PORTS of GENOA
THE SOUTHERN GATEWAY TO EUROPE

PROGETTO COSTRUTTIVO

CUP C39B18000060006 | CIG 9432266822

P.3062

TITOLO PROGETTO
NUOVA DIGA FORANEA DEL PORTO DI GENOVA AMBITO BACINO SAMPIERDARENA

DISCIPLINA	DESCRIZIONE
SI	**SISTEMA INTEGRATO QHSE**

ELAB. N°	TITOLO ELABORATO	PAGINE
A	**Gestione dei Reclami Ambientali**	**1 di 8**

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO (Resp. Unità)	VERIFICATO (RQAS)	APPROVATO (PM)
00	12/01/2024	Prima emissione	S.Rossi	F. Rizzo	S. Fascio

CODICE PROGETTO	CODICE ELABORATO	NOME FILE
P3062	E_SI-A-0-008_00	P3062_E-SI-P-0-008_00

CONSORZIO IMPRESE ESECUTRICI	PROGETTAZIONE ESECUTIVA
PERGENOVA BREAKWATER	RAMBOLL (Mandatario) F&M ingegneria (Mandante)

SOMMARIO

1. SINTESI E SCOPO 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE / DESTINATARI 3
3. RIFERIMENTI 3
4. DEFINIZIONI 4
5. RUOLI E RESPONSABILITÀ 4
6. MODALITA' OPERATIVE 5
6.1. Ricezione del reclamo 5
6.2. Analisi del reclamo e trattamento 6
6.3. Chiusura del reclamo 7
1. Allegati 8
1.1 Allegato 1: Modulo di registrazione del reclamo 8
1.2 Allegato 2: Registro dei reclami 8

1. SINTESI E SCOPO

La presente procedura descrive le responsabilità e le modalità da adottare per la gestione dei reclami in materia ambientale.

Il documento ha, inoltre, l'obiettivo di garantire che le attività operative siano svolte nel rispetto dei principi di professionalità, trasparenza e correttezza, in conformità alle leggi Anti-Corruzione, al D.Lgs 231/2001 e più in generale alle leggi e regolamenti applicabili, nonché nel rispetto del Codice Etico aziendale, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs 231/2001 e del modello Anti-Corruzione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE / DESTINATARI

L'ambito di applicazione della seguente procedura è costituito dal sistema di gestione ambientale del Consorzio **PerGenovaBW**.

Il presente documento si applica a tutte le Organizzazioni (Consorzio e F/S/A) impegnate nell'ambito della realizzazione della nuova diga foranea del porto di Genova.

La distribuzione di tale documento, sia internamente che esternamente, è regolamentata dalla procedura: "Gestione delle Registrazioni QAS - P3062_E- SI-P-0-005".

La presente procedura ha decorrenza dalla data di emissione ed ha validità a tempo indeterminato, salvo emissione di integrazioni o documenti sostitutivi.

3. RIFERIMENTI

- Codice Etico;
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/2001;
- Modello e Linee guida anticorruzione;
- Politica ambientale;
- Mansionario, documento P3062_E-SI-P-0-002;
- Linee guida, procedure aziendali, in particolare: "Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive", documento P3062_E- SI-P-0-004;
- Comunicazioni interne aziendali;
- Norma UNI EN ISO 14001:2015;
- Capitolato Tecnico MI046R-PF-D-Z-R-061-06;
- Decreto VIA n. 45 del 4 maggio 2022;
- Provvedimento Direttoriale -cod. MASE-VA-DEC-2023-0000290 del 14/06/2023;
- Regione Liguria atto n°6706-2023 del 11/10/2023;
- MASE prot n°0120295 del 21/07/2023;

4. DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, oltre alle definizioni della norma UNI EN ISO 14001:2015 e quelle incluse nel Mansionario, doc P3062_E-SI-P-0-002, a cui questo documento si riferisce, valgono le seguenti:

- **reclamo:** si intende la lamentela proveniente da un cliente, da un cittadino o da qualsiasi altra parte interessata.

5. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale (RSGA)

Ha il compito di:

- Garantire l'emissione e l'attuazione della procedura inerente alla gestione dei reclami;
- Fornire supporto a DC, nel caso di lavori in diretta, ed a RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, nella gestione dei reclami;
- Fornire supporto a DC e a RA di F/S/A sia nella fase di valutazione dell'ammissibilità del reclamo che nelle successive indagini;
- Verificare costantemente la gestione del reclamo da parte dell'affidatario, partecipando agli incontri con i soggetti reclamanti e gli Enti preposti;
- registrare i reclami pervenuti mediante la compilazione del "modulo di registrazione dei reclami" (allegato 1) e del registro (allegato 2);

Direttore di cantiere (DC)

Ha il compito di:

- nel caso di lavori in diretta, gestire i reclami secondo le modalità previste dalla presente procedura;
- nel caso di lavori in diretta, garantire l'attuazione delle azioni di miglioramento individuate e verificarne l'efficacia e comunicare al soggetto che ha avanzato il reclamo gli esiti della gestione del reclamo;
- Trasmettere a RA di F/S/A eventuali reclami pervenuti al **PerGenovaBW** inerenti alle loro lavorazioni;

Ispettore Controllo Ambientale (ICA)

Ha il compito di:

- comunicare a DC/RSGA i reclami di cui viene a conoscenza nell'ambito delle attività di sorveglianza ambientale dei lavori;
- supporta RSGA nella registrazione dei reclami pervenuti mediante la compilazione del "modulo di registrazione dei reclami" (allegato 1) e del registro (allegato 2);
- predisporre il dossier contenente tutti i documenti attinenti al reclamo.
- verificare la corretta attuazione delle misure individuate per la gestione dei reclami;

Referente Ambientale del Fornitore, Subappaltatore, Affidatario (RA di F/S/A)

Ha il compito di:

- gestire i reclami secondo le modalità previste dalla presente procedura;
- trasmettere via pec entro 48 ore eventuali reclami pervenuti inerenti alle proprie attività a DC/RSGA/ICA ed il relativo modulo (allegato 1);
- informare il **PerGenovaBW** sulla gestione del reclamo e la definizione di eventuali incontri con gli Enti;
- registrare sul registro (allegato 2) i reclami attinenti alle proprie lavorazioni;
- comunicare al soggetto che ha avanzato il reclamo gli esiti della gestione del reclamo;
- relativamente ai reclami inerenti alle proprie lavorazioni, garantire l'attuazione delle azioni di miglioramento individuate e verificarne l'efficacia.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1. Ricezione del reclamo

I reclami possono pervenire:

- per iscritto (via pec, mail,ecc.);
- verbalmente mediante lamentele delle parti interessate al personale coinvolto a vario titolo nei lavori

<u>Reclami ricevuti per iscritto dal Consorzio</u>

Sul portale di Autorità del Sistema Portuale del mar Ligure occidentale verrà creata una sezione dedicata contenente i contatti a cui è possibile presentare reclamo. Tali contatti prevedono un apposito indirizzo mail: ambiente@pergenovabw.it e/o un indirizzo pec pergenovabreakwater@legalmail.it

RSGA con il supporto di ICA ricevuto il reclamo, provvede alla sua registrazione mediante la compilazione della parte inerente all'apertura del "Modulo di registrazione del reclamo" (Allegato 1) e del registro (Allegato 2) e lo comunica

tempestivamente a mezzo mail a DT/DC del Consorzio, nel caso di lavori in diretta, ed a RA di F/S/A e per conoscenza a DT/DC, nel caso di lavori affidati a terzi tramite pec.

Reclami ricevuti per iscritto da F/S/A

Nel caso in cui il reclamo sia indirizzato a F/S/A, questi lo trasmette a DC/RSGA/ICA, entro 24 ore dalla sua ricezione contestualmente al modulo (allegato 1) compilato nella prima e seconda parte. RSGA ed ICA, ricevuto il reclamo, provvedono alla sua registrazione nell'Allegato 2 e lo comunicano tempestivamente a mezzo mail a DC/ICA/RSGA, nel caso di lavori affidati a terzi. RA di F/S/A tiene un registro dei reclami inerenti alle proprie lavorazioni, conforme al modello in allegato 2.

Reclami pervenuti informalmente

Ogni soggetto operante in cantiere (sia esso di Consorzio che di F/S/A) che raccoglie un reclamo deve informare tempestivamente ICA il quale provvederà, a sua volta, ad informare tempestivamente DC/RSGA. RSGA ed ICA, provvedono alla registrazione del reclamo mediante la compilazione della parte inerente all'apertura del modulo di registrazione del reclamo (Allegato 1) e del registro (Allegato 2) e lo comunicano tempestivamente a mezzo pec a DC competente nel caso di lavori in diretta, ed a RA di F/S/A e per conoscenza a DC nel caso di lavori affidati a terzi.

6.2. Analisi del reclamo e trattamento

RSGA ed ICA forniscono supporto a DC e F/S/A nella fase di valutazione del reclamo nel caso di lavori in diretta e compilano il modulo (allegato 1), RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, compila il modulo (allegato 1) del reclamo e lo valuta al fine di verificarne l'attendibilità e l'effettiva correlazione alle lavorazioni.

