 4.3.1-4.3.2- 4.4.6
---	--------------------------------	---	---

A2A assicura la produzione di energia elettrica richiesta da A2A Trading nel rispetto dei requisiti delle delibere dell'Autorità e della legislazione vigente.

Tutti i rapporti con la borsa elettrica, clienti privati, ecc., sono tenuti dalla società di Trading, compresa la commercializzazione dei certificati verdi ottenuti dagli impianti a fonti rinnovabili qualificati IAFR (in relazione ai certificati verdi A2A Trading riconosce una quota parte alle centrali dei ricavi della commercializzazione).

Il principale Cliente di A2A è pertanto A2A Trading; il rapporto tra le parti è regolato dal contratto di servizio (si parla di contratto di servizio in quanto entrambe le società appartengono allo stesso gruppo).

A2A si impegna pertanto ad erogare il prodotto "energia elettrica" e "calore" secondo i requisiti fondamentali di seguito indicati:

- ❖ rispetto del programma e dei parametri di riferimento contenuti nei contratti stipulati con A2A Trading (e nel rispetto dei requisiti definiti da TERNA) come già sopra detto;
- ❖ rispetto del programma e dei parametri di riferimento contenuti nei contratti con A2A Calore e Servizi riferiti all'erogazione del servizio di teleriscaldamento²;
- ❖ rispetto dell'ambiente e controllo della sicurezza;
- ❖ chiarezza e comprensibilità nei rapporti.

La programmazione della produzione e degli scambi di energia elettrica, a breve e medio termine, è volta all'obiettivo della massima valorizzazione dell'energia disponibile in funzione dei costi di produzione, dell'evoluzione del mercato e delle normative.

I rapporti con soggetti terzi sulla base di convenzioni di cessione di energia elettrica e/o di certificazione legata alla produzione si distinguono nelle seguenti tipologie:

- ❖ rapporti³ con il Gestore del Mercato Elettrico (GME) per l'esecuzione di contratti di compravendita di energia conclusi nel sistema delle offerte (borsa elettrica), rapporti con Terna⁴ (Mercato MSD e sbilanci) e rapporti con operatori di mercato per l'esecuzione di contratti di compravendita di energia elettrica conclusi al di fuori della borsa elettrica (contrattazione bilaterale – PCE: Piattaforma Conti Energia). Partecipano a questi mercati le produzioni degli impianti rilevanti di A2A (CTE Cassano e CTE Monfalcone – in tolling, Centrali Idroelettriche in Valtellina e i Calabria – con contratto) e, ad esclusione del mercato MSD, le produzioni degli impianti non rilevanti⁵ (ad esempio le centrali idroelettriche di Prevalle sul Chiese, Pompegnino e Roè Volciano);
- ❖ convenzioni CIP6 di cessione di energia elettrica dedicata al GSE (centrale idroelettrica di Cogozzo)⁶;
- ❖ convenzioni di cessione di energia elettrica in regime di ritiro dedicato al GSE per unità di produzione non rilevanti minori (ad esempio l'impianto idroelettrico di Prevalle sul Naviglio, Canale Viola, Conca Vallata, Sernio e gli impianti fotovoltaici);
- ❖ commercializzazione dei certificati verdi e bianchi ottenuti dagli impianti a fonti rinnovabili

² La centrale di Cassano produce anche calore destinato al servizio teleriscaldamento; tale produzione deve rispondere, in termini di portata e temperatura di uscita, ai requisiti di gestione degli apparati (scambiatori) e della rete a cui la centrale è connessa.

³ I rapporti con GSE e quanto descritto nel comma sono tenuti, per conto di A2A, da A2A Trading e sono regolati da contratti di tolling o da contratti di servizio.

⁴ Il GRTN, ora GSE, non è più il gestore della Rete elettrica nazionale (RTN); da novembre 2005 la gestione della RTN e il dispacciamento sono in carico a TERNA, il GSE (detto Gestore Servizi Elettrici) gestisce solo impianti CIP6 e fonti rinnovabili.

⁵ Per questi impianti il GSE effettua il ritiro dedicato ovvero al di fuori della borsa elettrica.

⁶ Gestita in autonomia dalla Direzione Produzione – funzione Gestione Contratti.

qualificati IAFR e gestione delle quote di CO₂ in avanzo/disavanzo risultanti dalla differenza tra assegnazione ed emissioni di CO₂ riferite agli impianti soggetti alla direttiva Emission Trading⁷.

La produzione di calore richiesta dalle reti teleriscaldamento è ceduta ad A2A Calore e Servizi; l'eccedenza viene dissipata.

A2A mantiene il controllo sui quantitativi di energia elettrica e calore prodotti⁸ dai propri impianti fatturandoli secondo prezzi e modalità previsti nei contratti in essere con A2A Trading, GSE e A2A Calore e Servizi.

Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi interni di scarico movimentazione e consegna ed agli aggregati per calcestruzzi e cementi (ceneri volanti) della Centrale di Monfalcone	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.2.1-7.2.2	4.3.1-4.3.2-4.6	4.3.1-4.3.2-4.6

L'individuazione dei requisiti relativi ai servizi da espletare avviene nella fase di pianificazione del servizio di scarico di rinfuse solide, in accordo con le esigenze della Centrale di Monfalcone e concordando le diverse fasi con le altre parti interessate:

- Agenzie marittime e Comando nave;
- Capitaneria di porto, Rimorchiatori, Ormeggiatori e Piloti.

Durante la pianificazione del servizio di scarico di rinfuse solide si definiscono col Cliente (Centrale):

- tutti i requisiti dallo stesso specificati, compresi quelli relativi alle attività di erogazione del servizio;
- i requisiti che, pur non esplicitati, sono necessari per il servizio erogato e per quello atteso;
- tutti i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio;
- gli eventuali requisiti aggiuntivi ritenuti necessari da A2A Trading (che ha approvvigionato le rinfuse).

L'individuazione dei requisiti relativi al prodotto da commercializzare - Ceneri volanti - avviene a partire dalla fase di pianificazione con l'acquisto della materia prima - Rinfuse solide - per proseguire con il servizio di scarico di rinfuse solide, movimentazione, stoccaggio, rifornimento caldaie; in accordo con le esigenze della Unità di conduzione in Turno della centrale MF e concordando le diverse fasi con le altre parti interessate.

La funzione Movimento Combustibili della Centrale MF, prima di impegnarsi a fornire i servizi richiesti dalla Centrale e da A2A Trading, provvede a riesaminare quanto stabilito con entrambi i Clienti e le altre parti interessate, per assicurare la precisa definizione dei requisiti da osservare nello svolgimento dei servizi e verificare la possibilità di rispettare tali requisiti in maniera completa.

Il riesame (effettuato prima della accettazione dei servizi da erogare, alla conferma di modifiche ai servizi stessi e comunque continuo durante l'erogazione dei servizi) assicura la possibilità di esecuzione del servizio così come richiesto, in modo tale che:

- siano acquisiti tutti gli elementi contrattuali necessari, in particolare per quanto riguarda la definizione dei requisiti del servizio da erogare;
- siano risolti eventuali scostamenti rispetto a quanto espresso in precedenza;
- sia assicurata la capacità del Terminal di Monfalcone di far fronte alla richiesta;
- siano registrati e conservati i risultati del Riesame e le azioni che ne conseguono;
- siano confermati i requisiti prima della loro accettazione, anche in caso di richieste non documentate.

⁷ Anche questa attività è gestita da A2A Trading.

⁸ Anche per gli impianti in cui la programmazione della produzione è determinata da A2A Trading.

A2A - Centrale MF ha pianificato e sviluppato processi relativi al Cliente e alle attività di consegna delle ceneri volanti, in modo che, prima che l'Organizzazione si impegni a fornire il prodotto, ne siano determinati i requisiti di disponibilità dello stesso e quelli relativi alla marcatura CE e alle altre norme cogenti; ha assicurato che tali requisiti siano definiti e che siano risolti eventuali scostamenti tra i requisiti del contratto e le eventuali offerte.

A2A - Centrale MF si vincola contrattualmente con il cliente, dopo averne definito congiuntamente i requisiti ed essersi assicurata che la struttura organizzativa e logistica abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti I risultati del riesame e le azioni che ne conseguono sono conservati. Anche quando il Cliente non fornisce indicazioni documentate, A2A - Centrale MF conferma i requisiti prima della loro accettazione; viceversa ove necessario concorda le eventuali modifiche anche in presenza di indicazioni documentate. Si veda inoltre il sottoprocesso "Riesame requisiti del Cliente".

Tutta la documentazione attinente al riesame dei requisiti relativi al servizio da erogare, al prodotto da consegnare e ai relativi risultati (richieste di servizio, programmi arrivo navi, contatti con agenti ed altre parti interessate, programmi consegna ceneri volanti), è conservata con le modalità descritte dalla documentazione del sotto processo "Operazioni di scarico di rinfuse solide da navi portarinfuse" e nel rispetto di quanto indicato nel sottoprocesso "Riesame dei requisiti del Cliente Ceneri volanti".

In caso di modifiche a un servizio già accettato, la funzione Movimento Combustibili provvede a riesaminare ed approvare la modifica, ad effettuare le necessarie variazioni ai relativi documenti e a informare tempestivamente il personale interessato delle modifiche apportate.

Per lo svolgimento dell'attività sono di riferimento le Autorizzazioni rilasciate alla centrale (codici CER delle biomasse, autorizzazioni al trattamento termico, eccetera) ed ai fornitori di combustibili (certificazioni dei combustibili, autorizzazioni al trasporto per le biomasse, ecc.).

La ricerca, la gestione dei clienti e il perfezionamento del contratto è effettuata da Direzione Approvvigionamenti per conto della Centrale MF.

L'attività di riesame del contratto viene svolta da A2A Centrale MF in fase di definizione/revisione delle tipologie di servizi erogabili, dei prodotti risultanti commercializzabili con i relativi costi di gestione del processo di marcatura CE, del budget previsionale predisposto per le attività di commercializzazione, nonché in occasione della specifica richiesta di contratto da parte del cliente, in quanto viene verificata l'esistenza degli elementi utili alla stipula del contratto stesso.

Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai Servizi di progettazione e direzione lavori interna o conto terzi e contratti interni al gruppo	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.2.1-7.2.2	4.3.1-4.3.2-4.4.6	4.3.1-4.3.2-4.4.6

Per i Servizi di progettazione e direzione lavori interna o conto terzi, le tipologie di contratto possono essere:

- ✓ contratti con enti acquisiti a seguito di gare d'appalto,
 - ✓ convenzioni con enti,
 - ✓ contratti con privati derivanti da trattative,
- nei quali sono indicati i requisiti caratteristici della prestazione.

Per questi servizi il riesame del contratto viene svolto dalla U.O. Ingegneria Impiane e infrastrutture.

Per i contratti con enti acquisiti a seguito di gare d'appalto A2A, di volta in volta, valuta l'opportunità di partecipare alla gara, sulla base della capacità di soddisfare gli impegni previsti nel Capitolato d'appalto (redatto dall'Amministrazione appaltante), in relazione al riconoscimento economico previsto dall'appaltante ed alle strategie economiche aziendali.

Per le convenzioni con enti e per i contratti con i privati il riesame viene effettuato prima dell'emissione dell'offerta e se necessario prima della stesura definitiva del contratto/convenzione.

Modifiche al contratto	ISO 9001 7.2.1-7.2.2	ISO 14001	OHSAS 18001
------------------------	-------------------------	-----------	----------------

Le modifiche ai contratti stipulati direttamente con i clienti sono trattate secondo gli stessi criteri descritti nei paragrafi precedenti.

Attraverso i:

- l'andamento degli Indicatori,
- l'analisi dei reclami,
- gli esiti di eventuali indagini di mercato,
- i sopralluoghi/contatti con il personale e le comunicazioni scritte,

A2A può rilevare eventuali esigenze non espresse dai clienti e/o potenziali requisiti migliorativi e quindi valutare se:

- introdurre requisiti migliorativi sui contratti,
- attivare servizi accessori,
- migliorare aspetti formali che regolano i rapporti con le Amministrazioni Pubbliche e le autorità di controllo e con i clienti (esempio: formato dei contratti).

Ciò viene attivato previa la verifica interna di fattibilità tecnico – economica, e della validità dell'operazione proposta.

Quando il "cliente" non fornisce indicazioni documentate circa i servizi che vuole acquisire, A2A si impegna ad erogare servizi standard, pertanto i requisiti del cliente risultano automaticamente confermati ed accettati dalla società.

Comunicazione con il cliente	ISO 9001 7.2.3	ISO 14001 4.4.3	OHSAS 18001 4.4.3
------------------------------	-------------------	--------------------	-------------------------

A2A cura in modo particolare la comunicazione con il cliente e le parti interessate presidiando tutti i mezzi di comunicazione disponibili e identificando le finalità da raggiungere attraverso ogni singolo strumento di comunicazione attivato.

Gli esiti della comunicazione esterna hanno ricadute su tutta l'organizzazione di A2A. La comunicazione esterna si distingue in comunicazione istituzionale e in comunicazione di prodotto/servizio.

La prima è assicurata con il supporto/collaborazione della Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne.

In ragione della tipologia di informazione e del "cliente" a cui la stessa è rivolta, viene individuato lo strumento di comunicazione più adeguato: nella maggior parte dei casi vengono utilizzati contestualmente più strumenti.

Di seguito sono riportati i canali attraverso i quali A2A comunica con i propri clienti a completamento ed integrazione di quanto già descritto nella sezione 5 del presente manuale cui si rimanda.

PERSONALE

Il più importante strumento di comunicazione con il cliente è il personale aziendale che gestisce svariate attività a contatto con i clienti stessi, tra cui il colloquio telefonico. Vista l'importanza di tale momento A2A cura la preparazione del personale di front – office organizzando corsi di formazione mirati alla comunicazione.

CASA DELL'ENERGIA

La Casa dell'Energia è un'iniziativa che configurandosi come un centro permanente di comunicazione dedicato all'energia, consente di rafforzare il rapporto tra l'azienda, il territorio in cui opera e i clienti. La struttura è composta da:

- Esposizione didattico/museale, per favorire la conoscenza delle tematiche e delle tecnologie legate all'energia, all'efficienza e sicurezza energetica;
- Centro Congressi, costituito da sale convegni e spazi multifunzionali attrezzati con tecnologie all'avanguardia per ospitare varie tipologie di eventi, quali seminari tecnico-informativi su tutte le novità normative in materia di risparmio energetico, sicurezza e impatto ambientale; esposizioni, corsi di formazione, serate di gala, convention, assemblee societarie.

COMUNICAZIONI SCRITTE

A2A comunica in forma scritta con i propri clienti in numerose occasioni: in alcuni casi si tratta di pubblicazioni specifiche, mentre in altri casi si tratta di pubblicazioni periodiche a carattere generale. Tutta la corrispondenza è protocollata, sia in ingresso che in uscita; inoltre nelle comunicazioni specifiche ai clienti (corrispondenza, preventivi, ecc.) sono sempre riportati i riferimenti interni (nominativo del personale/ufficio incaricato e numero telefonico) sia per agevolare i contatti che per un obiettivo di trasparenza della propria struttura e delle responsabilità attribuite.

Nel seguito sono riportati in forma sintetica gli strumenti e le loro caratteristiche

MATERIALE INFORMATIVO

Gli opuscoli diffusi da A2A trattano argomenti quali:

- consigli utili rivolti al cliente per il corretto utilizzo degli impianti domestici in termini di sicurezza e di risparmio,
- informazioni circa i servizi (orari, luoghi di riferimento, recapiti aziendali, eccetera)
- pubblicazioni sugli impianti aziendali.

E' inoltre possibile tramite il sito di A2A attivare il servizio "Press Alert" per gli avvisi sui nuovi Comunicati Stampa pubblicati nella sezione Investor Relations.

SITO INTERNET AZIENDALE

Attraverso il sito internet di A2A (www.a2a.eu) il cliente, ma anche le altre parti interessate, possono conoscere l'azienda e la sua struttura e possono accedere alle informazioni di interesse: dalle modalità per attivare un allacciamento ai recapiti aziendali, dai requisiti dei servizi erogati alle caratteristiche e tipologie di impianti con cui i servizi vengono erogati, dai consigli sulla sicurezza ed il risparmio alle strategie aziendali nonché ai risultati e performance raggiunte e altro ancora.

COMUNICATI STAMPA

Attraverso le agenzie di stampa, la newsletter e il sito internet, A2A informa i propri clienti circa specifiche iniziative di tipo sia promozionale che istituzionale.

VISITE GUIDATE E CONTATTI CON LE SCOLARESICHE

Le visite guidate ad impianti e strutture aziendali e gli incontri presso le scuole sono un'opportunità che A2A offre ai propri clienti e alle scolaresche per far conoscere un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti garantendo la fruizione dei servizi di pubblica utilità. A questo scopo vengono messi a disposizione gli impianti di maggior rilevanza e tecnici specializzati che guidano i visitatori all'interno degli impianti stessi mostrandone il funzionamento: un'ulteriore modalità per approfondire i temi dell'energia e del ciclo delle acque, oggetto dei principali processi aziendali.

In relazione al campo di applicazione del SGQ della centrale di Monfalcone e in generale nell'ambito della comunicazione per il prodotti servizio le comunicazioni in generale riguardano:

- informazioni sul servizio;
- informazioni sul prodotto;
- quesiti, gestione di contratti, programmi, ordini e relativi emendamenti;
- informazioni di ritorno dal Cliente interno e dalle interfacce, compresi i reclami;
- informazioni di ritorno dal Cliente esterno e dalle interfacce, compresi i reclami.

Per tali aspetti A2A - Centrale MF si interfaccia ad esempio anche con:

- Produttore di calcestruzzi e cementi;
- Armatore proprietario della nave;
- Noleggiatore della nave;
- Agente dell'armatore;
- Agente del noleggiatore;
- Comando Nave;
- Autorità Pubbliche, marittime, portuali, doganali, ecc.;
- Rimorchiatori, ormeggiatori e Piloti;
- Provveditori di bordo;
- Trasportatori di ceneri volanti;
- Altri fornitori di materiali e servizi, laboratorio analisi ecc.;

per confrontarsi per tutte le problematiche inerenti i servizi da svolgere/i prodotti da fornire. Le comunicazioni verso queste interfacce avvengono utilizzando ogni sistema disponibile e condiviso tra le parti (fax, e-mail, telefono, radio, ecc.).

Nel processo "Comunicazione" pubblicato nel modello organizzativo sono descritti gli input e output dei processi comunicativi con l'esterno e delle interazioni con le diverse funzioni aziendali.

A completamento del presente paragrafo si rimanda a già descritto nella sezione 5 del presente manuale.

Nel processo "Comunicazione" pubblicato nel modello organizzativo sono descritti gli input e output dei processi comunicativi con l'esterno e delle interazioni con le diverse funzioni aziendali.

PROGETTAZIONE	ISO 9001 7.3	ISO 14001	OHSAS 18001
Generalità	ISO 9001 7.3.1	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6

Le attività di progettazione possono riguardare la realizzazione o l'adeguamento di impianti, componenti e infrastrutture in uso presso A2A e altre Società del gruppo e derivanti da esigenze dei processi di produzione/di servizio, aggiornamenti normativi o miglioramenti dell'efficienza delle prestazioni di impianti/componenti attrezzature o da strategie di espansione aziendale.

Principalmente A2A svolge attività di progettazione e sviluppo di:

- ❖ impianti per la generazione di energia elettrica,
- ❖ impianti per la generazione di energia termica,
- ❖ impianti di cogenerazione,
- ❖ impianti di trattamento termico dei rifiuti,
- ❖ impianti elettrici, di automazione e telecontrollo, telematici al servizio degli impianti e delle infrastrutture di cui ai punti precedenti.

Le modifiche di processo e/o impianto o parti di esso sono controllate fin dalla fase progettuale. In particolare le attività connesse con gli obiettivi di miglioramento ambientale di cui al Programma, vengono monitorate fino al loro completamento, sia dal punto di vista gestionale-realizzativo sia in termini di valutazione dei traguardi ambientali raggiunti.

Le attività di progettazione di impianti e infrastrutture, possono essere affidate da una Unità Organizzativa/Società alle funzioni di A2A ritenute competenti o, laddove siano necessarie competenze specifiche o in relazione a carichi di lavoro eccezionali, a professionisti esterni.

Nel primo caso, la progettazione è effettuata applicando le procedure in uso presso l'unità aziendale prescelta.

