

## CFT.SGI.I.06

### “GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI”

Codifica documento IF

COMMESSA				LOTTO		FASE	ENTE		TIPO DOC.		OGGETTO DEL DOCUMENTO				PROGR.		REV.			
I	F	1	N	0	1	E	Z	Z	M	I	M	D	0	0	0	0	0	2	2	A

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Descrizione
00	28/06/2018	RGI F. Mazzeo	PM S. De Balzo	Alta Direzione C. Bianchi	Prima Emissione

VISTO APPROVAZIONE ITALFERR

NON APPLICABILE

*Gestione delle comunicazioni*

I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A

**SOMMARIO**

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1. RISCHI ED OPPORTUNITÀ .....	4
<b>2. RIFERIMENTI .....</b>	<b>4</b>
<b>3. TERMINI E DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI ED ACRONIMI .....</b>	<b>5</b>
3.1. DEFINIZIONI.....	5
<b>4. RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>6</b>
<b>5. MODALITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>6</b>
5.1. COMUNICAZIONE INTERNA.....	6
5.2. COMUNICAZIONE ESTERNA.....	7
5.2.1. COMUNICAZIONE ESTERNA PER CONTROLLI TECNICI.....	8
5.2.2. COMUNICAZIONE CON LE IMPRESE SUBAPPALTATRICI/FORNITORI .....	9
5.2.3. COMUNICAZIONE ESTERNA SULLA SICUREZZA.....	10
5.2.4. COMUNICAZIONE ESTERNA AMBIENTALE.....	13
5.2.5. COMUNICAZIONI DI EMERGENZA .....	15
5.2.6. GESTIONE RECLAMI.....	15
<b>6. ARCHIVIAZIONE .....</b>	<b>16</b>
<b>7. ALLEGATI E REGISTRAZIONI.....</b>	<b>16</b>

  	CFT.SGI.1.06
	Rev. 00 Pag. 3 di 17
<i>Gestione delle comunicazioni</i>	
I   F   1   N   0   1   E   Z   Z   M   I   M   D   0   0   0   0   0   2   2   A	

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento (di seguito Istruzione) è definire i criteri, le prescrizioni, le responsabilità e le modalità operative che il Consorzio CFT (di seguito CFT) pone in atto per disciplinare la gestione delle comunicazioni interne e verso l'esterno dell'organizzazione, al fine garantire che il flusso delle informazioni relative alla gestione degli adempimenti previsti dalle procedure ed istruzioni operative del SGI siano diffusi con certezza e tempestività a tutti i soggetti coinvolti nell'esecuzione dei Lavori e che concorrono allo sviluppo, al mantenimento ed al continuo miglioramento del Sistema (SGI), con particolare riferimento alla diffusione delle informazioni inerenti le responsabilità dei soggetti stessi, sia in termini di responsabilità inerenti l'espletamento degli adempimenti per la qualità, la tutela ambientale e la Salute e Sicurezza sul lavoro, che la trasmissione dei flussi informativi e dei dati riportati nelle informazioni documentate del SGI.

Pertanto, nella presente istruzione sono definiti i criteri e le modalità per la Comunicazione interna ed esterna, in funzione dei requisiti applicabili e al fine di assicurare informazioni coerenti e affidabili sul SGI, stabilendo:

- ✓ quali comunicazioni devono avere luogo, definendo gli argomenti di interesse per il Sistema di Gestione Integrato,
- ✓ da chi devono essere effettuate e verso quali soggetti, distinguendo tra le comunicazioni interne tra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione, le comunicazioni con i subappaltatori/visitatori e le comunicazioni con le parti interessate;
- ✓ con quali modalità e tempistiche.

La direzione Aziendale del Consorzio CFT, difatti, è convinta che alla base di una efficiente gestione del SGI ci sia una comunicazione efficace, che consenta di fornire ed ottenere informazioni e intraprendere un dialogo con le parti interessate interne ed esterne, al fine di stimolare una comprensione comune sui temi, gli aspetti e le prestazioni ambientali. I principi su cui si basa la comunicazione del Consorzio CFT, sono:

- ✓ trasparenza
- ✓ appropriatezza
- ✓ credibilità
- ✓ reattività
- ✓ chiarezza.