I reclami giudicati non attendibili o che non hanno alcuna correlazione con i lavori sono chiusi senza dare luogo ad alcuna azione. A tal fine, DC con il supporto di ICA, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, compila la parte inerente alla chiusura del modulo di registrazione del reclamo e lo trasmette a RSGA ed ICA. ICA provvede ad aggiornare il registro dei reclami. DC, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, comunica per iscritto al soggetto che ha avanzato il reclamo l'esito della valutazione e le relative motivazioni.

I reclami giudicati ammissibili possono dare luogo ad eventuali azioni. A tal fine DC, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, esegue una indagine finalizzata ad acquisire tutte le informazioni del caso sentendo anche la parte che ha avanzato il reclamo e verbalizzando il relativo incontro. RSGA fornisce supporto a DC e a RA di F/S/A sia nella fase di valutazione dell'ammissibilità che nelle successive indagini, ad esempio, effettuando misurazioni ad hoc presso le abitazioni degli esponenti.

In particolare, per i reclami relativi a lavori affidati a terzi, il Consorzio deve verificare costantemente la gestione del reclamo da parte dell'affidatario, partecipando agli incontri con i soggetti reclamanti e gli Enti preposti. È facoltà del Consorzio contattare direttamente i soggetti reclamanti, attivandosi, ove necessario, per l'esecuzione di ulteriori

indagini.

A tal fine, RA di F/S/A deve informare costantemente il Consorzio circa la gestione del reclamo e la definizione di eventuali incontri con gli Enti preposti.

A seguito dell'indagine, qualora sia stato rilevato un mancato soddisfacimento di un requisito, ICA con il supporto di DC, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, provvede alla rilevazione della non conformità ambientale secondo le modalità definite nella procedura "Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive", documento **P3062_E-SI-P-0-004** e a compilare la parte centrale del modulo del reclamo (allegato 1).

Qualora a seguito dell'indagine, pur non essendo stato rilevato il mancato soddisfacimento di un requisito, si decida di adottare azioni di miglioramento per la risoluzione del reclamo, DC con il supporto di ICA, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, compila la parte inerente al trattamento del modulo di registrazione del reclamo e lo trasmette a RSGA ed ICA. ICA provvede ad aggiornare il registro dei reclami e con il supporto di RSGA a caricare l'apertura del reclamo in un'apposita cartella su piattaforma **Trimble** creata all'interno della cartella Ambiente **3062_Diga Genova>02 Shared> 04Ambiente Trimble Connect Web** per condivisione con ADSP e DL.

Le azioni di miglioramento che potranno essere intraprese saranno differenti a seconda della natura dello stesso reclamo. A titolo esemplificativo e non esaustivo si veda la tabella sottostante:

Tipo Reclamo	**Azioni di miglioramento**
Eccessiva polverosità	Intensificazione bagnature materiale pulverulento
Rumorosità eccessiva	Valutazione dell'impatto acustico delle attività e utilizzo di equipaggiamenti e attrezzature a bassa emissione sonora
Viabilità con presenza di fanghiglia	Intensificazione pulizia strade

6.3. Chiusura del reclamo

Nel caso di reclami che hanno comportato l'apertura di una non conformità ambientale, RSGA provvede alla chiusura del reclamo mediante la compilazione della parte inerente alla chiusura del modulo di gestione del reclamo e del registro, dopo la verifica di chiusura della non conformità ambientale secondo le modalità definite nella procedura "Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive", documento **P3062_E-SI-P-0-004**.

Nel caso di reclami che hanno dato seguito all'individuazione di azioni di miglioramento, DC, per lavori in diretta, o RA di F/S/A, per lavori affidati a terzi, ha la responsabilità di garantire l'attuazione delle azioni individuate e verificarne l'efficacia.

Verificata l'efficacia delle azioni adottate, DC, con il supporto di ICA, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, compila la parte inerente alla chiusura del modulo di registrazione del reclamo e lo trasmette a

RSGA. ICA provvede ad aggiornare il registro dei reclami ed a predisporre il report contenente tutta la documentazione inerente al reclamo.

DC, nel caso di lavori in diretta, o RA di F/S/A, nel caso di lavori affidati a terzi, comunica per iscritto al soggetto che ha avanzato il reclamo l'avvenuta attuazione delle azioni individuate.

Nel caso di reclami a danni strutturali, la loro chiusura sarà eseguita a seguito dell'apertura del sinistro presso la compagnia assicurativa di riferimento. Resta ferma in ogni caso la verifica delle cause correlate, al fine di evitare il ripetersi dell'evento.

Infine, il reclamo viene caricato nella medesima cartella in cui era stata inserita l'apertura su piattaforma **Triemble** nella cartella **Ambiente 3062_Diga Genova>02 Shared> 04Ambiente Triemble Connect Web** per condivisione con ADSP e DL.

1. Allegati

1.1 Allegato 1: Modulo del reclamo

1.2 Allegato 2: Registro dei reclami