Nel caso in cui la progettazione sia affidata ad aziende/studi di progettazione o a liberi professionisti A2A provvede alla loro preventiva valutazione, per le parti di competenza, sulla base delle referenze tecniche (iscrizione all'albo professionale; quantità, tipologia e esito di progetti analoghi effettuati; ecc.), degli aspetti economici e della proposta tecnica presentata.

Restano di responsabilità aziendale la definizione dei requisiti del progetto e la capacità di accettare il lavoro svolto. A tale scopo, il riesame e la validazione del progetto sono effettuati congiuntamente.

Negli schemi dei "Processi di A2A", disponibile in intranet, sono identificate le attività di progettazione sottese ad ogni processo primario e finalizzate all'erogazione/estensione e miglioramento dei servizi di business. È inoltre riportato anche il Processo Progettazione e direzione lavori interna e conto terzi (intendendo come terzi anche società del gruppo A2A) che illustra le attività svolte nel caso in cui A2A, in ragione del proprio know – how, partecipi allo sviluppo di progetti ed servizi/impianti/opere di cui non effettuerà necessariamente l'esercizio.

Pianificazione della progettazione	ISO 9001 7.3.1	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
------------------------------------	-------------------	--------------------	----------------------

A2A pianifica e tiene sotto controllo la progettazione⁹ individuando le fasi della progettazione, assegnando le risorse necessarie a ciascuna fase e definendo un "coordinatore del progetto".

Nel caso di progetti "articolati", cioè progetti per i quali siano interessate più risorse e ci siano dirette interconnessioni tra le stesse, al fine di assicurare comunicazioni efficaci, sono definite le responsabilità ed i ruoli principali nell'ambito dello sviluppo del progetto, della verifica, del riesame, della sperimentazione (se prevista) e della validazione della progettazione.

Sono inoltre identificate le finalità del progetto nonché le scadenze previste per la sua realizzazione.

In opportune fasi della progettazione (comprese le fasi di riesame) il coordinatore del progetto verifica ed eventualmente aggiorna la pianificazione. In particolare, durante la fase di pianificazione, sono elaborati piani per ciascuna attività di progettazione e sviluppo. Tali piani descrivono o richiamano dette attività e definiscono le relative responsabilità. Le attività di progettazione e sviluppo sono assegnate a personale adeguatamente qualificato e dotato di mezzi idonei. I piani sono aggiornati man mano che evolve la progettazione.

Le interfacce organizzative e tecniche, che intervengono nell'attività di progettazione e sviluppo e/o per la determinazione degli elementi di ingresso alla progettazione, sono individuate nei documenti di pianificazione e dipendono dalla specificità di ogni singolo progetto.

Lo sviluppo della progettazione esecutiva e specialistica può essere assegnata a risorse esterne coordinate da A2A.

La definizione delle attività avviene tramite:

- riunioni o contatti diretti, per interfacce organizzative e tecniche interne ad A2A,
- documentazione ufficiale che regola il rapporto (esempio: ordini, specifiche tecniche, ecc.) o lettere specifiche di richiesta, per interfacce organizzative e tecniche esterne.

Il personale incaricato è qualificato in quanto esperto in materia, è opportunamente formato e

⁹ Anche quando fasi di progetto sono assegnate a risorse esterne.

dispone di strumenti adeguati.

Elementi in ingresso alla progettazione	ISO 9001 7.3.2	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
---	-------------------	--------------------	----------------------

Gli elementi in ingresso alla progettazione, riguardanti i requisiti dei prodotti, i requisiti tecnico funzionali e prestazionali, sono definiti nei documenti di incarico del progetto (delibere, specifiche tecniche, richieste formali, contratti, bandi di gara, eccetera) e conservati nelle "cartelle" del progetto.

Vengono inoltre considerati i requisiti cogenti esplicitati nella normativa del settore vigente, eventuali regole o disposizioni in uso presso la società, requisiti di erogazione dei servizi di supporto, le informazioni derivanti da precedenti progetti simili e altri requisiti essenziali e requisiti in materia di normativa e sistema ambientale e della sicurezza.

Gli elementi in ingresso alla progettazione vengono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la completezza, la chiarezza e la congruità.

I dati e i requisiti su cui basare la progettazione dell'impianto, compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti in materia, quelli prescritti in fase autorizzativa (es. VIA, ecc) quelli ambientali definiti internamente e quelli per la sicurezza, sono identificati e documentati e la loro definizione è riesaminata per assicurarne l'adeguatezza, la completezza, la chiarezza e la congruità. I requisiti incompleti, ambigui o incongruenti sono chiariti con i responsabili/committenti che li hanno stabiliti (e poi trasferiti alle risorse interne/esterne alle quali sono state assegnate parti di progetto).

Quando applicabili i dati e requisiti di base della progettazione tengono conto dei risultati delle attività di riesame del contratto.

Elementi in uscita alla progettazione	ISO 9001 7.3.3	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
---------------------------------------	-------------------	--------------------	----------------------

I risultati della progettazione sono documentati ed espressi in forma adeguata e in modo da poter essere verificati e validati a fronte dei dati e requisiti di base della progettazione. Gli elementi in uscita sono approvati prima del loro rilascio accertando che:

- ❖ soddisfino i dati e i requisiti in ingresso;
- ❖ forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione di servizi/prodotti;
- ❖ specifichino le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione;
- ❖ includano o richiamano i criteri di accettazione;
- ❖ indichino le caratteristiche della progettazione che sono critiche e importanti per la sicura e corretta utilizzazione dell'impianto.

Documenti tipici in uscita delle attività di progettazione e sviluppo aziendali sono:

- ❖ specifiche tecniche¹⁰, che definiscono le caratteristiche tecniche, funzionali e prestazionali degli impianti da realizzare¹¹,
- ❖ disegni o elaborati tecnici/grafici,
- ❖ computi metrici estimativi,
- ❖ relazioni tecniche e note di calcolo,
- ❖ studi e specifiche di processo,
- ❖ piani e procedure/istruzioni di produzione e/o di controllo e di manutenzione,
- ❖ procedure /istruzioni per la conservazione, il trasporto, l'assistenza.

¹⁰ Questo aspetto è applicabile per le progettazioni di fattibilità/iniziali necessarie all'assegnazione di ordini chiavi in mano.

¹¹ Anche ambientali: ad esempio emissioni in atmosfera; e di sicurezza: ad esempio emissioni sonore o vibrazioni.

In tali documenti, verificati prima della loro emissione, sono esplicitati e soddisfatti i requisiti determinati in ingresso; nel caso di affidamento a terzi di fasi di progettazione tale verifica è effettuata in sede di riesame.

Nelle specifiche tecniche sono identificati tutti i requisiti da rispettare nonché le regole e i vincoli di sviluppo, le caratteristiche del manufatto/opera ed i controlli/collaudi richiesti. Nelle specifiche viene fatto inoltre riferimento alla competenza professionale del personale da impiegare ed alla sua formazione, anche per gli aspetti che incidono sulla qualità del progetto/opera.

Riesame della progettazione	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.3.4	4.4.6	4.4.6

In corrispondenza di appropriate fasi della progettazione, sono pianificati ed effettuati i riesami e ne vengono conservate le registrazioni.

Al fine di valutare la capacità di ottemperare ai requisiti, anche quelli ambientali e di sicurezza, è previsto e sistematicamente effettuato il riesame della progettazione prima della emissione definitiva del progetto.

Il riesame riguarda l'intero progetto in tutti i suoi aspetti ed obiettivi, privilegiando non solo quelli tecnici, ma anche quelli economici, temporali, organizzativi e gestionali. Ha come obiettivo di identificare e anticipare inadeguatezze del progetto, suscettibili di far insorgere problemi, per intraprendere azioni atte ad assicurare che l'impianto sia conforme ai requisiti richiesti.

A ciascun riesame vengono invitati a partecipare i rappresentanti delle funzioni interessate (sia interne che esterne) alla fase di progettazione oggetto di verifica e, ove necessario, altro personale specializzato e/o il committente.

Nel corso del riesame possono essere evidenziati scostamenti/anomalie e proposte le azioni correttive necessarie.

Viene mantenuta registrazione dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni che ne conseguono.

Verifica della progettazione	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.3.5	4.4.6	4.4.6

In corrispondenza di appropriate fasi della progettazione ed in ogni caso prima del rilascio degli elementi in uscita della progettazione, sono eseguite verifiche della progettazione per assicurare che per ciascuna fase i risultati della progettazione soddisfino i relativi dati e requisiti di base; i provvedimenti adottati per la verifica sono evidenziati.

Questa verifica della progettazione, che rappresenta un momento più specificatamente tecnico - ingegneristico, oltre ai riesami può comprendere attività quali:

- ❖ esecuzione di calcoli alternativi;
- ❖ confronto del nuovo progetto con uno simile già sperimentato, se disponibile;
- ❖ effettuazione di prove e dimostrazioni;
- ❖ esame dei documenti della fase della progettazione considerata, prima del loro rilascio.

In occasione dei riesami viene generalmente effettuata un'attività di verifica.

Le firme di verifica e approvazione, apposte sugli elaborati finali prodotti, danno evidenza dell'esito positivo delle verifiche. Le eventuali bozze di lavoro e le correzioni degli elaborati, che si rendono necessarie nel tempo, o le indicazioni ad azioni promosse a seguito della verifica, sono l'evidenza di precedenti momenti di verifica.

Validazione della progettazione	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.3.6	4.4.6	4.4.6

La validazione del progetto costituisce la verifica finale da effettuarsi sul progetto/impianto/opera

da realizzare/realizzato per assicurare la rispondenza all'uso per cui è stato concepito o/e che è possibile prevedere in coerenza con i requisiti definiti, comprese le aspettative (sia interne che esterne) del cliente e delle parti interessate (quest'ultime per esempio hanno un significativo rilievo nel caso in cui l'impianto/opera abbia un impatto nell'ambito territoriale in cui è costruito).

Essa viene effettuata ed è rilevabile in diversi momenti successivi al rilascio del progetto/impianto ovvero in seguito a:

- ❖ simulazione delle nuove condizioni di esercizio nei modelli (anche di calcolo),
- ❖ collaudi/controlli intermedi svolti in fase di realizzazione di impianti e manufatti,
- ❖ collaudi /controlli finali,
- ❖ test funzionali su parti di impianti/apparecchiature,
- ❖ periodo di prova, di avviamento o di garanzia, nel caso di opere/manufatti commissionati all'esterno dell'organizzazione,
- ❖ esercizio di impianti e nuovi servizi (sia al momento della messa in esercizio e che nel periodo successivo).

Attraverso l'analisi delle segnalazioni effettuate dagli incaricati dei controlli e/o dell'esercizio possono essere identificate le eventuali anomalie di "progettazione" ovvero scostamento dai valori di accettabilità o non soddisfazione dei requisiti stabiliti (per la validazione non vengono considerate le anomalie da imputare alla fase "costruttiva" o di esercizio). Il "gruppo di progettazione" coinvolto nel progetto, dopo aver svolto le necessarie analisi e verifiche ed aver individuato la causa delle anomalie, stabilisce le opportune azioni correttive e, laddove non dilazionabili, interviene con modifiche al progetto; le rimanda nelle successive analisi/progettazioni della servizio/impianto nel caso in cui siano programmabili a medio lungo termine.

Per i progetti di reti e impianti di cui A2A ha consolidato una notevole esperienza, la validazione di un progetto conferma l'adeguatezza dei criteri di progettazione adottati e costituisce un elemento di ingresso per i successivi progetti sviluppati secondo lo stesso "standard".

Ulteriori validazioni possono essere conseguite anche attraverso l'esame di indicatori di processo/performance, reclami, non conformità rilevate comprese quelle ambientali e per la sicurezza.

Per progetti eseguiti per committenti esterni le evidenze oggettive sulla validazione sono costituite dalle eventuali segnalazioni di ritorno da parte del committente.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione	ISO 9001 7.3.7	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
--	--------------------------	---------------------------	-----------------------------

Eventuali modifiche alla progettazione sono documentate e vengono sottoposte ad esame e approvazione da parte delle funzioni aziendali responsabili della stessa, prima della loro attuazione.

In base alla specificità della modifica stessa viene valutato se procedere ad una revisione del progetto o all'implementazione di un nuovo progetto.

Le modalità di gestione sono analoghe a quelle riportate nei paragrafi precedenti.

Progettazione del Servizio	ISO 9001 7.3.6	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
----------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------

A2A svolge i propri processi attraverso una struttura organizzativa e modalità consolidate: il modello organizzativo viene pertanto applicato ed esteso ad ogni nuova acquisizione di "servizi" e di impianti e rivalidato nel periodo successivo all'avviamento attraverso i dati di esercizio operativo. In situazioni "standard" la struttura organizzativa (processi e funzioni coinvolte) può essere in grado di assorbire l'"estensione" territoriale / organizzativa e la quantità di impianti in gestione se le attività di maggior impatto sulle risorse disponibili all'atto dell'acquisizione sono gestite attraverso ordini con fornitori esterni e attivate su specifico incarico.

La verifica circa l'impegno e la disponibilità delle risorse (umane, mezzi e infrastrutture) viene effettuata, qualora se ne ravvisasse la necessità, dalle unità operative con le funzioni preposte

quali Sviluppo risorse e Organizzazione, Direzione del personale e Servizi generali, Pianificazione e controllo, ecc.

APPROVVIGIONAMENTO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.4		
Processo di Approvvigionamento	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.4.1	4.4.6	4.4.6

Al fine di garantire la qualità nell'approvvigionamento di materiali, servizi e prestazioni in A2A sono attivi dei processi (rappresentati attraverso i processi "Gestione approvvigionamenti", "Gestione dei materiali", "Gestione fornitori /imprese" e descritti nel dettaglio nelle procedure della Direzione Approvvigionamenti) che comprendono:

- ❖ la valutazione e selezione dei fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti/prestazioni conformi ai requisiti specificati, in relazione alla tipologia e agli effetti che il prodotto acquistato può avere nel successivo utilizzo,
- ❖ la gestione della documentazione di acquisto,
- ❖ il controllo dei materiali/servizi acquistati,
- ❖ la gestione sistematica delle eventuali anomalie di prodotto o prestazione rilevate per il mantenimento della qualifica nell'albo fornitori, garantendo che i controlli eseguiti sui Fornitori siano correlati all'importanza dei prodotti/servizi acquistati.

Tale criterio di valutazione dell'importanza è commisurato alla rilevanza del prodotto acquistato.

La strategia d'acquisto, fatti salvi i vincoli di legge e gli indirizzi strategici aziendali, viene determinata di volta in volta in funzione di fattori quali:

- ❖ importanza dell'acquisto in termini di prezzo, costi indotti, eventuali costi della non qualità, fungibili/sostituibili, complessità tecnica/tecnologica e/o di utilizzo, livello di specializzazione e di complessità progettuale, impatto sulla sicurezza di operatori e clienti, incidenza sull'immagine, impatto sull'ambiente, influenza sul *core business* aziendale, effetti indotti su altri componenti o sistemi, ecc;
- ❖ reperibilità sul mercato,
- ❖ mantenimento/miglioramento del livello qualitativo del servizio,
- ❖ rispetto dei costi previsti a budget.

Si tiene inoltre conto di altri fattori endogeni (esito di precedenti approvvigionamenti della stessa natura, informazioni circa l'affidabilità dei fornitori, referenze, vincoli di specificità, urgenze, politiche di collaudo/omologazione, grado di programmabilità del consumo, impatto in termini logistici, frequenza di consegna, ripetitività dell'acquisto, grado di innovazione, ecc.) ed esogeni (variazioni dei prezzi delle materie prime o dei componenti, internazionalizzazione e dinamiche varie di mercato, nuovi assetti societari, privatizzazioni, joint venture, fusioni e incorporazioni di gruppi e/o aziende, situazioni di oligopolio reale o di "cartelli di settore", ecc.).

Il processo di acquisto e sviluppo dell'ordine è svolto dalla Direzione Approvvigionamenti pertanto sono di riferimento le relative procedure oltre alla procedura di Gruppo 201.0002/* "Procedura operativa per il processo transitorio di autorizzazione all'acquisto nel Gruppo A2A".

Prescrizioni per la sicurezza e l'ambiente (caratteristiche della fornitura/prestazione)	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.4.1- 7.4.2	4.4.6	4.4.6

In tutti i casi in cui vengono affidati a imprese appaltatrici esterne incarichi di esecuzione lavori, su mandato del richiedente, si provvede a:

- ❖ verificare, anche attraverso l'iscrizione alla Camera di Commercio e, se del caso, attraverso la qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici rilasciata da società organismi di attestazione (SOA), l'idoneità dell'impresa al tipo di lavoro previsto;
- ❖ definire e inoltrare al fornitore un contratto d'appalto, in cui sono dettagliati l'ampiezza e i limiti dell'attività appaltata;
- ❖ richiedere all'impresa prescelta per l'affidamento del lavoro una dichiarazione di responsabilità, circa gli impegni da rispettare relativamente ad attrezzature e personale, affinché siano rispettate le prescrizioni in vigore in azienda circa gli aspetti contrattuali, di sicurezza delle persone e di comportamenti ambientalmente idonei;
- ❖ attuare quanto previsto dalle normative in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro (tra cui la predisposizione del DUVRI ove necessario);
- ❖ richiedere, in caso di lavori che hanno un impatto significativo sull'attività di centrale, la sottoscrizione di un piano di sorveglianza ambientale al fine di monitorare le attività svolte in relazione ai requisiti del sistema ambientale.

Con i fornitori che operano presso impianti e infrastrutture di A2A vengono inoltre definiti e gestiti:

- gli accessi alle aree aziendali da parte del personale delle imprese appaltatrici, sia che comportino impatti sulla SSL e sull'ambiente o no;
- le informazioni ai fornitori sui rischi e sulle criticità ambientali presenti nelle aree presso le quali saranno effettuate le lavorazioni;
- le informazioni sulle modalità (piani, procedure, competenze, ecc.) di gestione dei rischi e delle criticità ambientali durante lo svolgimento delle lavorazioni attivate assegnate (riportate anche nei Piani per la sicurezza);
- il controllo dell'attività del fornitore durante l'erogazione della prestazione, mediante ispezioni finalizzate a verificare il rispetto della normativa ambientale e di SSL, l'applicazione dei piani e delle procedure comunicate, l'efficacia del coordinamento fra imprese (laddove operino contemporaneamente due o più).

Si vedano al proposito i documenti Modalità di gestione degli aspetti di sicurezza delle attività appaltate - 401.0007/*", "Disposizioni per la gestione dei contratti di prestazioni dei terzi - 458.0003/*", "Sopralluoghi nei cantieri per gli aspetti Qualità, Ambiente e Sicurezza - 601.0020/*".

Dettagli sulla gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori per aspetti ambientali e di sicurezza

I servizi relativi alle classi merceologiche corrispondenti ai rifiuti sono inseriti tra quelli ad alta criticità aziendale per i quali viene effettuata una qualificazione dei fornitori.

Il controllo relativo alle autorizzazioni delle ditte terze fornitrici di servizi ambientali è effettuato a partire dall'emissione delle richieste di offerte alle ditte individuate all'interno dell'albo fornitori A2A (o a ditte partecipanti a gare). Particolare attenzione viene rivolta all'iter di acquisizione dei servizi relativi a smaltimenti, bonifiche o altri servizi che abbiano attinenza con la normativa ambientale ed in particolare sui rifiuti: le ditte contattate devono infatti trasmettere la documentazione autorizzativa necessaria per i servizi richiesti che viene controllata da personale qualificato incaricato del benessere a procedere. Gli ordini emessi hanno durata e scadenza coerente con la durata delle autorizzazioni possedute dal fornitore assegnatario e non possono essere prorogati salvo la presentazione delle nuove autorizzazioni acquisite.

In fase di ricevimento delle prestazioni delle ditte terze fornitrici di servizi ambientali, viene verificata la corrispondenza con la relativa autorizzazione in possesso di A2A¹².

Nell'ambito della gestione dei cantieri stradali con scavo è stata introdotta la disposizione "Gestione

¹² Con alcuni gestionali la verifica della rispondenza è vincolante allo sviluppo della pratica.

delle terre e rocce di scavo - 401.0045/*” che introduce ulteriori controlli in carico ad A2A nei confronti delle imprese.

Le specifiche di acquisizione dei combustibili soddisfano alle limitazioni ed ai requisiti imposti dalla legislazione ambientale pertinente alla Centrali di produzione.

Viene esercitato uno stretto controllo sulle sostanze chimiche acquisite che presentano frasi di rischio allo scopo di limitarne l'utilizzo e la varietà.