L'obiettivo è quello di garantire una comunicazione chiara e comprensibile per ogni livello, tenendo conto degli aspetti di diversità quali il genere, la lingua, cultura, alfabetizzazione, etc., affinché ogni persona coinvolta possa contribuire al miglioramento continuo. In particolare, si definiscono le modalità per:

- ✓ assicurare le comunicazioni interne fra i differenti livelli e le diverse funzioni del Consorzio CFT;

---

### PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELL'ITINERARIO NAPOLI-BARI

Raddoppio tratta Cancellò-Benevento, 1° lotto funzionale Cancellò-Frasso Telesino e variante alla linea Roma-Napoli via cassino nel comune di Maddaloni e interconnessioni Nord su Linea Storica Roma-Napoli via Cassino

### Gestione delle comunicazioni

I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A

- ✓ assicurare le comunicazioni verso i Sub Affidatari/Fornitori e gli altri visitatori nei posti di lavoro;
- ✓ ricevere e registrare le comunicazioni del SGI;
- ✓ gestire in maniera appropriata le comunicazioni esterne, anche con riferimento agli eventuali reclami;
- ✓ gestire in maniera appropriata i riscontri alle sanzioni ricevute dagli Enti preposti a seguito di eventuali violazioni alle prescrizioni per la tutela dell'ambiente.

L'Istruzione operativa definisce i criteri e le modalità di trasmissione e trattazione delle seguenti informazioni:

- ✓ Politica del Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ Obiettivi, traguardi e programmi di miglioramento e loro andamento;
- ✓ risultati di audit e di Riesami della Direzione;
- ✓ ricezione, trattazione e risposta dei rilievi del personale;
- ✓ risultati delle prestazioni ambientali;
- ✓ programmi formativi;
- ✓ altro.

L'Istruzione si applica, per la gestione di tutte le attività effettuate da CFT per l'intervento di "progettazione e realizzazione dell'itinerario Napoli-Bari - raddoppio tratta Canello-Benevento, I° lotto funzionale Canello-Frasso Telesino e variante alla linea Roma-Napoli via cassino nel comune di Maddaloni e interconnessioni Nord su Linea Storica Roma-Napoli via Cassino" (di seguito "Lavori").

## 1.1. RISCHI ED OPPORTUNITÀ

Con riferimento alle previsioni delle norme ISO 9001:2015 e 14001:2015, è stata effettuata l'analisi del contesto specifico in cui opera il CTF, prendendo in considerazione i fattori interni ed esterni, le aspettative e le esigenze di tutte le parti interessate. Da tale analisi è scaturita la mappatura dei processi sui quali è stata effettuata la valutazione dei rischi e delle opportunità per la gestione dei Lavori.

Il presente documento, pertanto, è stato redatto tenendo conto anche delle risultanze di quanto sopra descritto e potrà essere oggetto di integrazioni o aggiornamenti in funzione di eventuali ulteriori necessità scaturite da revisioni delle valutazioni suddette.

## 2. RIFERIMENTI

L'Istruzione è conforme a:

- ✓ Norma UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ Norma UNI EN ISO 14001:2015
- ✓ Norma OHSAS 18001:2007
- ✓ Convenzione.

### Gestione delle comunicazioni

I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A

L'Istruzione rimanda, inoltre, a Procedure, Istruzioni e Moduli del SGI della CFT.

Il complesso delle norme applicabili è disponibile e accessibile secondo le modalità riportate nella procedura "Gestione dei documenti e delle registrazioni della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del lavoro", secondo la quale sono anche gestiti tutti i documenti di ingresso e di uscita della presente procedura.

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI ED ACRONIMI

Di seguito si riportano le principali abbreviazioni e acronimi utilizzati nella redazione della presente istruzione:

<i>CFT</i>	<i>Consorzio CFT (Appaltatore/Subcommittente)</i>	<i>RLS</i>	<i>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;</i>
<i>IF</i>	<i>Italferr S.p.A. (Committente/Cliente)</i>	<i>RSGA</i>	<i>Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale</i>
<i>SGI</i>	<i>Sistema di Gestione Integrato</i>	<i>RSGQ</i>	<i>Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità</i>
<i>DT</i>	<i>Direttore Tecnico;</i>	<i>RSGSS</i>	<i>Responsabile del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza del Lavoro</i>
<i>DC</i>	<i>Direttore di Cantiere;</i>	<i>RF</i>	<i>Responsabile di funzione;</i>
<i>DdL</i>	<i>Datore di Lavoro (art. 2, lettera b, D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.);</i>	<i>SGI</i>	<i>Sistema di gestione integrato;</i>
<i>ICA</i>	<i>Ispettore del Controllo Ambientale</i>	<i>CRGI</i>	<i>Coordinatore Responsabile del Sistema di Gestione Integrato</i>
<i>ICQ</i>	<i>Ispettore del Controllo Qualità</i>	<i>SEG</i>	<i>Segreteria</i>
<i>ICS</i>	<i>Ispettore del Controllo Salute e Sicurezza del Lavoro</i>		
<i>MC</i>	<i>Medico competente;</i>		
<i>RSPP</i>	<i>Responsabile del Servizio Prevenzione protezione;</i>		
<i>SGI</i>	<i>Sistema di Gestione Integrato;</i>		

Le Abbreviazioni e gli Acronimi del Sistema di Gestione Integrato sono riportati nel documento Registro Acronimi e Abbreviazioni (RAA), allegato al Manuale del SGI.