La gestione degli approvvigionamenti di prodotti con specifiche di sicurezza, di sostanze e preparati pericolosi e dei dispositivi di prevenzione individuale è regolata da apposite procedure interfunzionali approvate da RSPP e dal Responsabile Delegato per la Sicurezza.

Le schede di sicurezza dei prodotti pericolosi utilizzati sono rese disponibili agli operatori; vengono ri-acquisite dai fornitori in occasione di ogni variazione delle forniture di tali prodotti.

Valutazione e gestione del fornitore	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.4.1		

In A2A è in atto un sistema di valutazione, selezione, gestione dei fornitori di materiali e prestazioni regolato da specifiche procedure: metodologie di valutazione dei fornitori, nel rispetto della vigente legislazione in materia di approvvigionamento, dipendono sostanzialmente dalla criticità dell'acquisto in funzione anche dell'influenza sulla qualità, ambiente e sicurezza del servizio erogato, dall'importo, dal livello di conoscenza del fornitore e dalla strategia d'acquisto.

I fornitori che superano positivamente il procedimento di qualifica entrano a far parte dell'Albo Fornitori aziendale.

L'Albo è stato preconstituito dai fornitori con ordini in corso¹³ risultati positivi alla verifica delle seguenti caratteristiche:

- ❖ comprovata bontà dei materiali forniti,
- ❖ collaudata esperienza nello specifico settore di produzione,
- ❖ assenza di applicazioni penali con riferimento a: prestazioni effettuate, assistenza post-vendita e tempi di consegna,
- ❖ assenza di contenzioso,
- ❖ consolidata posizione sul mercato,
- ❖ gestione dei propri impatti ambientali/attenzione agli effetti prodotti dalle proprie attività sull'ambiente.

Per approfondimenti circa il possesso dei requisiti sopra elencati e soprattutto qualora il materiale fornito risulti nell'ambito del processo un elemento critico e determinante per l'esito positivo delle attività sono previste visite ispettive di seconda parte presso il fornitore.

Costituiscono inoltre elementi di valutazione anche le attività di monitoraggio dei fornitori effettuata dal personale di A2A nel corso dell'attività di controllo e vigilanza. Aspetti reiterati e gravi possono dar luogo a Non Conformità ed eventuali penali.

Nella gestione dell'Albo Fornitori vengono mantenute registrazioni che consentono agli acquirenti di rilevare i fornitori con in corso dei contraddittori in fase di valutazione (fornitori sospesi) ed i fornitori esclusi dopo risoluzione negativa del contraddittorio.

Nel processo Valutazione Fornitori, è descritto il flusso di attività svolte per la valutazione dei fornitori con i relativi input e output. L'attività è inoltre regolata dalla disposizione "Qualifica dei fornitori" - 401.0001/*.

Informazioni per l'approvvigionamento	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.4.2	4.4.6	4.4.6

¹³ Questo criterio è stato adottato nei casi di acquisizione nel gruppo di nuove società aventi ordini attivi.

L'approvvigionamento di materiali e di prestazioni è organizzato sulla base dell'analisi "del fabbisogno" espresso dalle unità organizzative e dalle funzioni aziendali o dai magazzini¹⁴, per quanto riguarda il reintegro delle scorte.

Le fasi di approvvigionamento, che si sviluppano secondo precise procedure conformi a leggi dello stato italiano e direttive comunitarie e con il supporto di procedure informatiche, si possono riassumere nelle seguenti attività:

- ❖ definizione della "Richiesta di approvvigionamento" o "Richiesta di acquisto",
- ❖ invio della "Richiesta di Acquisto",
- ❖ emissione della richiesta (compreso processo di negoziazione),
- ❖ emissione dell'Ordine di Acquisto.

Per talune pratiche le offerte vengono trasmesse alle funzioni richiedenti per il parere tecnico: sulla base delle risposte viene selezionato il fornitore a cui assegnare l'ordine.

Nella Richiesta di approvvigionamento si richiamano:

- ❖ le caratteristiche e i requisiti necessari per l'identificazione del materiale o prestazione di cui si richiede l'acquisto,
- ❖ le caratteristiche contrattuali oggetto del rapporto di fornitura (esempio: penali, garanzie, consegne, ecc.),

ovvero

- ❖ i codici prodotto, le specifiche tecniche, i disegni, le condizioni generali e speciali d'appalto, in cui tali caratteristiche sono contenute in forma più dettagliata. In particolare le specifiche tecniche relative a materiali di magazzino gestiti a scorta sono predisposte e gestite in modo controllato e standardizzato.

Pertanto, le informazioni necessarie per avviare l'iter di approvvigionamento descrivono i prodotti da acquistare in modo completo e dettagliato, comprendendo ove opportuno ed applicabile:

- a) i requisiti per l'approvazione del prodotto (i controlli e i collaudi richiesti, la documentazione di conformità da inviare unitamente al prodotto), delle procedure, dei processi e delle apparecchiature,
- b) i requisiti per la qualificazione del personale,
- c) i requisiti del Sistema QAS.

Le informazioni e/o i documenti di cui ai punti precedenti costituiscono parte integrante del contratto d'acquisto. I documenti prodotti in ciascuna delle suddette attività riportano le necessarie firme di approvazione secondo i livelli previsti dalle procedure: è così assicurata la verifica dell'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore e la copertura della spesa.

Nel processo "Gestione approvvigionamenti" sono riportate tutte le attività necessarie all'approvvigionamento di materiali o prestazioni e le sue interazioni con il processo "Gestione fornitori/imprese" e con i restanti processi aziendali.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	4.4.6	4.4.6

A2A si assicura che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento mediante opportuni controlli effettuati in fase di ricevimento dei materiali/prestazioni/servizi.

Le attività di ricevimento e collaudo vengono svolte da enti aziendali diversi in funzione di:

- ❖ tipologia dell'ordine: materiale a scorta, materiale a fabbisogno, prestazioni/lavori;
- ❖ destinazione d'uso (materiale ricevuto presso il magazzino e materiale che viene consegnato direttamente presso i cantieri),

¹⁴ Si fa riferimento ai magazzini rimasti in capo ad A2A.

- ❖ "criticità" dei prodotti/prestazioni,
- ❖ magazzino di riferimento.

La verifica, a seconda della criticità dell'oggetto della fornitura è effettuata secondo i metodi di seguito indicati:

- ❖ collaudi presso il fornitore;
- ❖ verifica dei certificati di collaudo e/o di prodotto rilasciati dal fornitore;
- ❖ verifica dei certificati rilasciati da Enti terzi accreditati;
- ❖ collaudo in corso d'opera;
- ❖ collaudo ad ultimazione lavori;
- ❖ collaudo finale.

I collaudi funzionali del materiale sono diversificati in funzione della tipologia dello stesso. Per l'effettuazione dei controlli A2A si avvale, in generale, di apparecchiature e personale interni; qualora non fosse attrezzata per la loro esecuzione possono essere previste verifiche presso laboratori esterni – regolate da appositi ordini – o presso il fornitore in quest'ultimo caso la verifica viene concordata nel contratto d'ordine.

Il personale di magazzino è abilitato ad effettuare, mediante l'utilizzo del sistema informativo, le operazioni relative all'accettazione del materiale ed al successivo collaudo amministrativo, ai fini dell'autorizzazione al pagamento della fornitura.

Quest'ultima operazione viene attuata solo a seguito degli interventi descritti nel seguito e sulla base di evidenze documentali. In tal modo A2A si assicura che i prodotti consegnati non vengano utilizzati prima dei controlli in accettazione.

Il personale del magazzino, all'atto del ricevimento, effettua una prima verifica di tipo formale, per accertare che quanto consegnato sia conforme a quanto riportato sul Documento di Trasporto ed un controllo visivo e dimensionale per accertare la conformità a quanto richiesto in ordine.

Verifiche tecniche più approfondite, ove necessario, sono demandate agli specialisti delle aree di magazzino o a personale qualificato delle Unità Tecnico Operative.

Se per motivi di urgenza il materiale viene ritirato e utilizzato dalle funzioni richiedenti prima delle previste prove di collaudo lo stesso viene contrassegnato all'accettazione dal Magazzino di riferimento in modo che siano facilmente reperibili tutte le informazioni concernenti il materiale ed eventuali non conformità.

Per i materiali a fabbisogno, ovvero che entrano direttamente nel ciclo produttivo senza giacere presso i magazzini, le attività di verifica vengono effettuate direttamente dalle funzioni: in alcuni casi la verifica può essere effettuata solo al termine della messa in opera.

Controlli visivi, documentali e/o che richiedono prove di laboratorio, al fine di accertarne la conformità ai requisiti contrattuali e l'idoneità all'impiego, vengono inoltre effettuati sui materiali in ingresso agli impianti di produzione sia in termini di materiali di processo (es. reagenti: un esempio di controllo sui materiali in ingresso è la verifica dell'assenza della radioattività nei rifiuti piuttosto che la verifica del titolo dei prodotti chimici etc.) che dei combustibili utilizzati nei singoli processi energetici.

Il "ricevimento" della prestazioni d'opera viene eseguito dalla funzione a cui è stata rilasciata.

L'accertamento della rispondenza delle caratteristiche del prodotto a quanto descritto nei documenti di acquisto (ordini e specifiche tecniche) può essere effettuato tramite visite di collaudo presso il fornitore. Tale situazione si verifica per:

- forniture di materiali ad alto contenuto tecnologico e/o importanti per la qualità del servizio erogato,
- nei casi in cui il collaudo richieda attrezzature specialistiche,

- a seguito di rilevazioni di non conformità del prodotto fornito per la verifica dei processi di produzione,

ed è regolata e descritta nell'ordine o nei documenti/comunicazioni intercorse con il fornitore. A fronte degli eventuali sopralluoghi presso i fornitori viene emesso un verbale di sopralluogo, conservato in copia anche presso la Direzione Approvvigionamenti.

Materiali a scorta

Il collaudo viene eseguito dal personale del magazzino e consiste nella verifica del materiale ricevuto con i requisiti previsti nell'ordine; per le parti di ricambio, avendo stabilito di acquisire solo ricambistica originale della casa madre, l'attività di collaudo comporta il controllo del codice di listino riportato sul ricambio con il codice ordinato.

Controlli più specifici vengono effettuati periodicamente, avvalendosi di laboratori esterni.

Materiali a fabbisogno e prestazioni

In questo caso il collaudo viene effettuato dalla funzione richiedente l'approvvigionamento alla quale il Magazzino consegna il materiale; attraverso prove funzionali e meccaniche¹⁵, verifica la funzionalità e la soddisfazione dei requisiti definiti in ordine.

Per i ricambi direttamente inseriti nel processo produttivo vale quanto detto per i materiali a scorta, mentre per le prestazioni viene verificato che il fornitore abbia effettivamente ottemperato a quanto riportato in fattura, oltre ai controlli effettuati nel corso dell'erogazione della prestazione.

Materiali revisionati e riparati da fornitori esterni

I materiali revisionati vengono registrati al ricevimento dal personale del magazzino e collocati in magazzino in apposita area. Il collaudo avviene in opera nel momento in cui la manutenzione provvede all'installazione del pezzo sull'impianto/apparecchiatura.

Il ricevimento e collaudo di riparazioni eseguite da fornitori esterni su impianti/apparecchiature viene svolto da personale interno qualificato.

L'avvenuto collaudo è attestato dall'emissione del "documento di collaudo", per mezzi apparecchiature complesse, e/o dall'apposizione di visto del responsabile dell'unità ricevente sul documento di riferimento (fattura, consegna materiale, ecc.), per i controlli formali.

Il "ricevimento" della prestazioni d'opera viene eseguito dalla funzione a cui è stata rilasciata

Ove A2A si rifornisce dei materiali gestiti a scorta anche da A2A Logistica SPA¹⁶ – società del gruppo A2A: in questo caso la verifica del materiale è effettuata da tale società che ne garantisce la conformità.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Verifica del prodotto acquistato presso la sede del fornitore	7.4.3	4.4.6	4.4.6

L'accertamento, da parte di A2A della rispondenza delle caratteristiche del prodotto a quanto descritto nei documenti di acquisto (ordini e specifiche tecniche) può essere effettuato tramite visite di collaudo presso il fornitore. Tale situazione si verifica per:

- forniture di materiali ad alto contenuto tecnologico e/o importanti per la qualità del servizio erogato e/o per il rispetto della normativa cogente;
- nei casi in cui il collaudo richieda attrezzature specialistiche;
- a seguito di rilevazioni di non conformità del prodotto fornito per la verifica dei processi di produzione;

ed è regolata e descritta nell'ordine o nei documenti/comunicazioni intercorse con il fornitore. A fronte degli eventuali sopralluoghi presso i fornitori viene emesso un verbale di sopralluogo,

¹⁵ Nella maggior parte dei casi le prove coincidono con il collaudo di ripristino della funzionalità del mezzo e/o impianto.

¹⁶ Il rapporto per l'acquisizione dei materiali immagazzinati e l'attribuzione dei costi dei materiali prelevati è regolato da apposito contratto di servizio.

conservato in copia anche presso la Direzione Approvvigionamenti di A2A.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.5	4.4.6	4.4.6

Controllare un processo significa realizzare un Sistema che consenta di prevenire il verificarsi di Non Conformità in ciascuna delle sue fasi, intervenendo su tutti i fattori: materiali, macchine, mano d'opera, metodi.

Tali condizioni prevedono:

- ❖ procedure documentate (ivi comprese disposizioni e istruzioni);
- ❖ utilizzo di apparecchiature idonee;
- ❖ fruizione di un ambiente di lavoro adeguato;
- ❖ conformità con norme/codici di riferimento;
- ❖ ricorso a procedure per consegne, restituzioni, agibilità di impianti;
- ❖ monitoraggio e controllo di appropriati parametri del processo, ambientali e di sicurezza;
- ❖ personale qualificato e competente;
- ❖ criteri di conduzione definiti tramite manuali d'impianto, istruzioni operative, schede di impianto;
- ❖ manutenzione delle apparecchiature per assicurare una continua capacità del processo;
- ❖ l'utilizzo di idonei dispositivi di protezione individuale;
- ❖ inserimento di parametri di controllo e di allarme nei sistemi di telecontrollo;
- ❖ attività di controllo/validazione dei requisiti del prodotto prima della consegna al Cliente (trasportatore) della documentazione commerciale di accompagnamento delle ceneri volanti;
- ❖ rispetto delle norme di legge, delle ordinanze diramate dalle Autorità portuali e delle norme di sicurezza marittime e portuale (in termini di safety, security e rispetto delle normative IMO);
- ❖ rispetto delle normative cogenti che permettono la apposizione del marchio CE sul prodotto, franco fabbrica, e la sua conseguente commercializzazione;
- ❖ attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive alla consegna del prodotto (ceneri volanti).

Nel caso in cui i risultati del processo non possano essere completamente accertati, i controlli, collaudi e prove del prodotto vengono eseguiti da operatori qualificati e/o viene attivato un monitoraggio e un controllo continuo dei parametri per assicurare che i requisiti specificati siano soddisfatti.

Sono previsti controlli e verifiche iniziali (esempio: controlli in fase di apertura dei cantieri), "in process" (telecontrollo, analisi chimiche) e finali (collaudi di fine lavori).

Le apparecchiature utilizzate per l'esecuzione degli interventi, compresi gli strumenti di misura sono adeguate allo scopo di utilizzo e sono soggette a manutenzione periodica.

L'esecuzione dei lavori può essere effettuata sia da personale di A2A, sia da personale di imprese appaltatrici. Nei documenti contrattuali che regolano le attività svolte da imprese terze sono indicati tutti i requisiti e le modalità che le stesse devono assicurare.

Nel caso i lavori rientrino nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 81/08 Titolo IV, A2A provvede ad individuare i soggetti responsabili secondo quanto previsto dal provvedimento di legge.

Gli interventi sono generalmente caratterizzati dalla seguente sequenza di fasi¹⁷.

Pianificazione delle attività

La pianificazione delle attività tiene conto di:

- ❖ risorse disponibili;

¹⁷ Si tratta di una semplificazione non applicabile, per esempio, per gli interventi su guasto.

- ❖ budget di spesa;
- ❖ prescrizioni tecniche e normative;
- ❖ obiettivi di qualità ambiente sicurezza.

Esecuzione e controllo

Questa fase è effettuata con riferimento a specifiche Procedure, Disposizioni ed Istruzioni, le quali non solo descrivono le modalità di esecuzione, ma anche quelle di verifica delle attività stesse al fine di esercitare l'azione di controllo più ampia possibile.

Consuntivazione

Le attività di consuntivazione prevedono la registrazione su file informatici o su modulistica delle attività eseguite.

Tali documenti riportano:

- ❖ i dati identificativi della prestazioni;
- ❖ le attività eseguite e i relativi controlli;
- ❖ i riferimenti degli operatori.

I controlli durante l'esercizio degli impianti sono effettuati mediante:

- ❖ il sistema di telecontrollo/telecomando che consente, attraverso un presidio costante, il monitoraggio dei principali parametri di processo ed ove "attivo"¹⁸ anche la regolazione;
- ❖ ispezione in posto a cura degli addetti per il controllo dello stato degli impianti e dei parametri prefissati.

I responsabili, o loro incaricati, degli impianti da sottoporre a intervento manutentivo, sovrintendono alla gestione del processo di messa in sicurezza degli stessi prima dell'effettuazione dell'intervento; a lavori ultimati il responsabile (o incaricato) provvede alla verifica e alla presa in carico dell'impianto mantenuto, effettuando il controllo finale e segnalando ai manutentori eventuali anomalie in fase di avviamento, che siano riconducibili all'intervento effettuato.

Sono predisposte e conservate opportune registrazioni che forniscono evidenza che l'impianto sia stato controllato e/o collaudato. Queste registrazioni identificano il responsabile del controllo e/o collaudo, indicano in modo chiaro l'esito della verifica, e nel caso in cui l'impianto non superi i controlli, le azioni messe in atto per la risoluzione del problema.

Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi	ISO 9001 7.5.1	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
---	--------------------------	---------------------------	-----------------------------

Di seguito si riportano le principali caratteristiche dei processi di produzione e di erogazione di servizi (definiti PROCESSI PRIMARI nella panoramica dei processi aziendali riportata nel modello organizzativo).

Processo Produzione energia elettrica e calore¹⁹

La produzione di energia elettrica avviene tramite diversi tipi di centrali:

- ❖ termoelettrica a turbogas con produzione di calore ai fini del servizio di teleriscaldamento (CTEC Cassano),
- ❖ termoelettrica composta da 4 gruppi di combustione alimentati a carbone, olio combustibile e fonti rinnovabili di energia (CTEC Monfalcone),
- ❖ idroelettriche (Impianti Idroelettrici della Valtellina e della Calabria, Impianti di Prevalle sul Chiese)

¹⁸ I sistemi di telecontrollo possono essere di tipo passivo ovvero riportano allarmi e misure, oppure di tipo attivo ovvero consentono anche di effettuare delle operazioni a distanza.

¹⁹ Il calore prodotto viene destinato alla rete teleriscaldamento della società A2A Calore e Servizi. Il teleriscaldamento è un sistema centralizzato di riscaldamento, costituito da una o più centrali di produzione di energia termica (anche in cogenerazione con produzione di energia elettrica) ed una rete di distribuzione calore, quest'ultima diffusa sul territorio servito e capace di trasportare il calore generato dalla/e centrali di produzione fino alle abitazioni degli utenti, utilizzando come fluido vettore acqua surriscaldata.

e Prevalle sul Naviglio, Impianti di Roè Volciano, Pompegnino e Cogozzo²⁰).

Nel rispondere alla programmazione della produzione di energia elettrica delle centrali in gestione (si veda quanto riportato al precedente aspetto 7.2) vengono tenuti sotto controllo i limiti di emissione assegnati agli impianti, i vincoli dovuti alle diverse caratteristiche degli impianti ed i relativi costi di esercizio, i piani di manutenzione periodica degli impianti di produzione, definiti questi ultimi in funzione delle caratteristiche delle macchine/impianti e dei trend storici di efficienza rilevati.

Ogni centrale di produzione è collegata ad una sala controllo dove confluiscono tutti i dati e le informazioni, relative al processo di funzionamento specifico, necessarie a verificare i parametri d'esercizio ed ottimizzare l'utilizzo degli impianti, nonché ad assicurare che siano salvaguardati i requisiti per l'ambiente e la sicurezza.

L'esercizio può effettuare in tempo reale il controllo della produzione e dei flussi di energia; per l'attività si avvalgono di sinottici a video "dinamici" su cui è possibile rilevare i valori delle grandezze fisiche monitorate.

Oltre al controllo di processo di cui sopra, vengono periodicamente effettuate letture delle grandezze fondamentali allo scopo di determinare il valore del rendimento degli impianti ed ai dati tipici della produzione (es. Energia Elettrica/giorno), oltre alle attività di manutenzione programmata e di ispezione atte a garantire lo stato di efficienza degli impianti.

A disposizione del personale d'esercizio e manutenzione esistono archivi in cui sono raccolti i manuali operativi riguardanti i macchinari installati e i documenti inerenti le modalità di esercizio (inclusi gli schemi impianto).

Le attività e i processi di scarico, deposito, movimentazione interna e consegna di rinfuse solide, da navi portarinfuse sul terminale di Monfalcone, e la produzione di ceneri volanti derivati dalla combustione di carbone fossile e biomasse a marcatura CE, comprese nel campo di applicazione del SGQ, sono state maggiormente dettagliate attraverso i seguenti sottoprocessi:

- "Operazioni di scarico di rinfuse solide da navi portarinfuse";
- "Movimentazione, trasporto e consegna rinfuse a parco";
- "Gestione attività logistica combustibili";
- "Produzione Ceneri Volanti".

In relazione alla possibilità di commercializzazione dei prodotti della combustione di carbone e biomasse è stato attivato il processo di marcatura di CE (requisito necessario per la commercializzazione) che, in relazione alle norme di riferimento prevede un processo di campionamento e verifica fisico chimica degli aggregati. Si veda al proposito il dettaglio riportato nello schema del sottoprocesso:

- "Modalità di campionamento delle ceneri volanti da combustione"

Particolare attenzione viene dedicata alle problematiche ambientali; allo scopo di controllare gli effetti sull'ambiente dell'attività di produzione vengono esaminati quotidianamente ed archiviati i dati relativi alle emissioni in atmosfera, scarichi idrici, deflusso minimo vitale – per gli impianti idroelettrici, nonché effettuate indagini fonometriche.

Al proposito A2A ha emesso procedure operative che individuano funzioni, attività e processi che incidono o possono incidere sull'ambiente e la sicurezza: esse definiscono le modalità di esecuzione delle attività e di approvazione di processi e apparecchiature, compresi i criteri generali di attribuzione delle priorità di manutenzione per le apparecchiature di prevenzione ambientale e della sicurezza.

Per gli impianti non in "Tolling" la gestione dei combustibili avviene sulla base di una stima "budgetaria" riparametrata con gli anni precedenti; i programmi operativi, e quindi tempi e

²⁰ La proprietà degli impianti idroelettrici posti in Provincia di Brescia è di A2A: la gestione è invece affidata alla società del gruppo A2A Reti Elettriche. In A2A rimangono gli aspetti di controllo tecnico finanziario e l'approvazione degli investimenti.

modalità di fornitura sono definiti in funzione della disponibilità e dell'assetto degli impianti, oltre che di considerazioni tecnico – economiche.

Analogo discorso di programmazione vale anche per lo smaltimento/recupero dei prodotti della combustione (es: ceneri, prodotto esausto da desolfurazione, ecc.).

Il personale che opera nelle centrali partecipa, oltre che a corsi di formazione di carattere generale, a corsi specifici ogni qual volta vengano installate apparecchiature complesse.

Processo Gestione Distribuzione Teleriscaldamento conto terzi

Il calore prodotto nei processi di cogenerazione²¹ viene ceduto attraverso scambiatori di calore, alla rete di distribuzione di A2A Calore e Servizi²².

A2A, tramite il personale di centrale e il personale di Ingegneria Impianti e Infrastrutture, gestisce per conto di A2A Calore e Servizi, l'esercizio, la manutenzione e l'ampliamento della rete di teleriscaldamento connessa alla Centrale di Cassano d'Adda, che produce il calore immesso in rete²³.

In relazione alla rete, A2A:

- ✓ sviluppa i progetti di estensione ed i preventivi di allacciamento delle utenze,
- ✓ gestisce la realizzazione di nuove parti di rete, delle derivazioni d'utenza e delle sottocentrali interne,
- ✓ garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete e delle derivazioni d'utenza.

L'esercizio viene garantito attraverso:

- ❖ analisi chimiche periodiche delle caratteristiche dell'acqua del circuito di teleriscaldamento,
- ❖ monitoraggio in continuo dei valori di pressione e temperatura dell'acqua fornita ai Clienti,
- ❖ misurazioni e ricerche periodiche delle perdite della rete di teleriscaldamento,
- ❖ sistema di telecontrollo presso il quale sono gestiti i segnali di comando, allarme, misure idrauliche e di calore,
- ❖ sorveglianza ed assistenza tramite una struttura di pronto intervento.

La Centrale di Cassano è incaricata per conto di A2A Calore e Servizi dell'esercizio e della manutenzione, ordinaria e straordinaria, della centrale di scambio termico e della rete di teleriscaldamento sottese all'impianto termoelettrico di Cassano (il calore distribuito tramite la rete è generato durante il processo di produzione di energia elettrica e ceduto da A2A ad A2A Calore e servizi).

Processi di supporto verso le società del gruppo

A2A svolge una serie di attività per conto delle società del gruppo che non hanno al loro interno strutture organizzative preposte. Di seguito si riporta solo una parte delle U.O. che svolgono questi processi elencando di queste una parte delle attività che svolgono (rispondendo al requisito ruoli e responsabilità). Per acquisire la completezza delle attività svolte a supporto delle società del gruppo e di come queste sono tenute sotto controllo operativo, misurate e sorvegliate (requisiti 7.5, 4.4.6. 4.5.1 ecc.) per assicurare la qualità dei servizi erogati e come le società del gruppo possono effettuare un controllo si rimanda ai documenti interni predisposti dalla funzione Integrazione Sistemi QAS Direzione Qualità Ambiente e Sicurezza che sviluppano in modo completo l'aspetto.

Approvvigionamenti

Definire le **politiche di acquisto** sulle differenti classi merceologiche di acquisto

Definire **linee guida** e coordinare le politiche di acquisto di Gruppo

Gestire il **processo di qualifica** dei fornitori ed assicurare una corretta **valutazione ex ante ed ex post** del loro profilo/ attività

²¹ Si veda processo Produzione energia elettrica e calore.

²² L'utilizzo del calore, che in impianti tradizionali andrebbe perso, oltre ad aumentare il rendimento energetico dell'impianto di produzione rende più efficace il controllo e la riduzione delle emissioni di inquinanti: un solo impianto di emissione dotato di controlli in continuo delle emissioni e del loro contenimento a fronte di tanti piccoli impianti fuori controllo.

²³ La rete di teleriscaldamento cede calore per il riscaldamento ambientale degli edifici, non fornisce calore ai circuiti interni di produzione di acqua igienico sanitaria.

Negoziare e stipulare **contratti e/o accordi quadro** con i fornitori per l'acquisto di beni e servizi
Verificare, con il supporto delle funzioni richiedenti, il **rispetto del condizioni contrattuali** e la corretta erogazione del servizio da parte dei fornitori

Supportare le funzioni richiedenti nella **gestione post contrattuale**

Information & Communication Technology

E' responsabile del governo di tutte le tematiche relative allo sviluppo e gestione del sistema informativo di gruppo e dei relativi costi di esercizio e investimenti.

Opera attraverso una piccola struttura a presidio della relazione con le Business Unit e le Società del Gruppo per gestire la "domanda" interna di informatica e si avvale principalmente di due partner per la realizzazione e l'erogazione dei servizi e soluzioni : SELENE - Polo TLC focalizzato sulle telecomunicazioni ed E_UTILE - Polo IT focalizzato sullo sviluppo ed esercizio delle infrastrutture HW/SW e delle applicazioni.

Assicura la coerenza della evoluzione del sistema informativo con le strategie di business e provvede in accordo con le Direzioni Utente alla pianificazione degli investimenti e dei progetti controllandone l'avanzamento.

Suggerisce / supporta innovazioni tecnologiche e applicative orientate a migliorare la qualità dei servizi al cliente interno e ai Clienti esterni, ovvero a incrementare efficacia ed efficienza dei processi di business anche per realizzare, ove possibile, performance distintive che accrescano il vantaggio competitivo.

Pianificazione Organizzazione e Sviluppo

Assicurare l'**ottimizzazione della struttura**

organizzativa di Gruppo, proponendo al

Vertice i miglioramenti dei modelli e dei processi organizzativi; **valorizzare le risorse umane** gestendo la selezione, la formazione e lo sviluppo del personale di Gruppo, in coerenza con le esigenze delle aree di business e delle strategie definite dal Vertice aziendale

Comunicazioni e Relazioni Esterne

Garantire e migliorare la **comunicazione, la reputazione, l'immagine** e le relazioni, pur realizzando una sostanziale riduzione dei costi;

Migliorare la **qualità delle relazioni** con i propri interlocutori chiave;

Realizzare una verifica generale dell' **efficacia dei mezzi**, dei contenuti e dei processi relativi alla comunicazione;

Migliorare l'organizzazione attraverso una più chiara **definizione dei ruoli** e una crescita delle professionalità trasformandola in struttura adeguata al **posizionamento nazionale di A2A**.

Personale e servizi Generali

Garantire e migliorare la **comunicazione, la reputazione, l'immagine** e le relazioni, pur realizzando una sostanziale riduzione dei costi;

Migliorare la **qualità delle relazioni** con i propri interlocutori chiave;

Realizzare una verifica generale dell' **efficacia dei mezzi**, dei contenuti e dei processi relativi alla comunicazione;

Migliorare l'organizzazione attraverso una più chiara **definizione dei ruoli** e una crescita delle professionalità trasformandola in struttura adeguata al **posizionamento nazionale di A2A**.

Quanto sopra riportato non è da ritenersi completo ed esaustivo.

Processo Progettazione e Direzione lavori interna e conto terzi ²⁴

A2A, per conto di società del gruppo, sviluppa progetti e ne cura la realizzazione relativi a impianti e infrastrutture²⁵. In autonomia o in ATI con altri partner inoltre sviluppa e coordina progetti di impianti relativi ai settori in cui opera (in particolare nell'ambito della produzione e cogenerazione di energia elettrica) anche per clienti terzi.

²⁴ Il processo è finalizzato a distinguere la progettazione e realizzazione di opere effettuata per l'erogazione, l'estensione e il miglioramento dei servizi ed impianti gestiti da A2A, rispetto attività analoghe svolte da personale A2A ma rivolte ad opere che non sono prese in gestione.

²⁵ Per il teleriscaldamento si veda la descrizione riportata nei paragrafi precedenti.

La realizzazione delle opere progettate è nella generalità dei casi svolta da imprese in appalto gestite secondo i requisiti, i criteri e le modalità descritti nelle specifiche tecniche e nei documenti contrattuali.

A2A, attraverso la direzione lavori e/o il coordinamento delle risorse coinvolte in fase di realizzazione:

- ❖ effettua verifiche sullo stato di avanzamento delle fasi realizzative,
- ❖ mantiene la supervisione e controllo delle attività di cantiere di cui ne riporta la registrazione sul giornale di cantiere o altro documento quali piani di progetto,
- ❖ coordina e supervisiona i collaudi intermedi e finali e gli eventuali test intermedi, al fine di assicurare che l'opera in costruzione sia conforme ai progetti rilasciati e di gestire, all'occorrenza, le modifiche in corso d'opera resasi necessarie.

Le risorse interessate da questi processi fanno capo principalmente alla U.O. Ingegneria Impianti e Infrastrutture. In funzione del know-how posseduto possono essere incaricati, per la progettazione di impianti, anche altre risorse interne alla struttura di A2A.

Controllo delle attività esternalizzate a imprese specializzate	ISO 9001 7.5.1	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
---	--------------------------	---------------------------	-----------------------------

Sui lavori di realizzazione, ristrutturazione o ampliamento di impianti e servizi ausiliari, e sulle attività manutentive esternalizzate, sono effettuati controlli relativi all'effettiva realizzazione delle opere commissionate, il rispetto dei tempi di realizzazione, l'utilizzo dei materiali stabiliti, l'effettuazione dei collaudi richiesti e a tutto quanto previsto dal capitolato d'appalto per l'affidamento dei lavori.

Ai fornitori che utilizzano propri strumenti di misura per il collaudo di impianti o di parti di impianto realizzati, è richiesta copia dei certificati o dei report di taratura riguardanti gli strumenti utilizzati.

La valutazione dei potenziali fornitori e l'assegnazione dei relativi contratti è effettuata in sede di gara d'appalto, secondo le modalità riportate nella legislazione vigente.

Qualora si verificano difformità rispetto a quanto stabilito nel capitolato di esecuzione lavori, è effettuata immediatamente la contestazione ed è richiesto il ripristino della conformità. A fronte di difformità gravi o ripetute, con il supporto della Direzione Approvvigionamenti, al fornitore è inviata una lettera di richiamo o è sanzionato applicando una penale, secondo quanto indicato nelle procedure di valutazione del fornitore e negli ordini.

Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizio	ISO 9001 7.5.2	ISO 14001 4.4.6	OHSAS 18001 4.4.6
--	--------------------------	---------------------------	-----------------------------

Al fine di assicurare la capacità dei processi aziendali di conseguire i risultati pianificati vengono svolte delle attività/controlli prima della loro definitiva messa in esercizio. In particolare impianti e infrastrutture sono sottoposti a collaudi funzionali e sono resi operativi i sistemi di telecontrollo per le centrali di produzione energia elettrica.

E' pertanto determinante per la successiva erogazione dei servizi l'attività di definizione e parametrizzazione di questi sistemi (unitamente ai sistemi di regolazione), cioè l'individuazione delle grandezze critiche/significative di processo e delle azioni necessarie per mantenerle sotto controllo.

Gli aggregati marcati CE della Centrale di Monfalcone sono sottoposti a verifiche periodiche da parte di laboratori qualificati. Sono state definite le modalità per validare i sottoprocessi "Produzione di Ceneri Volanti" e "Operazioni di scarico di rinfuse solide da navi portarinfuse", nel caso in cui il risultato non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione e, di conseguenza, le carenze possono evidenziarsi solo quando il prodotto è già in uso o il servizio è stato erogato.

Sono stati definiti i criteri per riesaminare e approvare i processi, le apparecchiature, qualificare il

personale, definire metodi, procedure, registrazioni ed eventualmente la rivalidazione.

I responsabili delle Funzioni di A2A attraverso Procedure, Disposizioni e Istruzioni che descrivono le attività dei processi necessari all'erogazione del prodotto, definiscono quali sono gli elementi per la validazione dei processi. Ciò comprende la registrazione delle informazioni che consentono di stabilire l'andamento delle prestazioni in conformità alle modalità operative stabilite.

Le attività di ispezione, sorveglianza e manutenzione sono svolte prevalentemente da personale interno; le attività appaltate a imprese/fornitori terzi sono regolate da capitolati d'appalto che definiscono le modalità di esecuzione e controllo da adottare e di cui il personale di A2A effettua la supervisione (si veda quanto riportato al precedente paragrafo).

La proceduralizzazione e standardizzazione delle attività e l'utilizzo di modulistica codificata consente la regolazione delle attività stesse; è inoltre di supporto il Sistema Informativo Gestionale (descritto nella sezione 6 del presente manuale).

La manutenzione dei software e hardware aziendali, l'analisi e lo sviluppo del sistema sono strettamente correlate all'evoluzione delle esigenze aziendali e del Cliente; le prove e simulazioni effettuate in ambiente test sono volte a valutare le effettive prestazioni dei software e prevenire eventuali difformità in fase di esercizio.

Infine la sicurezza e la continuità del servizio sono garantite anche grazie al presidio, alla sorveglianza e alla capacità di intervento 24 ore su 24 ore per 365 giorni all'anno.

La preparazione tecnica e professionale del personale, nonché la capacità di comunicare in modo adeguato, è di fondamentale importanza per l'efficace risultato delle prestazioni, anche in considerazione del fatto che in molte occasioni è richiesta tempestività di risposta e di intervento (situazioni di disservizio, emergenze, segnalazioni di guasto da parte del cliente). Per le attività più critiche sono richieste e gestite specifiche qualifiche del personale, sia interno che esterno (ad esempio: il patentino conduzione caldaie, ecc.).

Le attività associate agli aspetti ambientali significativi e ai rischi identificati in materia di SSL sono state adeguatamente determinate nei rispettivi documenti: Analisi ambientale e Valutazione dei rischi. Il loro controllo è assicurato mediante procedure, disposizioni e/o istruzioni; nella definizione di procedure, disposizioni e istruzioni sono stati indicati i dettagli operativi e limiti di controllo necessari per assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e/o il controllo dei servizi/prodotti forniti all'azienda dall'esterno, in conformità alle politiche e agli obiettivi ambientali e della sicurezza, alle prescrizioni legali.

In fase di progettazione (compreso l'adeguamento strutturale) delle infrastrutture (luoghi di lavoro) e/o impianti o nella definizione delle strutture organizzative sono presi in considerazione, oltre ai requisiti cogenti, anche gli aspetti e gli impatti ambientali e SSL generabili dalle future opere al fine di prevenirne gli effetti attraverso soluzioni progettuali adeguate.

La raccolta e l'analisi delle informazioni inerenti le attività espletate, le performance ambientali e della sicurezza, riportate nelle varie reportistiche aziendali, oltre a consentire l'immediata regolazione del servizio in corso di erogazione, permette in ambito dei riesami del Sistema QAS anche di:

- ❖ riesaminare le caratteristiche del servizio e del Sistema,
- ❖ consentire eventuali migliorie ai processi e al servizio, agli impianti e al sistema,
- ❖ ridurre gli impatti generati dalle attività impianti sull'ambiente,
- ❖ aumentare la capacità di gestione dei rischi residui determinati dalle attività,
- ❖ introdurre nuovi obiettivi e modifiche alla documentazione di controllo.

Qualora emergano criticità si definiscono i termini temporali ed economici di intervento attraverso la definizione di Azioni Correttive o Preventive.

Per garantire la rintracciabilità dei servizi erogati e degli aggregati prodotti da A2A, e di conseguenza per avere il controllo del processo di erogazione, sono stati opportunamente identificati tutti gli elementi che intervengono e compongono il processo stesso:

- impianti,
- risorse umane impiegate,
- materiali/componenti/prestazioni,
- modulistica,
- apparecchiature/strumentazione,
- rifiuti,
- aggregati,
- mezzi,
- interventi da eseguire/seguiti,
- commesse di lavoro.

Ogni elemento è identificato da un numero univoco; nella generalità dei casi ove possibile tale numero è posizionato anche sull'elemento stesso (trasformatore, apparecchiatura, ecc.).

In particolare, l'identificazione degli impianti e della componentistica avviene in fase progettuale attraverso la relativa esplicitazione con disegni, schemi e specifiche tecniche riproducenti la configurazione impiantistica.

Tale identificazione, consente di correlare il componente alla documentazione tecnica, ai manuali di istruzione e manutenzione, ai manuali delle parti di ricambio.

La rintracciabilità dei componenti è assicurata attraverso i seguenti metodi:

- ❖ codice di magazzino - consente la rintracciabilità limitatamente al livello di magazzino. Si ricorre a tale identificazione per evitare mescolamenti, errori di prelievo ed utilizzo improprio, assicurando la correlazione con la documentazione attestante i requisiti di idoneità e di qualità ai quali è stata condizionata l'accettazione;
- ❖ codice di magazzino e marchio del costruttore - è prevista per i materiali che si possono correlare direttamente ed in qualsiasi fase del loro impiego con informazioni di origine. Il requisito del contrassegno delle forniture con tali informazioni è inserito nelle specifiche tecniche all'apposito paragrafo "marcatura" che con riferimento alla normativa tecnica, può comprendere nome del costruttore, indicazioni dimensionali, anno di fabbricazione ecc.;
- ❖ codifica propria - è riservata alle apparecchiature di maggiore complessità per le quali siano previste, lungo il ciclo di vita, attività di esercizio, verifiche, manutenzioni, tali da rendere necessaria l'inequivocabile individuazione dell'apparecchiatura singola.

Impianti

Le informazioni relative agli schemi funzionali degli impianti (citati nel paragrafo precedente) di A2A sono riportate in planimetrie e disegni tecnici, tabelle elettroniche e nei sistemi di telecontrollo. Tali sistemi vengono costantemente aggiornati dalle funzioni preposte di A2A, sulla base delle eventuali modifiche intercorse. Quando necessario tali informazioni vengono riportate su supporto cartaceo, la gestione e aggiornamento compete ai reparti che ne gestiscono l'esercizio/manutenzione.