### 3.1. DEFINIZIONI

#### Convenzione

Contratto tra CFT e il Committente per i lavori in oggetto

#### Appaltatore

Impresa affidataria del Contratto di Appalto, il Consorzio Cancelli Frasso Telesino (CFT)

#### Affidatario

Ciascun soggetto che ha stipulato un contratto con l'Appaltatore

## Gestione delle comunicazioni

I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A

#### 4. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alla presente Istruzione sono descritte nei paragrafi successivi.

Ad ogni ruolo sono conferiti compiti congruenti con le posizioni previste nei Mansionari CFT e con gli incarichi formalmente conferiti attraverso specifiche attribuzioni.

#### 5. MODALITÀ OPERATIVE

Di seguito la regolamentazione delle singole voci oggetto della presente Istruzione.

##### 5.1. COMUNICAZIONE INTERNA

Un'efficace comunicazione interna consente di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ facilitare la circolazione di informazioni e dati riguardanti l'applicazione del SGI e favorire il miglioramento delle prestazioni del personale del Consorzio CFT;
- ✓ informare tempestivamente il personale in merito all'organizzazione, in termini di ruoli, competenze e responsabilità in termini di SGI, sviluppando un ambiente di lavoro collaborativo;
- ✓ garantire che il personale sia costantemente e tempestivamente informato in merito all'impegno e agli obiettivi della Direzione, promuovendone il coinvolgimento e la partecipazione.

Tutte le comunicazioni interne avvengono, prevalentemente, a mezzo di brevi incontri e/o riunioni, verbalizzati da chi li organizza, oppure scambi di informazioni con messaggi di posta elettronica interna, la cui verifica di lettura è documentabile.

Le tipologie di comunicazione interne all'organizzazione sono classificate di seguito:

- flussi informativi relativi al normale svolgimento delle procedure del SGI QSA;
- comunicazioni destinate al personale;
- comunicazioni al personale interessato possono riguardare anche gli esiti dei monitoraggi interni, degli audit, dei riesami, delle eventuali informazioni ed aggiornamenti relativi al SGI QSA;
- segnalazioni provenienti dal personale.

Funzione	Modalità
RSGQ/RSGA/RSGSS/RF	Predisporre le comunicazioni per il personale del CFT, le sottopone all'approvazione del DT e le distribuisce al personale interessato dopo l'apposizione del protocollo. Le comunicazioni saranno firmate sempre da DT; potranno essere firmate dal RF o dal DC solo ove specificatamente previsto o nel mansionario o su indicazione del DT.
Personale	Comunica a RSGQ/RSGA/RSGSS ogni segnalazione interna al SGI, che ritiene opportuno fare.

  	CFT.SGI.I.06
	Rev. 00 Pag. 7 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
I   F   1   N   0   1   E   Z   Z   M   I   M   D   0   0   0   0   0   2   2   A	

Funzione	Modalità
<b>RSGQ/RSGA/RSGSS</b>	Inserisce nel protocollo informatizzato, per il tramite di SEG, le comunicazioni relative alle segnalazioni interne al SGI provenienti dal personale, e, se necessario, provvede tempestivamente all'invio delle eventuali risposte, registrandone l'avvenuto invio nel protocollo informatizzato.

Le comunicazioni saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali, a meno di differenti disposizioni nell'ambito delle Procedure del SGI.

## 5.2. COMUNICAZIONE ESTERNA

La gestione delle comunicazioni esterne riveste un ruolo particolarmente delicato e strategico in funzione della molteplicità degli attori esterni coinvolti. Il processo di comunicazione deve pertanto garantire divulgazioni efficaci, con la più completa trasparenza e correttezza, fornendo informazioni precise e verificabili.

Qualsiasi richiesta di informazioni, eventuali reclami o segnalazioni riguardanti aspetti correlati la tutela dell'Ambiente o la Salute e Sicurezza sul Lavoro provenienti dall'esterno (Enti ambientali, Autorità locali, organizzazioni o singoli cittadini), sarà gestita sempre secondo quanto previsto dalla suddetta procedura di gestione della comunicazione, unitamente a quanto previsto dalla procedura CFT.SGI.I.07 "Gestione rapporti con gli enti ispettivi".