I principali impianti e cicli sono identificati anche nei sinottici della sala controllo. Le rilevazioni in continuo effettuate dal sistema di regolazione e controllo (e le registrazioni effettuate dallo stesso) consentono la rintracciabilità delle condizioni di esercizio, attraverso apparati posti in campo.

Clienti sono tracciati nel sistema informativo che consente l'emissione della fattura.

Il personale aziendale è identificato da un numero di matricola ed è dotato di tesserino di

riconoscimento; l'emissione e l'aggiornamento dei tesserini del personale è a cura della Direzione Personale e Organizzazione Servizi Generali.

Il numero di matricola aziendale è inoltre utilizzato per la registrazione e identificazione nei sistemi informativi aziendali e negli interventi/attività svolti dal personale.

I materiali acquistati e caricati a scorta di magazzino sono identificati mediante un codice prodotto; per i materiali non gestiti a scorta e per le prestazioni l'identificazione è possibile tramite i documenti di acquisizione e/o la commessa. I criteri di immagazzinamento assicurano l'individuazione dei materiali a scorta di magazzino; tramite il sistema informatico si ha la possibilità di individuare in qualsiasi momento le ubicazioni dei materiali e le quantità presenti.

I materiali a fabbisogno e le prestazioni esterne sono identificate dal numero di ordine e/o dal numero di assegnazione dell'incarico (ordine di esecuzione specifica) e dal successivo ricevimento.

I campioni utilizzati per le prove analitiche sono adeguatamente identificati e conservati per un periodo di tempo stabilito.

Un codice univoco identifica ogni modulo aziendale (si veda a riguardo la procedura "Sistema Normativo – Procedurale A2A – 001.0005*").

La strumentazione utilizzata per le attività di controllo viene opportunamente identificata secondo quanto descritto al successivo paragrafo 7.6.

I mezzi aziendali operanti sul territorio riportano il "logo" aziendale ed il numero interno di riconoscimento.

Ogni Intervento da eseguire/eseguito, è identificato da un numero identificativo univoco rilasciato e/o gestito dal sistema gestionale di riferimento, l'oggetto dell'intervento (impianto, componente, apparecchiatura, eccetera) e le risorse incaricate (interne o esterne).

Presso la centrale di Monfalcone l'identificazione e rintracciabilità dei servizi di scarico avviene per ogni scalo nave ed è riportata su tutta la documentazione di riferimento.

Lo "stato dei lavori in corso" è rintracciabile nei portafoglio lavori dei responsabili di funzione e dai quadro turni giornaliero; si completa con la rilevazione delle presenze (individuate tramite le timbrature in entrata ed in uscita effettuate dal personale aziendale) e la registrazione delle entrate e uscite dei mezzi e del personale effettuata dalle portinerie e/o dai sistemi di rilevazione accessi.

Le registrazioni effettuate al termine degli interventi (consuntivazione) e l'apporto di sigla/firma sui documenti prodotti (tra cui i moduli), permette di risalire in qualsiasi momento alle attività svolte ed ai loro esecutori.

Rinfuse e Aggregati risultanti dal processo di combustione e co-combustione presso centrale di Monfalcone

L'identificazione dei lotti di rinfuse solide avviene separando i lotti stessi in base alla provenienza e alle caratteristiche del prodotto. Il riconoscimento delle differenti tipologie di rinfuse solide avviene grazie alla identificazione dei vari lotti sulla mappa del carbonile che registra le progressive variazioni intervenute all'interno dell'area di deposito. La rintracciabilità dei lotti di rinfuse solide, quando necessario, avviene tramite la mappa del carbonile che mantiene registrazioni delle progressive variazioni intervenute all'interno dell'area di deposito.

L'identificazione delle ceneri volanti avviene tramite etichette poste sui campioni e le relative analisi che sono riportate sui contenitori. Vengono mantenute le registrazioni dell'identificazione delle Ceneri volanti.

La rintracciabilità delle Ceneri volanti avviene per lotti ed è effettuata con le etichette con cui vengono identificate. Le registrazioni della rintracciabilità dei prodotti sono sempre mantenute.

Le modalità identificazione dello stato dei "materiali" soggetti monitoraggi e misurazioni si differenziano in funzione dei momenti in cui le stesse vengono eseguite:

- ❖ al ricevimento,
- ❖ in erogazione,
- ❖ finali.

Stato al Ricevimento

L'evidenza dello "stato" dei materiali sottoposti a monitoraggi e misurazioni si articola secondo le varie tipologie dei materiali stessi: il materiale a scorta risultato non conforme nelle fasi di accettazione o collaudo viene collocato in aree dedicate e/o opportunamente identificato tramite cartelli, ecc., in attesa di essere rispedito al fornitore; quello ritenuto idoneo viene immagazzinato. Nei magazzini aziendali apposite aree sono state dedicate per la collocazione dei materiali "da ricevere", da respingere, da immagazzinare (o ove non disponibili spazi adeguati l'identificazione viene effettuata tramite cartellonistica apposta sui materiali).

Per i materiali a fabbisogno, gli esiti positivi delle verifiche effettuate dalle funzioni riceventi consentono la "messa in esercizio" di mezzi, materiali, impianti e apparecchiature e il rilascio dell'approvazione per il pagamento delle fatture.

In caso di esito negativo il materiale viene "contestato" e rispedito al fornitore (o momentaneamente collocato in apposita area del magazzino); ciò comporta anche la sospensione dei pagamenti.

Qualora il collaudo sia subordinato all'installazione e messa in esercizio, il materiale viene identificato adeguatamente fino alla conclusione positiva del processo di collaudo.

La conformità delle prestazioni è rilevabile dalla benestarizzazione dei pagamenti; viceversa vengono aperte contestazioni con i fornitori.

Per i materiali revisionati o riparati da fornitori esterni, qualora nel corso della messa in opera emergano disfunzionalità o nel caso in cui le eventuali "certificazioni" richieste (test esterni) non rilascino sufficienti assicurazioni sui risultati conseguiti, non si procede ai pagamenti e il pezzo viene rispedito al fornitore o momentaneamente segregato. Gli stessi criteri sono utilizzati per la gestione dei mezzi riparati.

In fase di avvio allo smaltimento/recupero dei rifiuti prodotti da A2Ae o in fase di ricevimento dei rifiuti da avviare al recupero energetico (biomasse), il personale incaricato delle operazioni provvede alla verifica delle conformità dei documenti di accompagnamento (verifica della corrispondenza delle autorizzazioni, corretta compilazione formulario, rispondenza ai requisiti contrattuali circa i codici CER previsti, ecc), secondo specifiche procedure, effettuando inoltre verifiche sul carico e analisi chimiche del rifiuto.

Fase di erogazione

Tramite la firma del documento di verifica (generalmente una check list) è riscontrabile l'evidenza della conformità dei parametri verificati nel corso dei controlli periodici effettuati; in funzione dell'esito impianti, mezzi e apparecchiature vengono confermati per l'esercizio o trattenuti per interventi di manutenzione.

Per esigenze di servizio, nel caso di guasti lievi che non compromettono la sicurezza di persone e cose, può rendersi necessaria la messa in esercizio provvisoria e quindi la pianificazione della successiva "fermata".

Per i rilievi fatti in continuo o da apparecchiature di misura circa i requisiti funzionali dei servizi erogati (analisi chimiche e microbiologiche delle acque, emissioni, eccetera), lo stato è evidenziabile dai report giornalieri prodotti e dai referti delle analisi effettuate. In questi

documenti, nella generalità dei casi, sono presenti i parametri di riferimento per la verifica della conformità e le evidenze circa gli aspetti al di fuori dei parametri.

Rilascio finale

Ogni impianto, attrezzatura, etc. al termine del processo di realizzazione o di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, prima della sua messa in esercizio, viene sottoposto a collaudo finale: la firma del collaudatore sul documento di collaudo conferma la conformità dell'intervento e/o il ripristino delle caratteristiche funzionali.

Qualora sia rilevata una non conformità, la funzione incaricata dell'intervento non provvede alla chiusura dell'ordine di lavoro con il quale è stato aperto l'intervento stesso (salvo che per esigenze di servizio secondo le considerazioni già indicate al paragrafo precedente) e si attiva per i ripristini necessari.

Gli aggregati prodotti dalla combustione sono sottoposti a prove a campione per rilevare nell'immediato eventuali malfunzionamenti nel processo produttivo, ed a prove periodiche eseguite da laboratori qualificati (secondo i criteri di prova e campionamento e le frequenze previste dalle norme di riferimento). I risultati delle prove sono riportati su apposita modulistica interna (per quelle effettuate dagli operatori) e sui certificati di analisi (per quelle effettuate dai laboratori).

Proprietà del cliente	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.5.4		

Le proprietà del Cliente (A2A Trading) consistono nei lotti di rinfuse solide ricevuti, movimentati, stoccati e consegnati a destinazione (impianto di combustione ovvero il cliente finale). I lotti sono identificati, verificati per quanto riguarda la loro conformità all'utilizzo in centrale e protetti utilizzando le tecniche indicate nel capitolo 7.5.5.

In caso di perdita/di danneggiamento o qualora si riscontri l'inadeguatezza all'utilizzazione delle rinfuse proprietà del Cliente, A2A informa il Cliente (A2A Trading) con le modalità indicate al paragrafo 7.2.3 e mantiene le relative registrazioni.

L'utilizzo degli impianti e l'esecuzione degli interventi di risanamento o miglioramento vengono realizzati secondo le modalità operative delle funzioni che gestiscono la conduzione, l'esercizio e la manutenzione degli stessi. Tutti gli interventi svolti su impianti di proprietà del cliente sono comunque adeguatamente tracciati anche nel sistema del Controllo di gestione.

Conservazione dei prodotti	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.5.5	4.4.6	4.4.6

Per la conservazione dei materiali, vengono applicate modalità protettive quali: prevenzione da umidità, pioggia, alta/bassa temperatura, polvere, ecc. Per i materiali, definiti "deperibili", che per la loro composizione possono perdere le caratteristiche iniziali è prevista una gestione in relazione alla data di immagazzinamento.

Gli addetti alla movimentazione del materiale applicano tutte le precauzioni necessarie e rispettano le disposizioni normative per la prevenzione di infortuni e danneggiamenti.

Per quanto riguarda la movimentazione e la conservazione di prodotti a rischio per la salute e la sicurezza vengono utilizzati i criteri indicati sull'apposita scheda di sicurezza disponibile per ogni tipologia di prodotto.

Inoltre sono adottati metodi appropriati per la conservazione e la segregazione del materiale/apparecchiatura fino al momento dell'installazione sull'impianto.

A2A presso la Centrale MF conserva il prodotto (Rinfuse, Ceneri Volanti) durante le operazioni interne e fino alla consegna alla destinazione prevista, al fine di mantenere la conformità ai requisiti.

I lotti di rinfuse solide vengono depositati in aree a cielo aperto (carbone) e in silos (Biomasse); Sono attuate misure atte a preservare i lotti di rinfuse solide durante tutta la fase di deposito all'interno del carbonile, fino alla fase di consegna del prodotto in centrale. In particolare si cura il buon compattamento del carbone per prevenire fenomeni di autocombustione e il pronto intervento su eventuali focolai. Non sono previste attività di conservazione del prodotto mediante imballaggio.

La conservazione degli aggregati (Ceneri Volanti) comprende l'identificazione, la movimentazione, l'immagazzinamento e la protezione.

Le ceneri volanti ritenute conformi alle norma EN 450-1/2 o i filler ritenuti conformi alla norma UNI EN 12620:2008 vengono destinate al mercato dei calcestruzzi e dei cementi. Vengono conservati e segregati in un silos da cui vengono caricati per la consegna ai clienti. Il silos è adeguato a proteggere ed evitare danni o deterioramenti del prodotto in attesa della consegna.

La documentazione prodotta nelle diverse attività aziendali, compresa quella di natura fiscale, è archiviata in modo opportuno e secondo i criteri descritti nelle procedure dei reparti o uffici aziendali, allo scopo di garantirne la rintracciabilità.

I rifiuti in ingresso (biomasse) vengono collocati in appositi contenitori o piazzole in funzione della tipologia di rifiuto e stoccati in modo adeguato secondo la normativa vigente in materia. Il periodo di stoccaggio e le quantità in giacenza sono garantite secondo i limiti autorizzativi rilasciati ad A2A Centrale MF.

Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.6	4.5.1	4.5.1

A2A applica procedure documentate (tra cui la disposizione "Gestione della strumentazione - 4010048/*") per sorvegliare e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle attività e delle operazioni aventi significativo impatto su qualità, ambiente e sicurezza.

A tale scopo si avvale di opportune "apparecchiature di misurazione" al fine di rilevare la conformità:

- ❖ del "materiale acquistato o trattato" (riparato, modificato, mantenuto) a requisiti specificati (requisiti indicati sui documenti d'acquisto, previsti da specifiche norme, manuali, ecc.),
- ❖ degli aggregati prodotti destinati alla commercializzazione,
- ❖ degli impianti/reti/mezzi/attrezzature realizzate/installate od oggetto di manutenzione,
- ❖ dei sistemi di regolazione e telecontrollo e/o dei suoi componenti,
- ❖ dei sistemi di protezione in atto (impianti anti-intrusione, antincendio, eccetera),
- ❖ dei parametri fisici/chimici dei servizi (livelli di tensione, emissione, ecc.),
- ❖ per la sicurezza di persone e cose (per esempio i rilevatori di gas utilizzati in ingresso a locali chiusi, i DPI, ecc.).

Tali apparecchiature²⁶ sono sottoposte a controlli di taratura, revisioni e controlli di buon funzionamento per il mantenimento dell'efficienza secondo programmi e procedure definiti dai singoli reparti. Gli strumenti non conformi vengono identificati, al fine di renderne evidente l'incertezza di misura, e separati in attesa di decisioni (riparazione, ripristino o scarto).

In relazione a tali apparecchiature A2A ha individuato i monitoraggi e le misurazioni da effettuare, delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione per fornire evidenza della conformità dei servizi ai requisiti determinati. Ha inoltre previsto che:

- i monitoraggi e le misurazioni siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione e che la loro incertezza di misura sia conosciuta e compatibile con le esigenze di misurazione richieste;
- le apparecchiature di misurazione:

²⁶ Le apparecchiature comprendono i software di prova

- siano tarate e/o verificate ad intervalli stabiliti, o prima dell'uso, a fronte di campioni di misura riferibili a standard di misura nazionali od internazionali;
- siano regolate inizialmente o nuovamente se necessario;
- abbiano un'identificazione al fine di determinarne lo stato di taratura;
- siano protette da regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni;
- siano protette da danni o deterioramenti durante movimentazione, manutenzione e stoccaggio;
- sia effettuata la valutazione e la validazione di precedenti risultati dei controlli, nel caso di apparecchiature risultate non conformi ai requisiti;
- siano adottate azioni appropriate per le apparecchiature ed i prodotti coinvolti;
- vengano conservate registrazioni dei risultati della taratura;
- eventuali strumenti software utilizzati per le misure siano sottoposti a verifica di validità prima della loro applicazione.

Nella definizione dei criteri di taratura e regolazione sono di riferimento anche ogni eventuale indicazione delle case costruttrici dei dispositivi stessi.

La gestione della strumentazione è inoltre descritta nel sottoprocesso "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione". Inoltre tutte le apparecchiature e la strumentazione di controllo e misura di laboratorio, relative a parametri considerati critici per l'ambiente, sono tarate secondo le modalità descritte in specifiche procedure.

Nel caso in cui le attività di prova siano effettuate da fornitori esterni A2A chiede evidenza dello stato di taratura delle apparecchiature utilizzate.

A ciò va aggiunta la registrazione delle informazioni che consentono di seguire l'andamento delle prestazioni, dei controlli operativi appropriati e della conformità a leggi e regolamenti applicabili, nonché obiettivi e traguardi.

La sorveglianza e le misurazioni (negli aspetti sia qualitativi che quantitativi) sono un mezzo per monitorare la conformità degli obiettivi prefissati, con riguardo sia alle prestazioni proattive (sorveglianza, verifiche, ispezioni), sia alle prestazioni passive (incidenti, infortuni, Non Conformità).

Qualora i risultati dei controlli non fossero soddisfacenti, si eseguono le analisi necessarie a valutare le eventuali convergenze sulle operazioni precedentemente eseguite in tali condizioni e definiscono le necessarie Azioni Correttive.

Controllo delle apparecchiature	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	7.6	4.5.1	4.5.1

Le apparecchiature per prova, misurazione e controllo (compreso il software di prova e i riferimenti comparativi) sono sottoposte a verifiche della misura ed alla taratura, revisioni e controlli di buon funzionamento, secondo programmi definiti, per dimostrare la conformità del prodotto/servizio ed il rispetto dei requisiti legislativi in campo sicurezza e ambiente.

Le apparecchiature per prova, misurazione e controllo sono utilizzate in modo da assicurare che la loro incertezza di misura sia conosciuta e compatibile con le esigenze di misurazione richieste.

Procedura di controllo

I responsabili/incaricati delle attività di controllo provvedono a:

- ❖ stabilire le misurazioni da eseguire e la scelta delle apparecchiature in grado di assicurare l'accuratezza e la precisione necessarie;
- ❖ identificare tutte le apparecchiature per prova, misurazione e controllo che possono influire sulla qualità del prodotto, tararle e metterle a punto, ad intervalli prefissati o

prima dell'uso, a fronte di strumenti certificati riferibili a campioni riconosciuti nazionali o internazionali. In mancanza di tali campioni il criterio utilizzato per la taratura viene documentato;

- ❖ definire il processo da utilizzare per la taratura delle apparecchiature per prova, misurazione e controllo, compresi i dettagli relativi a: tipo di apparecchiatura, identificazione univoca, ubicazione, frequenza delle verifiche, metodo di verifica, criteri di accettazione e provvedimenti da adottare qualora i risultati non fossero soddisfacenti (compreso il riesame delle misure eseguite in precedenza per accertarne la validità);
- ❖ identificare le apparecchiature per prova, misurazione e controllo mediante etichetta riportante codice delle apparecchiature, stato e data di conferma metrologica e data della successiva verifica, mentre i dati anagrafici, i dati di controllo periodico e le relative registrazioni sono riportati su opportune "schede strumento";
- ❖ conservare le registrazioni relative alle tarature delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo;
- ❖ assicurare che la manipolazione, la custodia e la conservazione delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo siano adatte a mantenere l'accuratezza e l'idoneità richiesta;
- ❖ evitare che i sistemi di prova, misurazione e collaudo, incluse le apparecchiature di prova ed il software, subiscano interventi che possano pregiudicarne la taratura.

Gli strumenti non conformi vengono identificati, al fine di renderne evidente l'incertezza di misura e limitarne l'uso, e/o separati in attesa di decisioni (riparazione, ripristino o scarto).

A2A ha nelle sue attività di manutenzione preventiva un programma riguardante la taratura della strumentazione di processo; di seguito sono indicate le modalità di taratura della strumentazione di controllo e misura dei parametri più significativi dal punto di vista ambientale.

Emissione in fase gassosa. Tutte le apparecchiature di controllo e misura dell'impianto relative a parametri chimico-fisici considerati critici per l'ambiente sono tarate come stabilito nelle procedure di gestione dei sistemi di Monitoraggio delle Emissioni.

Le emissioni di CO₂ sono calcolate sulla base di misure relative ai combustibili, che comprendono accertamenti di giacenza, misure sulle quantità in arrivo, analisi chimiche. Le procedure e le metodiche che devono essere utilizzate, la strumentazione utilizzata e le relative procedure di taratura sono specificate in apposite procedure.

Le periodicità di manutenzione e taratura degli strumenti analitici delle capannine della Rete Rilevazione Qualità dell'aria sono descritte nella procedura "Gestione Rete Rilevamento Qualità dell'Aria".

Emissione in fase liquida. Tutti gli strumenti di controllo e misura sull'impianto, relativi ai parametri chimico-fisici considerati critici per l'ambiente, sono tarati secondo le modalità indicate in apposite procedure.



Tipo Documento: Manuale

Codice documento: QAS_A2A_MSSEZ8

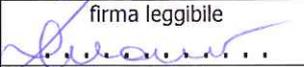
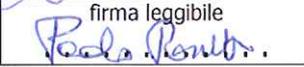
Rev n°
2

Pagina 1 di 20

Titolo documento:
Manuale Integrato Qualità Ambiente Sicurezza
Secondo le norme ISO 9001:2008 – 14001:2004 – OHSAS 18001:2007
SEZIONE: 8 " Misurazioni, analisi e miglioramento"

OGGETTO REVISIONE

Adeguamento alle modifiche societarie del 2010 (01/07/2010, 01/11/2010) e di inizio 2011 (1/1/2011) attraverso acquisizioni e/o cessioni di società/rami d'azienda. Modifiche diffuse del testo per cui non rese evidenti revisioni di dettaglio.