Gli obiettivi che si intende raggiungere con una efficace comunicazione esterna sono:

1. sviluppare consapevolezza e avere piena comprensione dei potenziali impatti sulle comunità e sul territorio interessato dai Lavori;
2. stabilire e mantenere relazioni con le principali parti interessate e le comunità coinvolte;
3. monitorare i problemi, i rischi e le strategie di mitigazione e aggiornare costantemente le procedure per la gestione degli eventi potenzialmente pericolosi, al fine di ridurre gli impatti negativi;
4. massimizzare le potenzialità connesse alla gestione degli eventi classificati come opportunità.

La comunicazione verso l'esterno è inoltre gestita:

- ✓ per gli aspetti del SGI riguardanti Fornitori e Subappaltatori, mediante gli Ordini di Acquisto ed i Contratti, in accordo con quanto definito dalla procedura CFT.APP.P.01 "Attività di gestione degli approvvigionamenti" nonché tramite le Istruzioni operative CFT.SGI.I.01 "Prescrizioni per la gestione dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro" e CFT.SGI.I.02 "Prescrizioni per la gestione della qualità";
- ✓ per gli aspetti della Sicurezza, mediante i Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR), dei Rischi Interferenti (DUVRI) e gli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS), sviluppati in accordo con quanto definito dalla normativa in vigore e la procedura CFT.SGI.P.08 "Valutazione rischi Salute e Sicurezza sul lavoro";

  	CFT.SGI.I.06
	Rev. 00 Pag. 8 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
I   F   1   N   0   1   E   Z   Z   M   I   M   D   0   0   0   0   0   2   2   A	

- ✓ per gli Aspetti Ambientali relativi alle attività svolte dall'Impresa, mediante i rapporti di Analisi Ambientale Iniziale (AAI), il Manuale di Gestione Ambientale (PGA) ed i programmi di miglioramento.

Riguardo la comunicazione proveniente dall'esterno, relativa a temi di qualità, ambiente e sicurezza, ogni rilievo, osservazione, richiesta, reclamo per mancato adempimento delle prescrizioni contrattuali, inadempimenti di legge, incidenti ambientali, etc. è indirizzata al Coordinatore Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (CRGI), che provvede ad accertarne la congruenza, a catalogarla e ad informare la Direzione.

In linea generale, eventuali comunicazioni (sia interne che esterne) riguardanti l'efficacia del Sistema di Gestione e utili al suo miglioramento, sono portate a conoscenza dalle parti coinvolte al CRGI, affinché possa coordinarne la gestione anche al fine di tenerne conto in sede di Riesame della Direzione o per attivare Non Conformità (NC) e Azioni Correttive (AC) allo scopo di migliorare i processi e/o rivedere gli obiettivi (si veda la Procedura CFT.SGI.P.05 "Riesame della Direzione").

Di seguito si riportano le modalità operative e i ruoli individuati per la gestione delle principali casistiche di comunicazioni verso l'esterno.

### 5.2.1. Comunicazione esterna per controlli tecnici

Tutte le tipologie di comunicazioni con l'esterno in campo tecnico sono sotto la diretta supervisione e verifica del DT, che si avvale del RF di competenza, nonché di RSGQ, RSGA e RSGSS per il necessario supporto.

#### 5.2.1.1. Comunicazione con la Direzione Lavori (DL)

In ottemperanza all'allegato 25 della Convenzione e sulla base dei documenti di pianificazione presentati dall'impresa, la DL individuerà le attività cui intende presenziare (Fasi notificanti), richiedendone la segnalazione con i preavvisi previsti o, in casi particolari, quelle oltre le quali l'Impresa non può procedere senza un esplicito svincolo da parte della DL stessa (Fasi Vincolanti). Per le attività di realizzazione è previsto un preavviso alla DL mediante un programma periodico, riportante le fasi notificanti e vincolanti indicate nei PCQ Operativi.

Le segnalazioni riportano:

- ✓ riferimento alla parte d'opera a ai lavori da eseguire
- ✓ data e ora dell'esecuzione
- ✓ durata prevista delle attività
- ✓ località di effettuazione, con indirizzo completo
- ✓ persona da contattare.

Tutte le NC qualità di prodotto sono riassunte registro nel "Registro non conformità", a disposizione del committente. Nei casi di NC qualità di prodotto che prevedono l'accettazione con o senza riparazione o il

  	CFT.SGI.1.06
	Rev. 00 Pag. 9 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
I   F   1   N   0   1   E   Z   Z   M   I   M   D   0   0   0   0   0   2   2   A	

declassamento nell'ambito dell'appalto (NC esterne), il RSGQ in collaborazione con il DC sottopone la proposta alla DL per approvazione, previa verifica del DT.

Funzione	Modalità
<b>RSGQ</b>	Predisporre, sulla base dei PCQ approvati e della programmazione dei lavori, il Programma settimanale delle fasi notificanti e vincolanti
<b>RSGQ</b>	Tiene aggiornato, con la collaborazione di RSGQ, il "Registro non conformità". Sottopone alla DL per approvazione le NC di prodotto nei casi previsti e previa verifica del DT.