Redattore	Qualità di A2a	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Verificatore	Rappresentante Direzione Sistema QAS A2A Spa	Luigi Guarrera	 firma leggibile
Approvatore	Responsabile ATO	Paolo Rossetti	 firma leggibile

Decorrenza applicazione: 12/05/2011

APPLICA

A2A S.p.A.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Copia di cui è assicurato l'aggiornamento (controllata) n°.....
Copia di cui non è assicurato l'aggiornamento (non controllata)

Questo documento, di proprietà di A2A SpA, non può essere neppure parzialmente riprodotto o distribuito senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

INDICE

Misurazioni analisi miglioramento	2
Generalità.....	2
Monitoraggi e misurazioni.....	3
Soddisfazione del cliente e delle parti interessate.....	3
Valutazioni periodiche interne.....	3
Monitoraggio e misurazione dei processi.....	5
Prestazioni e monitoraggio in campo ambientale.....	6
Prestazioni e monitoraggio in campo della sicurezza.....	7
Sorveglianza Sanitaria.....	7
Valutazione del rispetto delle prescrizioni.....	7
Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi.....	8
Monitoraggi e misurazioni in produzione	8
Monitoraggi e misurazioni finali	9
GESTIONE DEI PROCESSI NON CONFORMI	9
Trattamento delle Non Conformità	10
Esame e trattamento del "materiale" non conforme	11
Non conformità al ricevimento	11
Non conformità in produzione	12
Non conformità finali	12
Esame e trattamento della non conformità di "processo" o di "sistema"	13
Gestione delle Emergenze	13
Infortuni	14
Emergenza derivata da disservizi impiantistici	15
Indagine sugli incidenti	15
Analisi dei dati.....	16
Miglioramento.....	16
Miglioramento continuo	16
Gestione Azioni Correttive e Preventive	17
Azioni Correttive	17
Azioni Preventive	19

MISURAZIONI ANALISI MIGLIORAMENTO	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.1	4.5	4.5

GENERALITÀ	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.1	4.5.1	4.5.1

Per conseguire il miglioramento di ciascun processo aziendale e dei servizi/attività realizzati e per assicurarne la conformità ai requisiti, A2A ha individuato e definito i criteri e le modalità di monitoraggio e misurazione di prestazioni e processi, i momenti più opportuni in cui eseguirli, i supporti per le registrazioni da effettuare ed i criteri di valutazione ed elaborazione dei dati risultanti.

I dati registrati e i risultati delle analisi e dei monitoraggi costituiscono elementi di validazione dei servizi erogati e dei processi attuati a fronte di:

- ❖ innovazioni tecnologiche o innovazioni determinate da nuovi requisiti cogenti,
- ❖ richieste dei clienti/committenti,
- ❖ nuovi orientamenti del mercato.

I monitoraggi dei dati di cui sopra, unitamente alle proposte di miglioramento che scaturiscono dalla loro analisi, sono di riferimento per il riesame della Direzione.

Nei paragrafi che seguono vengono descritti gli opportuni strumenti e modalità di misura per verificare che gli obiettivi prefissati siano raggiunti.

Le attività illustrate nella presente sezione sono inoltre schematizzate nel processo "Qualità, Ambiente e Sicurezza" e in generale nei processi di monitoraggio e controllo evidenziati nella rappresentazione dei processi.

MONITORAGGI E MISURAZIONI	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.2		
Soddisfazione del cliente e delle parti interessate	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.2.1		

La verifica del servizio erogato comprende anche il confronto delle prestazioni aziendali rilasciate con la percezione che il cliente ha delle stesse.

In A2A tale rilevazione avviene tramite:

- ❖ le indagini generali di Customer Satisfaction sui servizi gestiti da A2A. Tali indagini possono prevedere l'effettuazione di incontri preliminari con piccoli gruppi di clienti/utenti (focus group) per la validazione dei questionari di riferimento per l'indagine;
- ❖ l'analisi dei reclami gestita quotidianamente, in fase di elaborazione delle risposte, e nelle attività conseguenti all'elaborazione statistica sulle cause di reclamo e sui principali processi interessati dai reclami;
- ❖ i confronti/incontri con gli stakeholders e le parti interessate.

A2A effettua un monitoraggio sulla percezione che il Cliente ha relativamente ai servizi erogati comprendenti le operazioni di scarico e la conservazione del prodotto (campo di applicazione del SGQ per la Centrale di Monfalcone).

Il monitoraggio avviene attraverso la raccolta periodica di informazioni sul servizio effettuato e viene svolto anche attraverso la gestione di eventuali segnalazioni e/o reclami ricevuti in tal settore.

I risultati delle rilevazioni effettuate sono rapportati agli esiti delle precedenti analisi svolte attivate per verificare la variabilità nel tempo della percezione esterna delle prestazioni aziendali, l'efficacia delle azioni intraprese a seguito delle analisi svolte, ed il grado di consolidamento delle prassi e degli obiettivi aziendali.

A2A stabilisce e aggiorna i documenti per sorvegliare e misurare regolarmente anche le aspettative delle Parti Interessate registrando le informazioni che consentono di ottenere il massimo reciproco beneficio.

Per la misurazione della soddisfazione delle parti interessate vengono garantite le seguenti azioni:

- ❖ valutazione delle prestazioni economiche/finanziarie;
- ❖ informazioni di ritorno ai fornitori sul processo di approvvigionamento;
- ❖ ritorni del proprio operare;
- ❖ mantenimento di buoni rapporti con autorità, organi di controllo, Enti Pubblici e con le comunità limitrofe agli impianti aziendali.

Valutazioni periodiche interne ¹	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.2.2	4.5.5	4.5.5

Le valutazioni periodiche interne (nel seguito VPI) vengono svolte per valutare lo "stato" del Sistema QAS rispetto a quanto pianificato e agli obiettivi da soddisfare (requisiti delle norme di

¹ A seguito di un confronto con i responsabili di funzione del grado di "soddisfazione" del processo di audit si è introdotta una nuova terminologia in luogo di "Audit interno" ovvero "Valutazione periodica interna del sistema"; le modalità di pianificazione e gestione delle stesse rimangono conformi ai requisiti della norma.

riferimento, requisiti cogenti del settore di attività e requisiti del Sistema QAS stabiliti dall'organizzazione).

Sono inoltre un mezzo per individuare, con spirito di collaborazione tra valutatore² e valutato, gli aspetti carenti e/o da migliorare del Sistema, e per verificare che il Sistema stesso sia stato attuato, mantenuto ed aggiornato.

I criteri e le modalità adottati da A2A per:

- ❖ la pianificazione³,
- ❖ la programmazione,
- ❖ l'esecuzione,
- ❖ la gestione,

delle valutazioni periodiche interne e per successiva registrazione e comunicazione, compresa la gestione e la comunicazione degli "argomenti da migliorare"⁴, delle azioni conseguenti e della verifica della loro efficacia, sono riportati in un documento adottato in forma e denominato "Valutazioni periodiche interne e qualifica valutatori.

La pianificazione delle VPI è inoltre estesa alle società del gruppo che svolgono attività in outsourcing per conto di A2A che hanno diretta influenza sul sistema QAS di A2A, al fine di mantenere un controllo attivo anche su tali processi.

L'assegnazione del team di valutazione ad ogni specifica VPI e la conduzione degli audit è svolta assicurando l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit. Il personale coinvolto nel team di valutazione è adeguatamente formato in merito ai requisiti delle norma e alle modalità di conduzione e svolgimento delle VPI.

L'ottenimento della qualifica di valutatore interno, e il suo mantenimento, viene garantito come da modalità descritte nel documento sperimentale sopra richiamato.

Nello stesso sono definite le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, i criteri per la predisposizione delle registrazioni e per riferire i risultati alle funzioni responsabili e ai Rappresentanti della direzione di riferimento. In particolare, le evidenze raccolte durante le valutazioni interne sono registrate su apposito verbale di valutazione unitamente al giudizio di conformità/non conformità/opportunità di miglioramento/raccomandazioni di ciascun item verificato; il verbale viene sottoscritto dal team di valutazione e dal responsabile verificato per accettazione dell'esito. Nel corso delle VPI le evidenze relative ad eventuali scostamenti dalla conformità, e le relative cause, e/o all'analisi delle opportunità di miglioramento sono registrate sul modulo "Argomento da migliorare" o sul verbale stesso.

Gli esiti delle valutazioni periodiche interne sono consuntivati al completamento di ogni ciclo di valutazione nel *Riesame delle valutazioni periodiche interne* e/o nella *Relazione di riesame della Direzione*. Il *Riesame delle valutazioni periodiche interne* è sottoposto all'analisi e all'approvazione del Rappresentante della direzione al fine di valutare l'efficacia della programmazione, evidenziare gli elementi carenti o i miglioramenti perseguibili nel Sistema QAS; tale documento, che include le informazioni sui risultati dei precedenti audit, diventa parte integrante del riesame annuale da parte della Direzione.

Valutazioni interne supplementari, cioè non programmate, possono essere effettuate, applicando le modalità riportate nelle procedure sopra menzionate, al fine di:

- ❖ verificare il mantenimento dell'efficacia del Sistema QAS anche a fronte di importanti modifiche organizzative e dell'assetto societario;

² Analogamente, sono stati modificati i termini delle risorse interessate nelle VPI: da "verificatore" a "valutatore" e da "verificato" a "valutato".

³ La pianificazione delle valutazioni periodiche interne è esplicitata nel documento "Piano e frequenza delle valutazioni periodiche interne", redatto da Qualità di A2A e approvato dal Rappresentante della direzione di riferimento.

⁴ "Argomento da migliorare" è il termine, definito a seguito di quanto indicato alla precedente nota 1, con cui vengono identificate anomalie o non conformità o argomenti da migliorare, rilevati in sede di VPI o extra VPI.

- ❖ verificare le ricadute - sull'organizzazione, sull'ambiente e sulla sicurezza e salute dei lavoratori - di modifiche tecnologiche applicate;
- ❖ verificare le ricadute sull'organizzazione dovute all'attuazione di AC e/o AP in precedenza emesse;
- ❖ verificare eventuali criticità emerse su alcuni processi rilevati dopo la pianificazione ordinaria, a fronte di nuove norme da applicare o modifiche a quelle già applicate.

Nel caso in cui risultino non conformità, l'eliminazione di esse e delle cause che le hanno prodotte si assicura che venga effettuata, dalla direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit, senza debito ritardo.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2

A2A effettua un monitoraggio costante dei processi interni.

In ambito operativo il monitoraggio è effettuato attraverso tecniche idonee alla tipologia e all'estensione del monitoraggio/misurazione, sia per le attività svolte dal proprio personale sia per le attività svolte da personale esterno (per esempio: attraverso controlli effettuati dai responsabili gerarchici, mediante la predisposizione di apposite *check list* di verifica, ecc.), in relazione all'impatto sulla conformità ai requisiti dei processi, dei prodotti e dei servizi erogati e sull'efficacia del sistema QAS. Generalmente i documenti riportanti le misurazioni dei processi operativi sono indicati nelle procedure di governo degli stessi.

Specifiche misure⁵ vengono effettuate nell'ambito della prevenzione e protezione (ad es., misure effettuate per la valutazione del rischio rumore, del livello di esposizione ad agenti chimici, ecc.) o per il monitoraggio degli impatti ambientali (ad es., misure ambientali del rumore); tali misure sono normalmente affidate a personale, interno o del gruppo A2A, qualificato o a ditte esterne specializzate. In caso si faccia ricorso a ditte esterne specializzate viene verificato il possesso delle necessarie autorizzazioni/certificazioni.

La rilevazione degli Indicatori di Performance (sia di aspetti correlati alla qualità/organizzazione che all'ambiente che alla sicurezza) permette di valutare le caratteristiche reali delle prestazioni aziendali oggetto del monitoraggio rispetto ai requisiti specificati e/o agli obiettivi stabiliti; i dati raccolti ed elaborati negli indicatori sono strettamente correlati all'attività e quindi costituiscono un "indice" dell'andamento/aspetto monitorato. Considerati gli impatti che i processi operativi hanno sull'ambiente e sulla sicurezza, le prestazioni con ricadute su tali aspetti sono monitorate con particolare attenzione.

Il monitoraggio e la misurazione consentono il confronto tra quanto rilevato rispetto ad un parametro di riferimento, ad un limite massimo o ad un dato storico: gli scostamenti dal valore di riferimento (oltre eventuali margini di tolleranza) e/o il superamento del limite massimo possono essere segnali di anomalia nella gestione del processo e dare origine ad opportune azioni correttive⁶.

La rilevazione nel tempo dei parametri di controllo permette la valutazione dell'efficacia delle azioni correttive attivate e/o dei miglioramenti, organizzativi e tecnologici introdotti (per esempio nei casi in cui lo scostamento o il trend progressivo è positivo). Le finalità specifiche del monitoraggio, l'indicatore, il target, la frequenza di elaborazione, la funzione responsabile dell'elaborazione, il supporto per la rilevazione, sono esplicitati in apposita documentazione.

Ove possibile vengono associati degli indicatori quantitativi anche ai traguardi e programmi e/o ai

⁵ Gli strumenti di misura eventualmente utilizzati per le rilevazioni sono gestiti secondo quanto definito al paragrafo 7.6 del presente Manuale. Nel caso in cui l'esecuzione delle misure sia affidata a fornitori esterni agli stessi è richiesta la documentazione atta a dimostrare l'idoneità e lo stato di taratura degli strumenti utilizzati.

⁶ Ove lo scostamento è determinato da fattori interni ad A2A o da essa governabili.

Piani di monitoraggio e misurazione qualità ambiente e sicurezza, in quanto consentono una misura oggettiva dello stato di efficacia delle attività pianificate.

La capacità dei processi ad ottenere gli obiettivi pianificati è inoltre verificata tramite le VPI e nel corso delle riunioni dei comitati di coordinamento, in questi ultimi è possibile effettuare anche la verifica dell'efficacia, essendo governate dal Responsabile Direttivo.

I risultati delle performance del Sistema QAS sono diffusi ai diversi livelli aziendali interessati mediante comunicazioni a carattere generale, incontri specifici o interventi informativi, questi ultimi gestiti secondo quanto previsto alla sezione 6 del presente manuale. Tramite il Rapporto di Sostenibilità (e la Dichiarazione Ambientale per i siti Registrati EMAS) vengono inoltre resi disponibili anche all'esterno.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Prestazioni e monitoraggio in campo ambientale		4.5.1-4.5.2	

A2A applica procedure/istruzioni inerenti al monitoraggio ambientale con lo scopo di tenere sotto controllo costante le prestazioni ambientali delle attività e dei processi aziendali; ove possibile le procedure/istruzioni sono confrontate con quelle in essere che regolano l'attività dal punto di vista operativo gestionale. Ai fini della corretta gestione ambientale d'impresa, sono tenuti sotto controllo tutti quegli aspetti ambientali che risultano essere significativi, alla luce dell'analisi di significatività, e tutti quelli che sono vincolati da specifici limiti di legge o da particolari traguardi definiti nell'ambito del programma ambientale aziendale.

I riferimenti operativi sono descritti in particolare nelle "Norme di Esercizio" e nelle "Prescrizioni di Esercizio" ed hanno specifica valenza di controllo e prevenzione sugli impianti, effettuati cioè al fine di evitare di ricorrere in condizioni di lavoro "non normali" ed evitare potenziali impatti nei confronti dell'ambiente esterno.

Normalmente nelle procedure e/o istruzioni sono definiti i criteri e le modalità di sorveglianza e misurazione da applicare relativamente alle attività con aspetti ambientali significativi. Di seguito si riportano i principali controlli effettuati nei siti produttivi.

Emissioni nella fase gassosa: i dati sulle emissioni nell'atmosfera dai camini sono registrati mediante lo SME (Sistema di Monitoraggio Emissioni); in apposito documento/manuale è il sistema di misura e stabilita la frequenza degli interventi di controllo e le modalità operative.

Le emissioni di CO₂ sono valutate e dichiarate conformemente a quanto previsto dalle direttive europee relative all'"Emission Trading" (si vedano le disposizioni emesse dalle centrali di A2A),

Emissioni in fase liquida: i controlli da effettuare sulle acque reflue della centrale sono normalmente riportati in specifiche disposizioni. Il piano analitico è stabilito tenendo conto dell'influenza del dato analitico sull'ambiente. I laboratori (di centrale o esterni) effettuano analisi previste nel piano analitico secondo metodi ufficiali. E' compito della U.O. stabilire l'attendibilità del risultato analitico o decidere di analizzare altro campione per ulteriori accertamenti. Le modalità operative da tenere in caso di dato analitico anomalo, in particolare se si verificano superamenti delle soglie di allarme, sono procedurate.

Il rilievo della temperatura allo scarico dell'acqua di circolazione viene effettuato in continuo. Le modalità di comportamento del personale di esercizio nel caso di raggiungimento dei limiti di preallarme sono procedurate.

Emissioni diffuse: sono censite tutte le potenziali fonti di emissioni diffuse. E' previsto il controllo sistematico, da parte del personale di esercizio, dei sistemi di filtrazione posti sullo scarico dell'aria estratta da ambienti polverulenti.

Sono definiti i criteri di gestione delle sostanze e dei prodotti chimici, al fine di garantire, partendo dalla fase di acquisizione, l'uso di sostanze e prodotti meno pericolosi per il personale e l'ambiente ed in ogni caso un utilizzo corretto degli stessi.

Viene effettuato periodicamente il controllo delle quantità e dello stato di conservazione degli isolamenti contenenti amianto.

Nei documenti denominati "Piani di Azione" sono elencati gli aspetti significativi risultanti dall'analisi ambientale di riferimento: per ciascuno aspetto sono identificate le responsabilità di gestione, le modalità operative scelte e applicate nell'ambito della gestione e del controllo (comprendendo anche le specifiche che regolano gli ordini), gli strumenti di misurazione (indicatori) e di miglioramento (traguardi).

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Prestazioni e monitoraggio in campo della sicurezza			4.5.1-4.5.2

A2A ha disposto l'attuazione dei seguenti controlli attinenti la sicurezza e la salute dei lavoratori:

- ❖ valutazione dell'esposizione dei lavoratori ad agenti chimici e fisici (es. amianto, rumore, microclima, ecc.);
- ❖ sopralluoghi negli ambienti di lavoro volti a verificare gli aspetti di igiene e sicurezza durante le attività lavorative;
- ❖ controlli di adeguatezza dei metodi di lavoro e delle procedure.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Sorveglianza Sanitaria			4.5.1-4.5.2

Allo scopo di garantire la Salute e la Sicurezza del proprio Personale sul luogo di Lavoro, A2A ha in atto un programma di prevenzione articolato su due livelli:

Prevenzione primaria: sorveglianza sanitaria comprensiva di valutazione clinica mediante visite mediche, integrate con esami strumentali e di laboratorio (ad es., dosimetrie ambientali e personali di esposizione a prodotti pericolosi, ecc.), cui il Personale è sottoposto durante la permanenza in azienda, al fine di valutare il mantenimento dell'idoneità della persona a ricoprire la mansione cui è assegnato. La valutazione è effettuata per gruppi di dipendenti che svolgono mansioni omogenee, al fine di poter correlare il tipo di accertamenti al rischio specifico; l'attività è svolta con le periodicità riportate nel Programma di Sorveglianza Sanitaria. Come previsto dalla legislazione vigente, il solo giudizio relativo al mantenimento dell'idoneità a ricoprire la mansione affidata, è portato a conoscenza della Direzione.

Prevenzione supplementare-facoltativa: è strettamente collegata ai principi di responsabilità etica e sociale adottati da A2A Produzione - Centrale MF per la promozione della prevenzione nei diversi settori della sfera sanitaria e consiste in attività di informazione e formazione, documentate e attuate con il consenso della parti interessate, e indagini supplementari non previste dal protocollo sanitario (es. campagna di vaccinazione antinfluenzale, vaccinazione antitetanica, lotta contro l'alcoolismo, il tabagismo e le tossicodipendenze, altre analisi chimiche e sanitarie quali spirometrie, analisi del sangue, ecc.).

Il Programma di Sorveglianza Sanitaria è costantemente aggiornato dal pool dei Medici Competenti che ne informa, nelle sue linee generali, i responsabili direttivi, il SPP di A2A e gli RLSA.

Tutte le parti interessate (compresi gli RLSA) sono periodicamente informate e consultate sulla attuazione e sui risultati (in forma collettiva ed anonima) delle iniziative che costituiscono la sorveglianza sanitaria.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Valutazione del rispetto delle prescrizioni	8.2.3	4.5.2	4.5.2

La valutazione del rispetto delle prescrizioni è svolta su diversi livelli.

- a) Ogni responsabile di funzione/unità organizzativa verifica che l'esercizio quotidiano delle attività di cui è responsabile avvenga nel rispetto delle prescrizioni legali (comprese

quelle ambientali e della sicurezza applicabili) e ad altre prescrizioni sottoscritte. Le attività di verifica comprendono, a titolo di esempio: i rapporti periodici di analisi delle acque, i valori misurati dallo SME in continuo, ecc. Attraverso strumenti, quali gli scadenziari e il piano dei controlli, viene assicurato, relativamente agli obblighi periodici da ottemperare, il mantenimento della conformità legislativa e delle altre prescrizioni.

- b) Attraverso audit di conformità legislativa condotti da team qualificati indipendenti ed esterni all'unità organizzativa, secondo le modalità definite in apposite procedure. La conduzione periodica di tali audit consente di valutare il mantenimento della conformità alle prescrizioni legali ambientali applicabili e ad altre prescrizioni sottoscritte, e l'adeguamento del Sistema al modificarsi dei riferimenti prescrittivi. Per l'effettuazione della valutazione, se ritenuto opportuno, vengono fatte intervenire anche società specializzate esterne all'organizzazione.
- c) Nel corso delle VPI quando gli aspetti prescrittivi sono strettamente correlati alle attività svolte.

Gli esiti delle Verifiche di conformità ambientali e della sicurezza eseguite sono registrati e sottoposti alla valutazione del Responsabile Direttivo e del Rappresentante della direzione di riferimento.

Con apposita linea guida è stata regolato il flusso delle informazione relative alle verifiche ispettive e di controllo effettuate dagli organi di controllo esterni (si veda documento "Gestione delle verifiche ispettive e di controllo effettuate dalla Pubblica amministrazione – 201.0032/*").

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2

A2A monitora e misura le caratteristiche dei servizi acquisiti ed erogati e delle ceneri volanti (aspetto quest'ultimo riferito alla Centrale di Monfalcone) per verificare che gli stessi siano conformi ai criteri specificati in sede di definizione degli ordini (servizi acquisiti) dei contratti e/o degli obiettivi e/o dei progetti stabiliti (per i servizi erogati), dei requisiti normativi di riferimento e dei contratti di vendita (per le ceneri volanti).

Le attività di controllo in ingresso (materiali e/o prestazioni) tengono conto dell'affidabilità dei fornitori, della presenza di documentazione a sostegno della conformità dei prodotti acquistati, della corrispondenza a quanto richiesto nelle specifiche contrattuali. Tali modalità di controllo dei materiali e dei servizi "al ricevimento" sono state descritte nella sezione 7 del presente manuale al in ambito della verifica dei prodotti approvvigionati.

Di seguito sono illustrate le modalità di controllo materiali (per la definizione di "materiali si veda quanto riportato al punto 8.3) durante la fase di erogazione del servizio (in produzione) ed al termine dell'erogazione del servizio (finale).

Per le caratteristiche stesse del servizio, immaterialità e coincidenza del momento di produzione con quello di erogazione, non è possibile distinguere fasi di ricevimento da quelle finali di rilascio, come d'altronde non è possibile effettuare collaudi prima del rilascio del servizio stesso o ritirare il servizio non conforme. Le misurazioni ed i monitoraggi quindi coincidono con le attività di gestione e controllo del processo di erogazione del servizio.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Monitoraggi e misurazioni in produzione	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2

Impianti, componenti, apparecchiature e attrezzature di A2A sono sottoposti a periodiche verifiche dei parametri di funzionalità e di efficienza secondo programmi predefiniti in funzione di cadenza temporale, ore di funzionamento o cicli di lavoro, ecc.

Tali interventi, eseguiti dalle funzioni operative che hanno la responsabilità della manutenzione e/o del controllo, sono programmati con frequenza definita in funzione della criticità, dell'esperienza acquisita o di norme, linee guida specifiche del settore.

Qualora nel corso dei controlli programmati venissero rilevate "anomalie", a seconda della gravità delle stesse, il mezzo, impianto o apparecchiatura viene inserito in programmi di manutenzione e/o ritirato immediatamente dall'esercizio.

I criteri, le modalità operative ed i riferimenti alla documentazione prodotta sono riportati nelle procedure dei reparti operativi che svolgono tali attività e/o nella documentazione che regola e completa i rapporti contrattuali nel caso di attività gestite in outsourcing.

In relazione al processo vengono effettuati campionamenti/controlli periodici e/o in continuo, che riguardano parametri di esercizio, compresi i tempi di esecuzione di attività.

Eventuali scostamenti dai parametri definiti o cogenti vengono valutati reparti dalle funzioni incaricate dell'esercizio per l'individuazione delle azioni più opportune e per la verifica del rientro delle anomalie. Laddove i parametri vengono tenuti sotto controllo tramite specifico indicatore, il controllo tiene conto anche delle proiezioni a fine anno dei trend rilevati, al fine di individuare tempestivamente eventuali azioni preventive da attivare.

Le registrazioni circa i controlli effettuati corrispondono a:

- ❖ certificati analisi,
- ❖ verbali di verifica,
- ❖ report degli indicatori e/o dei sistemi di monitoraggio.

Monitoraggi e misurazioni finali	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.2.4	4.5.1-4.5.2	4.5.1-4.5.2

Prima della messa in esercizio di impianti, componenti, attrezzature e apparecchiature, e della rimessa in esercizio nel caso di interventi di manutenzione, le funzioni che hanno eseguito o gestito l'intervento effettuano i collaudi finali o, nel caso di manutenzione, verificano l'efficacia della stessa e il ripristino delle funzionalità e prestazioni del mezzo, impianto o apparecchiatura.

L'esito dei controlli viene registrato su apposita modulistica relativa all'attività svolta (per esempio sull'ordine di lavoro).

Entro i primi mesi dell'anno seguente i dati, oggetto di comunicazione alle Autorità di controllo o ai fini dei bilanci del rapporto di sostenibilità, vengono validati definitivamente e trasmessi.

Gli aggregati risultanti dal processo di produzione di energia elettrica sono sottoposti a monitoraggio e verifiche periodiche secondo quanto stabilito dalla normativa di riferimento e dalle prescrizioni dettate dall'autorizzazione regionale: la conformità ai requisiti normativi è anche convalidata dal processo di marcatura CE degli stessi.

L'intera attività è descritta nelle procedure delle funzioni che hanno seguito o coordinato l'intervento.

GESTIONE DEI PROCESSI NON CONFORMI	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

A2A ha messo in atto delle misure per la corretta identificazione e gestione dei:

- ❖ materiali,
- ❖ servizi,
- ❖ processi,
- ❖ sistema,

che, in qualunque fase del processo, risultassero non conformi, nonché le relative responsabilità e la documentazione di riferimento.

Le situazioni di Non Conformità (NC) sono determinate quando i servizi erogati, le attività, le condizioni ambientali o di sicurezza non soddisfano i requisiti specificati. Al verificarsi di tali situazioni vengono:

- ❖ definite responsabilità ed autorità per trattare ed analizzare le NC;
- ❖ decise le azioni per attenuare gli impatti e/o gli effetti negativi causati;
- ❖ individuate le eventuali Azioni Correttive.

Le modalità adottate assicurano che:

- ❖ siano rilevate e analizzate le segnalazioni pervenute dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione;
- ❖ non siano utilizzati, anche involontariamente, prodotti non idonei all'utilizzo previsto;
- ❖ siano apportate alle modalità di gestione delle attività, di erogazione dei servizi e di effettuazione delle prove, tutte le modifiche ritenute necessarie per garantirne l'efficacia e l'efficienza, il rispetto dell'ambiente e la sicurezza e salute dei lavoratori;
- ❖ le Non Conformità (NC) riscontrate nel corso dei monitoraggi siano segnalate e risolte, e che si provveda a rimuovere le cause di tipo tecnico e/o organizzativo.

Sono obiettivi del Sistema QAS:

- ❖ decidere su base controllata le azioni da intraprendere in presenza di situazioni non conformi;
- ❖ creare una base di dati/informazioni che, attraverso una loro analisi, consenta l'attuazione di azioni correttive al fine di prevenire il ripetersi delle stesse NC.

Per la gestione delle Non conformità è di riferimento la disposizione "Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive – 401.0060/*".

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Trattamento delle Non Conformità	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

E' compito di tutto il personale rilevare e segnalare le Non Conformità (riferite a: processo, sistema, servizio/intervento, prodotto/materiale); la responsabilità per l'individuazione della risoluzione è demandata al responsabile gestore del processo/attività ove si è riscontrata la NC.

La rilevazione di NC comporta la definizione delle attività per il trattamento della stessa (attività risolutiva, tempi, responsabilità). La registrazione delle azioni susseguenti intraprese viene effettuata dalle funzioni interessate/coinvolute sulla documentazione afferente l'attività (ad es. rapporto di intervento, ordine di lavoro, verbale di riunione, verbale/check list di controllo, argomento da migliorare, registro segnalazione, ecc).

La caratteristica propria dei servizi di fornitura, coincidenza tra la produzione del servizio e l'erogazione dello stesso, richiede un controllo nell'atto stesso in cui il servizio viene erogato (o anche, non erogato): diventa pertanto determinante il controllo del processo al fine di prevenire le non conformità.

Ciò che sfugge al controllo del processo può generare delle non conformità di cui si evita il ripetersi adottando opportune azioni correttive, così come indicato al successivo requisito Azioni Correttive.

Il servizio è valutato non conforme facendo riferimento ai parametri cogenti caratteristici del servizio (esempio: limiti di emissione, eccetera) e a standard prestabiliti (obiettivi del Sistema QAS e livelli prestazionali interni, requisiti indicati nei contratti di servizio, nei contratti con i clienti/fornitori, nei progetti, ecc.) e/o allo scostamento dalle aspettative del Cliente (vedi analisi dei reclami) anche interno.

Il personale addetto all'esercizio degli impianti segnala le anomalie e i guasti rilevati nel corso dei controlli e/o segnalati (allarmi) dal sistema di regolazione e controllo o rilevati nel corso dell'attività di ispezione o presidio.

Secondo procedure interne le segnalazioni vengono inoltrate ai responsabili della manutenzione che ne effettuano la registrazione e la risoluzione.

Non conformità del servizio possono essere individuate nel corso delle VPI: in questo caso vengono formalizzate tramite la relativa modulistica e, con il responsabile della non conformità viene definita l'azione correttiva più opportuna.

Se non è possibile effettuare azioni sul servizio erogato (qui inteso anche come "fruito" o "non fruito") è possibile in alcuni casi intervenire con soluzioni "provvisorie" in attesa del ripristino del servizio. A titolo di esempio, nel caso di interruzione del funzionamento degli impianti di depurazione asserviti agli impianti, si provvede alla intercettazione dei reflui, raccolta con autobotti e trasporto in un impianto di depurazione autorizzato.

Criteri di dettaglio circa la gestione e trattamento delle NC sono inoltre stati approfonditi nelle procedure emesse nell'ambito delle unità operative.

Esame e trattamento del "materiale" non conforme	ISO 9001 8.3	ISO 14001 4.4.7-4.5.3	OHSAS 18001 4.4.7-4.5.3
--	------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

Il presente paragrafo è riferito ai "materiali" che intervengono nei processi aziendali di A2A allo scopo di permettere la realizzazione dei processi e dei servizi erogati.

Si tratta pertanto della gestione di:

- ❖ materiali a scorta,
- ❖ materiali a fabbisogno, mezzi, apparecchiature, impianti,
- ❖ materiali revisionati e riparati da fornitori esterni,
- ❖ prestazioni.

risultati non conformi in uno dei seguenti momenti:

- ❖ al ricevimento,
- ❖ in produzione,
- ❖ finale.

Non conformità al ricevimento	ISO 9001 8.3	ISO 14001 4.4.7-4.5.3	OHSAS 18001 4.4.7-4.5.3
-------------------------------	------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

Eventuali non conformità dei materiali acquistati, vengono rilevate, da:

- ❖ personale del magazzino⁷, per i materiali a scorta,
- ❖ personale delle funzioni operative riceventi, per i materiali a fabbisogno, mezzi, apparecchiature, prestazioni, materiali revisionati o riparati da fornitori esterni,

e approvate dai relativi responsabili.

In funzione di detta valutazione si provvede ad una delle seguenti modalità:

- ❖ rifiutare il ricevimento e restituire il materiale al fornitore (nel caso di prestazioni, si richiedono al fornitore ulteriori interventi prestazionali),
- ❖ accettare il ricevimento del materiale declassandone l'uso (in questo caso verrà di conseguenza regolato il rapporto con il fornitore).

Nel caso di materiale rifiutato, per tutta la permanenza in A2A, prima della restituzione al fornitore, è opportunamente identificato tramite la segregazione in aree riservate (soprattutto per i materiali

⁷ Sono rimasti attivi in aA2A i magazzini presenti nelle centrali di produzione di energia elettrica: per le altre sedi A2A fa riferimento ad A2A Logistica

a magazzino) e/o l'applicazione di appositi cartelli, come definito nella apposite procedure di magazzino.

Per le U.O. di A2A che fruiscono dei materiali a scorta di A2A Logistica le attività sopra descritte sono svolte da tale società: al momento del prelievo A2A si assicura della rispondenza del materiale consegnato alle specifiche richieste.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Non conformità in produzione	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

In funzione della gravità della non conformità rilevata nel corso dei controlli periodici, viene valutato di volta in volta se:

- ❖ sottoporre il "materiale" ad un intervento manutentivo ordinario o straordinario (rilavorazione),
- ❖ ritirare il "materiale" ed alienarlo (scarto),
- ❖ inserire il "materiale" in esercizio (accettazione),
- ❖ prevedere l'utilizzo del "materiale" solo per situazioni di emergenza o con funzioni ridotte (declassamento).

Quest'ultima soluzione viene attivata per situazioni di non conformità in cui non è compromessa la sicurezza di cose e persone e nel caso in cui il ritiro del materiale non conforme può rendere critica l'erogazione del servizio/produzione di energia elettrica.

E' comunque previsto il ripristino delle funzionalità con un successivo intervento di manutenzione.

Eventuali non conformità, rilevate dal personale assistente in fase di realizzazione delle opere, (prestazioni) vengono evidenziate tramite uno dei seguenti documenti (in funzione della tipologia del cantiere):

- ❖ verbale o lettera di contestazione,
- ❖ verbale di visita su cantiere,
- ❖ modulo di valutazione fornitore,
- ❖ giornale di cantiere/dei lavori,
- ❖ rapporto di non conformità.

Le non conformità rilevate dagli operatori durante il processo vengono segnalate al responsabile dell'impianto che ne definisce il trattamento (e/o l'azione correttiva).

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Non conformità finali	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

Il trattamento del "materiale", che a seguito di collaudo, risultasse non conforme (anche rispetto a quanto descritto nelle procedure o nei capitolati), segue i criteri già descritti nel paragrafo precedente.

Particolare attenzione viene posta alla fase di collaudo finale soprattutto nei casi in cui nei precedenti controlli siano state riscontrate delle non conformità.

Le procedure e modalità operative in atto prevedono inoltre la gestione delle non conformità (guasti, mancata erogazione del servizio, ecc.) rilevate successivamente alla messa in esercizio di impianti/servizi ed al termine del processo di produzione degli aggregati; secondo tali procedure viene valutato in primo luogo la gravità delle non conformità e/o degli effetti potenziali che possono produrre al fine di adottare le misure più appropriate.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Esame e trattamento della non conformità di "processo" o di "sistema"	8.3	4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

Nell'ambito delle attività sistematiche di analisi e gestione dei sistemi per la qualità, ambientali e della sicurezza aziendali, viene verificato il rispetto dei requisiti di riferimento (siano essi interni, normativi, di legge o sottoscritti). Le eventuali non conformità rilevate si distinguono generalmente in: NC di sistema/processo e NC di legge.

Le prime, rilevate nel maggior caso nel corso delle valutazioni periodiche di sistema, sono registrate sul modulo "argomento da migliorare". La loro gestione e quella delle relative AC viene effettuata secondo la modalità descritta nel documento sperimentale "Valutazioni periodiche interne e qualifica valutatori". Le NC di "sistema/processo" possono inoltre essere rilevate anche in fase di riesame del sistema, o nel corso delle riunioni dei comitati, durante l'attività di verifica documentale, nel corso degli incontri periodici tra il responsabile di centrale e i suoi diretti collaboratori: in questi casi sono documentate/registrate rispettivamente nei verbali di riunione, nei rapporti di verifica documentale, sul modulo "aspetto da migliorare" identificato come Extra VPI, nei registri dell'esercizio o nei piani di lavoro.

Le NC "di legge", definite come mancato o non pieno rispetto delle prescrizioni di legge o di quelle sottoscritte, sono normalmente individuate nel corso delle verifiche di conformità legislativa e registrate sul relativo verbale. Per la loro gestione e trattamento si rimanda a quanto riportato nel precedente paragrafo.

Qualora le NC di legge siano di interesse trasversale alla struttura organizzativa vengono inoltre analizzate e discusse nel rispettivo comitato di coordinamento e rimandate per opportuna conoscenza, complete delle indicazioni circa la loro eliminazione ai responsabili superiori.

NC possono essere individuate anche durante l'attività di analisi ambientale e di valutazione dei rischi; tali azioni vengono normalmente valutate e decise dal Comitato di Coordinamento di pertinenza e registrate nei relativi verbali, oppure confluire, per la sicurezza, nel Piano di Miglioramento.

Nella linea guida "Gestione delle verifiche ispettive e di controllo effettuate dalla Pubblica amministrazione – 201.0028/*" sono regolate le modalità di gestione dei verbali di contestazioni degli organi di controllo.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Gestione delle Emergenze		4.4.7	4.4.7

A2A ha predisposto opportuni strumenti di analisi per l'identificazione di potenziali situazioni di emergenza in campo ambientale e sicurezza.

Nelle analisi ambientali di sono state infatti identificate le principali situazioni di emergenza che possono creare impatti ambientali significativi; per questi sono stati definiti i comportamenti da attuare per prevenire e mitigare gli impatti ambientali generati dalle emergenze considerate.

Nel documento di valutazione dei rischi e negli altri documenti citati nella sezione del 5 del presente manuale sono state identificate le principali situazioni di emergenza che possono creare impatti sulla SSL; per questi sono stati definiti i comportamenti da attuare per gestire le situazioni di emergenza mantenendo un adeguato livello di sicurezza di persone e impianti.

Nei Piani di emergenza delle sedi e degli impianti di produzione di sono state individuate le azioni /comportamenti risultanti dalle analisi sopra indicate, ritenuti necessarie a far fronte a situazioni di emergenza, e consistono in consistono in:

- ❖ definizione dell'organizzazione e le responsabilità delle emergenze;
- ❖ definizione della lista del personale incaricato all'intervento;

- ❖ individuazione dei servizi di emergenza esterni (vigili del fuoco, protezioni civili, imprese di manutenzione reperibili ecc.);
- ❖ organizzazione e diffusione di opportuni piani di comunicazione interna ed esterna;
- ❖ definizione delle azioni da intraprendere;
- ❖ informazione sugli eventuali materiali pericolosi, compreso l'impatto ambientale dovuto ad eventuali rilasci;
- ❖ definizione ed attivazione di opportuni piani di addestramento e formazione.

Inoltre A2A, con il supporto del Servizio di Prevenzione e Protezione, ha stabilito e mantiene attive modalità adeguate che consentono di individuare e a rispondere a potenziali incidenti e situazioni di emergenza ed a prevenire e attenuare l'impatto ambientale o le conseguenze per la sicurezza che ne possono derivare.

Gli eventi accidentali e di emergenza sono sottoposti ad analisi da parte delle funzioni preposte e riesaminati in sede di comitato al fine di individuare ulteriori azioni preventive da mettere in atto (finalizzate ad evitare il ripetersi di tali incidenti).

Per l'attuazione dei piani di emergenza, e in generale per la gestione delle emergenze, il personale è stato adeguatamente formato, istruito e qualificato (lo stesso viene formalmente nominato al ruolo): sono stati individuati i Responsabili dell'emergenza e gli addetti, e istituite apposite squadre di emergenza così come descritto nei piani.

Sono svolte esercitazioni periodiche per verificare l'effettiva capacità di risposta a fronte di incidenti o emergenze, quali: incendio agli stabili o agli impianti o agli altri sistemi descritti nei piani.