Eventuali ulteriori comunicazioni verso la DL saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, di a firma del DT/DC o di altro RF, previa autorizzazione da parte degli stessi. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto.

#### 5.2.1.2. Comunicazione con il Cliente:

Tulle le comunicazioni verso il Cliente saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT o di altro RF, previa autorizzazione da parte dello stesso. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del del Contratto.

Funzione	Modalità
<b>DT</b>	Verifica ed approva, in qualità di Direttore tecnico, tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso verso il Cliente, anche tramite il supportodi RSGQ, RSGA e RSGSS o dei RF interessati.
<b>RSGQ RSGSS RSGA</b>	Collabora con le funzione interessate all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni, secondo le modalità previste nella specifica procedura del SGI

#### 5.2.2. Comunicazione con le imprese subappaltatrici/fornitori

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati è di fondamentale importanza effettuare una comunicazione efficace tra il Consorzio CFT e i fornitori. Per garantire il rispetto delle prescrizioni tecniche anche da parte dei fornitori, nei contratti di SubAffidamento/fornitura sono riportate tutte le prescrizioni che il Consorzio CFT intende impartire ai Subappaltatori/Fornitori, sia per quel che riguarda la gestione del Contratto in generale che per quel che concerne Qualità, Sicurezza e Ambiente.

  	CFT.SGI.1.06
	Rev. 00 Pag. 10 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
<b>I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A</b>	

In corso d'opera qualunque funzione di cantiere, sia interna, che dei Subappaltatori/Fornitori (relativamente a quanto di propria pertinenza) o del Cliente, che riscontri incoerenze fra quanto dichiarato nei documenti di pianificazione e quanto attuato è tenuta a aprire una non conformità e a segnalare le carenze al DT/DC ed al Responsabile Controllo Qualità (RSGQ), secondo le modalità previste nella specifica procedura.

Nei casi in cui la risoluzione approvata coinvolga più persone, copia del rapporto di Non Conformità viene trasmessa agli interessati, i quali provvedono, in base alle proprie competenze, ad emettere la documentazione e ad intraprendere le azioni necessarie per dare corso alle azioni decise, previo coordinamento con RSGQ e DC.

Al termine delle operazioni previste, il DC, ovvero il Responsabile di Cantiere individuato dal fornitore (se di competenza) restituisce il rapporto al RSGQ, che provvede alle necessarie verifiche, se non diversamente previsto dalla specifica procedura di gestione delle NC del presente SGI.

Funzione	Modalità
<b>Subappaltatore /Fornitore</b>	Segnala sia al DC/CC che a RSGQ di CFT ogni problematica configurabile come non conformità di prodotto. La comunicazione tra il fornitore e il CFT deve avvenire in tempi rapidi e modalità chiare affinché si possa agire tramite una azione correttiva per la risoluzione del problema.
<b>ICQ</b>	Valuta la situazione e comunica al DT/DC e al RSGQ lo stato reale, in modo tale da permettere loro di valutare l'idoneità delle modalità di risoluzione e di provvedere ad eventuali comunicazioni alla DL.

Eventuali ulteriori comunicazioni verso i SubAffidatari/Fornitori saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT/DC o di altro RF, previa autorizzazione da parte degli stessi. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto di SubAffidamento/Fornitura.

### 5.2.3. Comunicazione esterna sulla sicurezza

Tutte le tipologie di comunicazioni con l'esterno relative alla sicurezza sono sotto la diretta responsabilità del DT, o de Datore di Lavoro, che si avvale del supporto del RSPP, del DC (Dirigente ai sensi dell'art. 2 c.1 lett. d del D.Lgs. 81/08 ss.mm.ii.) e del RSGSS. La responsabilità e la firma delle comunicazioni sarà gestita sulla base di quanto riportato nelle deleghe di funzioni predisposte per la gestione della Commessa.

Di seguito sono descritte le modalità di gestione di alcune delle principali tipologie di comunicazioni esterne di ambito sicurezza.

#### 5.2.3.1. Comunicazione con la Direzione Lavori (DL) e con il CSE

In riferimento al capitolato speciale d'appalto vengono attivati degli interventi standard di c verso la DL e/o CSE costituiti da:

- ✓ trasmissione al CSE del programma lavori settimanale aggiornato con previsione quindicinale;

**Gestione delle comunicazioni**
**I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A**

- ✓ trasmissione al CSE, per approvazione, del POS e del Piano di Gestione delle Emergenze (comprensivo dell'organizzazione in materia di prevenzione incendi, lotta antincendio, evacuazione dei lavoratori, salvataggio, pronto soccorso, gestione dell'emergenza) del Consorzio CFT;
- ✓ trasmissione al CSE, per approvazione, almeno 15 giorni prima dell'inizio delle specifiche lavorazioni, dei POS redatti dalle altre imprese esecutrici e relativa documentazione di sicurezza;
- ✓ trasmissione, in presenza di varianti in corso d'opera e modifiche al PSC, degli aggiornamenti dei POS;
- ✓ comunicazione al CSE dell'ingresso di nuove imprese esecutrici, lavoratori autonomi, noli a caldo e trasmissione evidenza della attività di coordinamento effettuata ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. 81/08 ss.mm.ii. (ove prevista);
- ✓ comunicazione immediata al DL e al CSE di ogni infortunio e/o incidente avvenuto in cantiere e successiva trasmissione della documentazione attestante la prognosi e l'eventuale suo prolungamento.

**Documentazione Sicurezza**

Funzione	Modalità
<b>RSGSS/ICS RSP</b>	Predisporre la documentazione da trasmettere a DL e/o CSE per la preventiva verifica ed approvazione del DT/DC, ottenuta la quale provvede alla trasmissione con lettera ufficiale, protocollata, firmata dal Soggetto incaricato con la specifica delega di funzioni.
<b>RSGSS</b>	Presidia il coordinamento tra gli adempimenti della sicurezza e gli altri ambiti gestionali.

**Comunicazioni Sicurezza**

<b>DdL DT DC</b>	Verifica ed approva, in qualità di Datore di Lavoro/ Dirigente, tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso verso DL/CSE, anche tramite il supporto del RSGSS e del RSP. Provvede alla trasmissione delle comunicazioni, per il tramite di SEG.
<b>RSGSS RSP</b>	Collabora con le funzione interessate all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni.

**5.2.3.2. Comunicazione con Responsabile Lavori:**

Sarà trasmessa al RL la documentazione di cui all'Allegato XVII del D.Lgs. 81/08 ss.mm.ii. ai fini della Verifica di Idoneità Tecnico-Professionale. Tutte le comunicazioni verso il RL saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT/DC o di altro RF, previa autorizzazione da parte degli stessi. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto.

**Gestione delle comunicazioni**
**I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A**
**Documentazione Sicurezza**

Funzione	Modalità
<b>RSGSS/ICS RSPP</b>	Predisporre la documentazione da trasmettere a Responsabile dei Lavori per la preventiva verifica ed approvazione del DT/DC, ottenuta la quale provvede alla trasmissione con lettera ufficiale, protocollata, firmata dal Soggetto incaricato con la specifica delega di funzioni.
<b>RSGSS</b>	Presidia il coordinamento tra gli adempimenti della sicurezza e gli altri ambiti gestionali.

**Comunicazioni Sicurezza**

<b>DdL DT/DC</b>	Verifica ed approva, in qualità di Datore di Lavoro/ Dirigente prevenzionistico, tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso verso il Responsabile dei Lavori, anche tramite il supporto del RSGSS e del RSPP. Provvede alla trasmissione delle comunicazioni.
<b>RSGSS RSPP</b>	Collabora con le funzione interessate all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni.

**1.1.1.1 Comunicazione con enti terzi preposti alla vigilanza sulla sicurezza**

Funzione	Modalità
<b>DdL DT DC</b>	Verifica ed approva, in qualità di Datore di Lavoro/ Dirigente prevenzionistico, tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso dagli enti preposti alla vigilanza sulla sicurezza. Provvede alla trasmissione delle comunicazioni.
<b>RSPP RSGSS</b>	Collabora con le funzione interessate all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni.

Tutte le comunicazioni verso gli Enti di controllo saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT/DC o di altro RF, previa autorizzazione da parte degli stessi. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché di legge.

**5.2.3.3. Comunicazione con le Imprese SubAffidatarie/fornitori**

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati è di fondamentale importanza effettuare una comunicazione efficace tra il Consorzio CFT e i SubAffidatari/fornitori.

  	CFT.SGI.I.06
	Rev. 00 Pag. 13 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
I   F   1   N   0   1   E   Z   Z   M   I   M   D   0   0   0   0   0   2   2   A	

Per garantire il rispetto delle prescrizioni di sicurezza anche da parte degli appaltatori, nei contratti di appalto/fornitura sono riportate le indicazioni di Sicurezza che i medesimi dovranno rispettare (di cui alla Istruzione CFT.SGI.I.01 del presente SGI), nonché integralmente i contenuti e le condizioni presenti nel PSC, nel POS di CFT; sono inoltre richiamati i principali adempimenti di legge di pertinenza.