L'efficacia dei piani è assicurata mediante la predisposizione di prove periodiche e registrate cui è tenuto a partecipare il personale (sia della squadra di emergenza, nel caso di prove di scenari, che il restante personale nel caso di prove di evacuazione), con l'obiettivo di istruire le figure preposte, verificare lo stato di efficienza delle attrezzature e dei presidi antincendio gli impianti necessari, verificare l'effettiva capacità di risposta della centrale a fronte di incidenti o emergenze provare l'efficacia delle comunicazioni e dell'addestramento impartito. Il riesame e la revisione del piano è effettuata inoltre anche a seguito di:

- a) reale accadimento di incidenti o emergenze ambientali o infortuni;
- b) mancato incidente ambientale, mancato incidente/infortunio;
- c) indicazioni emerse in seguito a prove di simulazione di incidenti/emergenze;
- d) individuazione di soluzioni organizzative alternative e/o nuove tecnologie/prodotti, relative al tipo di emergenza/incidente previsto.

A seguito del verificarsi di quanto sopra può esser necessario rivedere il documento di Analisi Ambientale ed in particolare la significatività degli aspetti/impatti identificati in "emergenza" e/o il Documento di Valutazione dei Rischi e individuare nuove misure di prevenzione e protezione da inserire nel "Programma per il miglioramento dei livelli di sicurezza".

Viene garantita adeguata informazione agli organi preposti degli eventi emergenziali e accidentali accaduti.

Infortunati

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
4.4.7

Nel caso di infortunio di persone o danno alle cose sono state stabilite le modalità operative atte a gestire correttamente le necessarie comunicazioni e la successiva gestione: in particolare in merito agli infortuni è di riferimento la disposizione "Adempimenti in caso di incidente o infortunio. 401.0002/*".

Gli infortuni vengono immediatamente analizzati dai responsabili gerarchici del personale infortunato per individuare le eventuali azioni correttive da attuare al fine di eliminare le cause che li hanno generati. L'aspetto viene sistematicamente analizzato anche in sede di comitato affinché la valutazione possa essere estesa ad altre funzioni/attività/processi, per individuare ulteriori

interventi da avviare e per verificare l'efficacia di quelli intrapresi.

A fronte di quanto sopra può esser necessario rivedere anche la documentazione afferente la Valutazione dei Rischi e i documenti "Programma di attuazione delle misure di prevenzione e protezione ritenute necessarie per la salvaguardia della sicurezza e salute dei Lavoratori" e "Programma per il miglioramento dei livelli di sicurezza".

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Emergenza derivata da disservizi impiantistici		4.4.7	4.4.7

Tali emergenze riguardano gli impianti di produzione aziendali.

Rientrano in tale categoria situazioni di emergenza molto gravi quali:

- ❖ danni agli impianti, causati da errata manovra degli addetti, interventi di terzi o anomalie dell'impianto che pregiudicano lo stato di sicurezza.

Tali disservizi sono gestiti in accordo alle seguenti procedure:

- ❖ Prevenzione e Gestione delle Emergenze Centrale Idroelettrica di Grosio;
- ❖ Prevenzione e Gestione delle Emergenze Centrali Braulio, Fraele, Premadio, Grosotto, Stazzona, Lovero;
- ❖ Prevenzione e Gestione delle Emergenze - Centrale Termoelettrica - Via per Trecella n. 19 - Cassano d'Adda MI;
- ❖ Sicurezza antincendio e gestione dell'emergenza;
- ❖ Procedura per la gestione delle emergenze centrale di Monfalcone;
- ❖ Impianti di sollevamento Sede Milano Corso Porta Vittoria - Modalità di effettuazione della manovra per riportare la cabina al piano.

L'elenco non è da ritenersi esaustivo: si rimanda all'intranet per l'acquisizione delle informazioni complete e aggiornate.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Indagine sugli incidenti		4.4.7-4.5.3	4.4.7-4.5.3

A2A si è impegnata anche nella rilevazione di incidenti, mancato incidente e mancato infortunio.

Per mancato incidente si intende il verificarsi di situazioni di potenziale pericolo per danni fisici alle persone e/o danni materiali a cose, causate da mancata/errata azione o da anomalie di funzionamento di apparecchiature/impianti; in A2A l'aspetto è stato inoltre esteso anche a situazioni critiche che "avrebbero" potuto generare un incidente ambientale o una grave situazione di emergenza ambientale.

Tali situazioni sono rilevate attraverso segnalazione da parte del personale coinvolto o dai loro diretti referenti, e possono riguardare anche personale esterno: l'aspetto viene analizzato secondo un criterio di indagine che prevede una fase di analisi una fase di ricerca delle cause profonde e una proposta del piano di intervento da attuare, successivamente approvato dal responsabile.

I dati relativi ai mancati incidenti/infortuni sono riepilogati nelle relazioni di riesame e, ove significativi, elaborati statisticamente al fine di evidenziare eventuali trend negativi o aspetti rilevanti sui quali attivare azioni di miglioramento.

I dati sugli incidenti e infortuni, relativi al Gruppo, sono raccolti ed elaborati su reporting mensili dal Servizio Prevenzione e Protezione di A2A dove vengono evidenziati diversi aspetti sull'accadimento, quantità e gravità degli incidenti e infortuni.

Nel corso delle riunioni dei Comitati di Coordinamento e nei riesami della direzione (comprese le riunioni periodiche con il Datore di Lavoro) vengono analizzati gli eventi accorsi nel periodo.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
ANALISI DEI DATI	8.4	4.5.1	4.5.1

Scopo principale dell'analisi dei dati è di verificare l'efficacia del sistema QAS e di identificare, ove possibile ed economicamente percorribile, il miglioramento dei processi, dei prodotti e dell'intero sistema e la riduzione di non conformità, rischi, pericoli e impatti ambientali.

In particolare sono analizzati i dati relativi a:

- ❖ attività di conduzione e verifica degli impianti di produzione;
- ❖ attività di lavori per manutenzione sugli impianti (sia programmata sia su guasto);
- ❖ caratteristiche degli aggregati prodotti;
- ❖ attività di progettazione e sviluppo degli impianti;
- ❖ attività di progettazione e realizzazione nuovi impianti;
- ❖ smaltimento e recupero di rifiuti;
- ❖ reclami;
- ❖ Non Conformità di processo e di sistema;
- ❖ processi in outsourcing;
- ❖ prestazioni ambientali dei processi;
- ❖ frequenza e gravità degli infortuni avvenuti.

I dati raccolti sono elaborati utilizzando opportuni strumenti statistici che permettono di rilevare eventuali criticità e di seguire l'andamento temporale di opportuni indicatori.

In particolare gli indicatori sono in grado di evidenziare:

- ❖ l'idoneità dei processi aziendali;
- ❖ l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rilasciate (anche in termini economici) e nella gestione dei servizi;
- ❖ il rispetto dei requisiti contrattuali e/o cogenti e/o di obiettivi interni,
- ❖ l'avanzamento delle attività pianificate e l'efficacia degli interventi correttivi/migliorativi avviati,
- ❖ il livello di soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

I risultati delle elaborazioni statistiche sono generalmente di supporto per il Riesame della Direzione e consentono di:

- ❖ individuare scostamenti e/o problemi (esistenti e/o potenziali) rispetto agli obiettivi prefissati,
- ❖ adottare e considerare efficaci azioni correttive e/o preventive,
- ❖ valutare le opportunità di miglioramento.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
MIGLIORAMENTO	8.5		

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Miglioramento continuo	8.5.1	4.2-4.3.3-4.6	4.2-4.3.3-4.6

L'attenzione fondamentale del Sistema QAS è posta sulla sua capacità di migliorare costantemente le prestazioni riferenti ai requisiti ottimali, compresi quelli ambientali e della sicurezza, ed alla soddisfazione del cliente/parti interessate senza attendere che siano i problemi ad evidenziarne la necessità.

Il momento di formalizzazione delle azioni è costituito dalle varie fasi del riesame della Direzione per quanto concerne l'intero sistema; le azioni di miglioramento rispettano la politica del Gruppo, gli obiettivi del sistema e i risultati raggiunti, il programma QAS e la sua attuazione con i relativi

target, i rapporti degli audit interni ed esterni, le Non Conformità rilevate, le Azioni Correttive e Preventive, gli aggiornamenti legislativi e le innovazioni tecnologiche.

Le modalità adottate da A2A per cercare di dare continuità al miglioramento assicurano che:

- ❖ le decisioni siano prese sulla base dei risultati dell'analisi di dati reali, derivanti dal monitoraggio e dalle misurazioni effettuate sui processi, sui servizi e sul Sistema QAS (informazioni di ritorno dai Clienti/committenti, reclami,; andamento degli indicatori di performance definiti; risultanze delle valutazioni interne, degli audit di parte terza e delle azioni conseguenti attuate, ecc.);
- ❖ siano conseguentemente individuate le cause di risultati non soddisfacenti e siano puntualmente individuate le aree e gli interventi di miglioramento necessari;
- ❖ le azioni associate agli obiettivi di miglioramento siano pianificate e, dopo una valutazione di fattibilità legata anche agli aspetti economici derivanti, siano approvate dalla Direzione nel corso del Riesame;
- ❖ siano messe a disposizione tutte le risorse necessarie;
- ❖ sia effettuata una valutazione dell'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Per la gestione delle Azioni correttive e Azioni preventive è di riferimento la disposizione "Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive – 401.0060/*".

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Gestione Azioni Correttive e Preventive	8.5.2-8.5.3	4.5.3	4.5.3

A2A al verificarsi di situazioni che possono generare Non Conformità gravi o ripetitive, provvede a ristabilire il livello di qualità previsto o a rimuovere le cause con lo strumento delle Azioni Correttive o Preventive.

L'iter di gestione di dette azioni prevede:

- ❖ la determinazione delle attività, delle responsabilità, dei tempi e di quant'altro necessario ad attuare l'Azione Correttiva o Preventiva;
- ❖ l'attuazione dell'Azione Correttiva o Preventiva;
- ❖ la verifica dell'efficacia del risultato conseguito.

L'attuazione di tali azioni è sempre demandata al responsabile del processo/attività in cui è stata ravvisata la necessità dell'intervento.

Ogni azione intrapresa per eliminare le cause di Non Conformità, reali o potenziali, è adeguata all'importanza dei problemi e commisurata al grado di rischio relativo e tiene conto del loro impatto potenziale su aspetti quali i costi per le attività realizzative, le prestazioni dei processi, la soddisfazione dei clienti e l'immagine della società.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Azioni Correttive ⁸	8.5.2	4.5.3	4.5.3

Nel presente paragrafo sono descritti i criteri con cui A2A gestisce le azioni correttive conseguenti all'individuazione delle non conformità: quanto descritto si completa con le modalità definite nella disposizione "Gestione non conformità, azioni correttive, azioni preventive – 401.0060/*" e il documento sperimentale "Valutazioni periodiche interne e qualifica valutatori" per la gestione degli aspetti da migliorare rilevati nel corso delle VPI.

Le azioni correttive vengono individuate:

- ❖ *al verificarsi di specifici problemi rilevati in fase di erogazione del servizio/attività o a seguito dell'esecuzione di monitoraggi e misurazioni sui processi, sul servizio o sui materiali;*

⁸ Si definisce "azione correttiva" (A.C.) la contromisura applicata al sistema per evitare il ripetersi di non conformità

Le non conformità rilevate nella gestione dei processi aziendali e dei relativi controlli, possono dare origine ad interventi mirati ad una "regolazione" dei processi stessi: sono d'esempio gli interventi di potenziamento/miglioramento degli impianti, le modifiche a procedure o alle frequenze dei controlli, l'inserimento di nuovi parametri di controllo, le varianti di progettazione, l'approfondimento dei requisiti specificati in contratti o ordini, l'individuazione di approfondimenti formativi, ecc.

Le comunicazioni o la documentazione prodotte, a seguito della valutazione della non conformità, costituiscono la registrazione dell'azione correttiva.

La corretta applicazione ed efficacia delle sopra citate azioni correttive viene verificata nel corso delle successive attività da parte dei responsabili stessi, nel corso delle riunioni di comitato e nel corso delle VPI che prendono in esame tali processi;

❖ *a fronte di non conformità rilevate nel corso di:*

❖ *valutazioni periodiche interne, volte a verificare la conformità del Sistema QAS a quanto prescritto dalla norma di riferimento,*

❖ *attività di gestione del Sistema QAS (rif. alle "N.C. extra VPI");*

Le azioni correttive che sorgono dalle VPI vengono individuate congiuntamente dal team di valutazione e dal responsabile della funzione valutata – o che le deve applicare - e riportate su apposita modulistica in cui è descritta anche l'anomalia riscontrata.

Analoga modalità e documentazione viene applicata per tutte quelle non conformità del Sistema QAS (denominate "Argomenti da migliorare extra VPI") rilevate nell'ambito di revisioni al Manuale, di verifica di processi o di riesame del Sistema.

La registrazione degli aspetti da migliorare, delle azioni correttive proposte, il loro trattamento e la verifica dell'avvenuta applicazione delle azioni individuate, vengono svolte secondo quanto indicato nella procedura operativa sopra citata (e nel paragrafo 8.3 della presente manuale). La corretta applicazione ed efficacia delle sopra citate azioni correttive viene verificata di norma nel corso delle successive VPI;

❖ *a fronte di non conformità rilevate nel corso delle verifiche da parte degli enti di certificazione e accreditamento, e da parte degli organi di controllo;*

Le evidenze rilasciate dagli enti vengono analizzate con i diretti responsabili e nel rispettivo Comitato di Coordinamento. La loro documentazione e lo stato avanzamento delle azioni intraprese viene registrato tramite rapporto specifico (normalmente su quello rilasciato dagli enti di certificazione/accreditamento) e tramite la corrispondenza per quelle rilevate dagli enti di controllo. Ove ritenuto opportuno viene compilato apposito modulo. Completano le registrazioni interne la documentazione rilasciata dagli enti di controllo di rientro della non conformità a fronte della verifica di attuazione dell'AC rilasciata;

❖ *nel corso dei riesami, a seguito dell'analisi degli indicatori, degli esiti dell'analisi dei reclami e delle indagini di Customer o di eventuali problematiche emerse in corso di riunione;*

In fase di riesame da parte della direzione possono essere individuate opportune azioni per risolvere, in modo più integrato, situazioni anomale rilevate da segnalazioni interne, reclami, indagini di Customer Satisfaction, Indicatori, VPI, mancato raggiungimento dei traguardi, ecc.

Le azioni correttive, proposte in sede di riesame e/o nell'ambito dei Comitati, sono registrate nei verbali delle relative riunioni in cui sono anche individuati i compiti, le responsabilità e la scadenza per l'applicazione delle azioni correttive.

L'attuazione delle azioni correttive viene verificata nel corso delle successive riunioni di Comitato/Riesame.

❖ *nel corso dello sviluppo o del riesame dell'analisi ambientale e della valutazione dei rischi;*

I responsabili delle attività con aspetti ambientali significativi o con impatti in materia di SSL sono anche i responsabili per il controllo e la gestione delle NC relative alle suddette attività e definiscono, se necessario in collaborazione (e in funzione delle competenze) con le funzioni QAS di pertinenza e il SPP le opportune AC e AP. Ove necessario la valutazione e la successiva azione da attivare viene riportata in sede di comitato di coordinamento.

A seguito dell'applicazione di AC/AP viene valutata l'eventualità di revisionare la documentazione di sistema.

A seconda delle casistiche può inoltre essere valutata l'opportunità di costituire un apposito Gruppo di lavoro o di effettuare una pianificazione delle attività integrando eventualmente il documento dei traguardi e programmi o attivando dei piani qualità (a riguardo si veda la sezione 5 del presente manuale); nel primo caso, la tipologia del gruppo viene prescelta in funzione delle caratteristiche e "dimensione" dell'azione.

La corretta applicazione ed efficacia delle azioni correttive individuate da un gruppo viene verificata dal gruppo stesso nella fase di validazione delle soluzioni proposte.

Per le anomalie rilevate nel corso delle valutazioni periodiche interne, la registrazione della verifica dell'efficacia delle azioni intraprese è riportata nel modulo "argomento da migliorare".

Qualora un'azione correttiva non si sia dimostrata efficace, ne è definita, messa in atto e verificata una nuova.

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Azioni Preventive ⁹	8.5.2	4.5.3	4.5.3

Nel presente paragrafo sono descritti i criteri con cui A2A gestisce le azioni preventive: quanto descritto si completa con le modalità definite nella disposizione "Gestioni non conformità, azioni correzioni, azioni preventive – 401.0060/*" e il documento sperimentale "Valutazioni periodiche interne e qualifica valutatori" per la gestione degli aspetti da migliorare rilevati nel corso delle VPI.

L'individuazione di potenziali non conformità avviene:

- ❖ in ambito operativo,
- ❖ nel corso del Riesame da parte della direzione,
- ❖ dall'analisi dei dati di processo,
- ❖ da esigenze e aspettative identificate dalla misura della soddisfazione dei clienti e/o parti interessate e dai cambiamenti di mercato/normativa,
- ❖ dall'analisi delle tendenze e dei rischi emersi da misure dei processi e dei servizi erogati, dalla valutazione degli aspetti e impatti ambientali e dalla valutazione dei rischi;
- ❖ dall'analisi degli esiti delle attività di prova e monitoraggio allo scopo di individuare i "punti deboli" del Sistema QAS e le "probabilità di errore" che ne possono derivare,
- ❖ nel corso delle VPI (la registrazione delle azioni preventive avviene sul modulo "argomento da migliorare, come definito nel paragrafo 8.3 del presente manuale),
- ❖ durante i Comitati di Coordinamento del Sistema QAS.

Gli elementi a supporto per l'individuazione delle azioni preventive possono essere:

- ❖ le informazioni di esercizio e/o elaborazioni statistiche circa lo stato di "conservazione" degli impianti (a titolo di esempio: analisi dei materiali sottoscorta, analisi dei guasti, eccetera);
- ❖ i dati ambientali (raccolti in occasione della stesura del Rapporto di sostenibilità, delle Dichiarazioni ambientali dei siti soggetti a registrazione Emas, ecc.);
- ❖ le attività di ispezione e prevenzione effettuate (per esempio: la manutenzione per guasti dei mezzi/impianti, oltre ad anticipare non conformità ovvero guasti e discontinuità del servizio/produzione e spreco di risorse finanziarie, previene anche il manifestarsi di situazioni di emergenza più gravi);
- ❖ l'andamento degli indicatori di performance, i dati del controllo di gestione, l'analisi del servizio (ottenuta tramite indagini di Customer Satisfaction e la registrazione sistematica dei reclami), eccetera.

La valutazione delle azioni da adottare, per prevenire il verificarsi delle non conformità potenziali individuate, viene svolta dalle funzioni di competenza in ragione delle deleghe di responsabilità e/o

⁹ Si definisce "azione preventiva" (A.P.) quanto attuato per anticipare la generazione di non conformità.

dell'impatto sul Sistema QAS. La loro efficacia viene valutata sulla base dei dati o indicatori rilevati successivamente alla loro attuazione. Per le anomalie rilevate nel corso delle valutazioni periodiche interne, la registrazione della verifica dell'efficacia delle azioni preventive intraprese è riportata nel modulo "argomento da migliorare".

Tali azioni sono commisurate ai rischi che A2A può correre un caso di non attuazione. Quando nel corso delle attività di audit, di monitoraggio/misura e di riesame sono rilevati "punti deboli" o tendenze negative dei sistemi, dei processi, dei servizi e dei prodotti/risultati, è effettuata una valutazione delle probabilità che si verifichino non conformità.

Qualora si ritenga che le eventuali non conformità possano avere significative ripercussioni sul SGQ, le funzioni aziendali interessate identificano (in genere in sede di Comitato di Coordinamento):

1. le azioni preventive ritenute più opportune per prevenirne il verificarsi,
2. le responsabilità,
3. i termini per la loro attuazione¹⁰.

L'efficacia delle azioni preventive definite in sede del Comitato di Coordinamento di pertinenza e/o inserite nel documento dei traguardi e programmi o nei piani qualità viene valutata nelle successive riunioni e i risultati ottenuti vengono registrati nei verbali di Comitato, nello stato avanzamento dei traguardi/programmi e nello stato avanzamento dei gantt (predisposti per il monitoraggio di determinate attività connesse al Sistema QAS).

Qualora un'azione preventiva non si sia dimostrata efficace, ne è definita, messa in atto e verificata una nuova.

¹⁰ Quando l'attuazione di un'azione preventiva può essere anche formulata mediante un traguardo.