Ulteriori comunicazioni vengono effettuate in fase di primo ingresso del fornitore in cantiere e nel corso delle periodiche riunioni di coordinamento, ove previste.

Funzione	Modalità
<b>Fornitore</b>	Fornisce tutta la documentazione relativa alla verifica di idoneità Tecnico Professionale e il Piano Operativo della sicurezza alla funzione ICS secondo le modalità di cui alla Istruzione CFT.SGI.I.01 del presente SGI.
<b>DT DTO DC</b>	Provvede ad effettuare le comunicazioni direttamente al datore di lavoro/dirigente prevenzionistico del fornitore, impartendo prescrizioni, e comunicando eventuali contestazioni riscontrate durante l'operato degli stessi in cantiere.
<b>ICS</b>	Verifica ed eventualmente richiede integrazione della documentazione relativa alla verifica di idoneità Tecnico Professionale e il Piano Operativo della sicurezza delle imprese esecutrice.

Tutte le comunicazioni verso gli Affidatari/Fornitori saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT/DC o di altro RF, previa autorizzazione da parte degli stessi. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni di richiesta della documentazione della VITP, secondo le previsioni della specifica procedura del SGI, nonché quelle non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto di SubAffidamento/Fornitura.

#### 5.2.4. Comunicazione esterna ambientale

Tutte le tipologie di comunicazioni con l'esterno in campo ambientale sono sotto la diretta responsabilità del DT che si avvale de supporto del RSGA.

Di seguito sono descritte le modalità di gestione di alcune delle principali tipologie di comunicazioni esterne di ambito ambientale.

##### 5.2.4.1. Comunicazione con la Direzione Lavori (DL)

Funzione	Modalità
<b>DT</b>	Verifica ed approva, in qualità di Delegato in possesso di delega in materia Ambientale, tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso verso la direzione lavori, anche tramite il supporto del RSGA. Provvede alla trasmissione delle comunicazioni per il tramite di SEG.

  	CFT.SGI.1.06
	Rev. 00 Pag. 14 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
<b>I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A</b>	

Funzione	Modalità
<b>RSGA</b>	Collabora con le funzione interessate all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni.

Tutte le comunicazioni verso la DL saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, di cui al a firma del DT o del DC/RSGA, previa autorizzazione da parte dello stesso DT. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto.

#### 5.2.4.2. Comunicazione con enti terzi preposti alla tutela ambientale

Funzione	Modalità
<b>DT</b>	Verifica ed approva tutte le comunicazioni ufficiali in uscita e in ingresso dagli enti preposti alla tutela ambientale: <ul style="list-style-type: none"> <li>– dirette (richiesta di autorizzazioni, documenti integrativi, ecc);</li> <li>– provenienti (richieste di integrazioni, verbali di contestazione, ecc).</li> </ul> Nota: la verifica del DT in ingresso è evidenziata dall'apposizione della propria firma e data di presa visione sul documento. Provvede alla trasmissione delle comunicazioni per il tramite di SEG.
<b>RSGA</b>	Collabora con il DT all'analisi della comunicazione in ingresso e alla preparazione di eventuali risposte.
<b>SEG</b>	Tutte le comunicazioni ingresso/uscita sono gestite tramite protocollo informatizzato, nel quale vengono archiviati i file scansionati delle comunicazioni.

Tutte le comunicazioni verso gli enti terzi preposti alla tutela ambientale saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT o del DC/RSGA, previa autorizzazione da parte dello stesso DT. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto.

#### 5.2.4.3. Comunicazione con i SubAffidatari/fornitori

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati è di fondamentale importanza effettuare una comunicazione efficace tra il Consorzio CFT e gli Affidatari/fornitori. Per garantire il rispetto delle prescrizioni ambientali anche da parte dei fornitori, nei contratti di appalto/fornitura sono riportate le indicazioni ai fini della tutela dell'Ambiente che i medesimi

  	CFT.SGI.I.06
	Rev. 00 Pag. 15 di 17
<b>Gestione delle comunicazioni</b>	
<b>I F 1 N 0 1 E Z Z M I M D 0 0 0 0 0 2 2 A</b>	

dovranno rispettare (di cui all'Istruzione CFT.SGI.I.01 del presente SGI), nonché integralmente i contenuti e le condizioni presenti nei capitolati speciali d'appalto; sono inoltre richiamati i principali adempimenti di legge di pertinenza.

Funzione	Modalità
<b>Fornitore</b>	<p>Segnala immediatamente per via telefonica sia al RSGA (che interverrà immediatamente sul posto, ove necessario) sia al responsabile dell'organizzazione fornitrice ogni problematica ambientale configurabile con Non Conformità Ambientale.</p> <p>Tempestivamente, e in ogni caso nell'arco di 30 minuti dal verificarsi dell'evento, deve trasmettere la segnalazione, mediante mail, al DT/DC.</p> <p>La comunicazione tra il fornitore e il CFT, nel caso di segnalazioni di non conformità, deve avvenire in tempi rapidi e modalità chiare affinché si possa agire tempestivamente tramite una azione correttiva per la risoluzione del problema.</p>
<b>RSGA</b>	<p>Valuta la situazione e comunica al DT (e al RSGQ /RSGSS ove ritenuto opportuno) lo stato reale della situazione, in modo tale da permettere loro di intervenire prontamente e risolvere la non conformità.</p>

Tutte le comunicazioni verso gli Affidatari/Fornitori saranno sempre effettuate con note ufficiali su carta intestata CFT, a firma del DT o del DC/RSGA, previa autorizzazione da parte dello stesso DT. Potranno essere effettuate a mezzo mail solamente le comunicazioni di richiesta della documentazione della VITP, secondo le previsioni della specifica procedura del SGI, nonché quelle non ufficiali e che non avranno alcuna rilevanza ai fini del SGI nonché del Contratto di Affidamento/Fornitura.

### 5.2.5. Comunicazioni di emergenza

Le comunicazioni in caso di emergenza sono regolate dalla specifica procedura del SGI "CFT.SGI.I.09 - Gestione emergenze sicurezza e ambiente".

### 5.2.6. Gestione reclami

I "reclami" e le segnalazioni pervenute al Consorzio CFT da fonti esterne o Enti autorizzati sugli effetti prodotti nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali saranno opportunamente valutati da RSGQ/RSGA/RSGSS (ciascuno per l'ambito di propria competenza) e classificati, condividendo quanto definito con CRGI. I reclami saranno, inoltre, registrati (su apposito registro dedicato, il cui Modello è allegato alla presente Istruzione) ed eventualmente gestiti come Non Conformità. Il registro dei reclami riporta i seguenti contenuti:

- ✓ ambito (Qualità, Sicurezza, Ambiente, altro)
- ✓ tipologia soggetto reclamante (Cliente, DL, cittadini, Enti terzi, altro)
- ✓ dettaglio di classificazione del soggetto reclamante
- ✓ oggetto del reclamo
- ✓ modalità di trasmissione del reclamo (e-mail, lettera, telefono, altro)

*Gestione delle comunicazioni*

I	F	1	N	0	1	E	Z	Z	M	I	M	D	0	0	0	0	0	2	2	A
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

- ✓ data ricezione reclamo e data della risposta
- ✓ data entro cui deve essere inviata una risposta
- ✓ codice eventuale NC aperta seguito del reclamo.

In caso di reclami, il DT, dopo aver ricevuto informativa in merito da RSGQ/RSGA/RSGSS, provvederà a darne tempestiva comunicazione al DL/SL/CEL per le proprie valutazioni, provvedendo a attenersi ad eventuali disposizioni di questi ultimi. Il registro dei reclami sarà trasmesso mensilmente ad IF, nell'ambito del "Report periodico integrato del sistema di gestione integrato" di cui alla Procedura CFT.SGI.P.01 "Gestione dei documenti e delle registrazioni della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del lavoro".

## 6. ARCHIVIAZIONE

La documentazione sarà gestita in generale secondo quanto previsto dalla procedura del SGI "CFT.SGI.P.01 Procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del lavoro".

## 7. ALLEGATI E REGISTRAZIONI

Sono previsti i seguenti documenti di registrazione:

- ✓ Registro dei reclami.



CFT.SGI.I.06

Rev. 00

Pag. 17 di 17

Gestione delle comunicazioni

I F 1 N 0 1 E Z Z

Registro dei reclami

Id	AMBITO (Qualità, Sicurezza, Ambiente, altro)	Data ricezione reclamo	Tipologia soggetto reclamante  (Cliente, DL, cittadini, Enti terzi, altro)	DETTAGLIO classificazione reclamante	OGGETTO RECLAMO	MODALITÀ TRASMISSIONE RECLAMO  (e-mail; lettera; telefono; altro)	Data entro cui deve essere inviata una risposta	Responsabile trattamento	Trattamento	Codifica NC aperta a seguito del reclamo  (indicare N.A. se non applicabile)	Data risposta
001											
002											
003											
004											
005											
006											
007											
008											
009											
010											
011											

(fine documento)

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELL'ITINERARIO NAPOLI-BARI

Raddoppio tratta Cancello-Benevento, 1° lotto funzi onale Cancello-Frasso Telesino e variante alla linea Roma-Napoli via cassino nel comune di Maddaloni e interconnessioni Nord su Linea Storica Roma-Napoli via Cassino