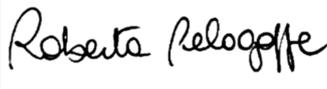
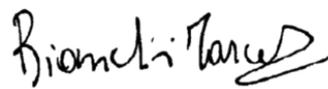


MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

PREPARATO		VERIFICATO	APPROVATO
CQSA		RQSA	AMMINISTRATORE DELEGATO
<i>Roberta Pelagagge</i>	<i>Simone Scanzani</i>	<i>Marco Bianchini</i>	<i>Marco Bianchini</i>
			

REVISIONE CORRENTE

REV.	Data	Descrizione
11	02/05/2025	Adeguamento generale del manuale e presa in carico della nuova norma UNI EN ISO 45001:2023

N.B. Questa procedura è di esclusiva proprietà della società che la emette e non può essere riprodotta in alcun modo e/o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta.

La procedura può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti della stessa si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 2 di 66	

REVISIONI PRECEDENTI

REV.	Data	Descrizione
10	20/05/2024	Aggiornamento generale per presa in carico nuova <i>governance</i> .
9	02/05/2023	Aggiornamento generale per presa in carico nuova <i>governance</i> .
8	31/10/2022	Aggiornamento generale per presa in carico nuova <i>governance</i> e nuovo organigramma funzionale
7	16/04/2020	Adeguamento generale per presa in carico requisiti della norma UNI ISO 45001:2018
6	07/10/2019	Aggiornamento organigramma funzionale – rif. ODS n. 5/2019 (§ 5.3.1)
5	30/06/2018	Aggiornamento organigramma funzionale – rif. ODS n. 5/2018 (§ 5.3.1)
4	05/02/2018	Introduzione riferimenti al Regolamento CE 1221/2009 per la Registrazione EMAS ed ai requisiti di conseguenza presi in carico (§ 4.3)
3	15/09/2017	Adeguamento generale per presa in carico requisiti edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001. Estensione del campo di applicazione per comprendere il Sistema di Gestione per l'Ambiente conforme con la norma UNI EN ISO 14001:2015.
2	30/03/2017	Aggiornamento normativo paragrafo 2, 9, 10 Aggiornamento territori serviti paragrafo 4
1	30/10/2015	Estensione campo di applicazione alla distribuzione di GPL. Aggiornamento organigramma funzionale.
0	01/09/2014	Prima emissione

INDICE

1	SCOPO	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI	6
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
4.1	DESCRIZIONE DELL'ORIGINE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO	8
4.2	BISOGNI ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	11
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO	11
4.4	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO	12
5	LEADERSHIP	19
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNI	19
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	20
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	23
6	PIANIFICAZIONE	28
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	28
6.2	OGGETTIVI E PIANIFICAZIONE PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	30
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	32
7	SUPPORTO	33
7.1	RISORSE	33
7.2	COMPETENZE	35
7.3	CONSAPEVOLEZZA	37
7.4	COMUNICAZIONE	37
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	39
8	CONTROLLO OPERATIVO	42
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO	42
8.2	INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DEL MERCATO E INTERAZIONI CON IL CLIENTE	42
8.3	SVILUPPO DI BENI E SERVIZI	44
8.4	CONTROLLO DELL'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI	48
8.5	PRODUZIONE DI BENI E FORNITURA DI SERVIZI	50
8.6	CONSEGNA DI PRODOTTI E SERVIZI	54
8.7	PRODOTTI E SERVIZI NON CONFORMI	54
8.8	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE	55
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	57
9.1	MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONE	57
9.2	AUDIT INTERNI	59
9.3	RISERVA DELLA DIREZIONE	61
10	MIGLIORAMENTO	63
10.1	GENERALITÀ	63
10.2	INCIDENTI, NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE	63
10.3	MIGLIORAMENTO	65

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 4 di 66	

1 Scopo

EDMA Reti Gas s.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro ritenendo che l'efficace applicazione di tale Sistema costituisca un potente strumento gestionale capace di consentirle, nel tempo:

- di stabilire una politica per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza e salute sul luogo di lavoro coerente con la propria mission, con le attese e le richieste delle parti interessate ed in grado, quindi, di delineare gli obiettivi ed i livelli di prestazione da perseguire
- di dimostrare la propria capacità di fornire con continuità il proprio servizio soddisfacendo i requisiti legali applicabili e le richieste e le legittime aspettative dei propri clienti, perseguendone la soddisfazione con la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi forniti;
- di dimostrare la propria capacità di soddisfare i requisiti legali applicabili in termini di qualità, di ambiente e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e di raggiungere le prestazioni attese;
- di dimostrare la propria capacità di operare una corretta ed efficace integrazione dei propri sistemi di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro con i propri processi di business.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 5 di 66	

2 Riferimenti normativi

Il presente manuale fa riferimento:

- per i requisiti del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e SSSL alle norme:
 - UNI EN ISO 9001:2015;
 - UNI EN ISO 14001:2015;
 - UNI EN ISO 45001:2023.
- Per i requisiti di registrazione EMAS ai seguenti Regolamenti:
 - Regolamento CE 1221/2009 del 25 novembre 2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), che abroga il regolamento (CE) n. 761/2001 e le decisioni della Commissione 2001/681/CE e 2006/193/CE;
 - REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 del 29.08.2017 che modifica gli allegati I, II e III del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS);
 - REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 del 20.12.2018 che modifica l'allegato IV del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS);
- per i termini e le definizioni alla norma:
 - UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente manuale fa, inoltre, riferimento:

- a tutta la normativa trasversale applicabile alle aziende quali:
 - la normativa sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro (in particolare il D. Lgs 81 /2008 e s.m.i.),
 - la normativa ambientale (in particolare il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.);
 - la normativa per la prevenzione incendi (in particolare il D.P.R. 151/2011 e s.m.i.);
 - la normativa sulla privacy e sicurezza dei dati e delle informazioni (in particolare il Regolamento Europeo GDPR n. 2016/679 e s.m.i.);
 - la normativa per i contratti pubblici (in particolare il D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.);
 - la normativa che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni (in particolare il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i).
- a tutta la normativa di settore applicabile al servizio di distribuzione gas metano e, in particolare, alle delibere dell'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)*.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 6 di 66	

3 Termini e definizioni

Per i termini relativi al SGQSA non menzionati si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001, alla norma UNI EN ISO 14001 ed alla norma UNI ISO 45001.

DEFINIZIONI DEGLI ACRONIMI

AC	Azione Correttiva
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Azienda	EDMA Reti Gas S.r.l.
CdA	Consiglio d'Amministrazione
CER	Codice Europeo Rifiuti
CSE	Coordinatore in fase di Esecuzione
CIG	Comitato Italiano Gas
CSP	Coordinatore in fase di Progettazione
Determinazioni	Decisioni dell'Amministratore Delegato prese in base alla procedura Gestione delle Determinazioni.
DL	Direttore Lavori
DMM	Dispositivi di misura e monitoraggio aziendali
Fattore produttivo	Lavoro, servizio, prestazione professionale, bene acquistato o da acquistare
GI	Gestore Indipendente per la Distribuzione del Gas (figura organizzativa istituita per assicurare la separazione funzionale dell'attività di distribuzione del gas essendo il Gruppo EDMA una forma d'impresa verticalmente integrata ai sensi dell'Allegato A della delibera ARERA11/07 e s.m.i.)
NC	Non Conformità
Prodotto	Risultato di una fase di processo
s.m.i.	Successive modifiche ed integrazioni
SGQSA	Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro
Società di vendita	E' la società che vende il gas al dettaglio all'utilizzatore finale ed è un tipo di cliente del servizio distribuzione gas
SLL	Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro
RUP	Responsabile Unico di Progetto (ex del Procedimento)
ODV	Organismo di Vigilanza

SIGLE FUNZIONALI

AD	Amministratore Delegato
RQSA	Responsabile Servizio Qualità, Sicurezza ed Ambiente
RSPP	Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione
MC	Medico Competente
US	Ufficio Segreteria di Direzione
CQSA	Comitato Qualità, Sicurezza e Ambiente
RSGSA	Responsabile Area Servizi Generali e Sviluppo Asset

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 7 di 66	

SRSRSA	Staff Area Servizi Generali e Sviluppo Asse
ST	Ufficio Segreteria Tecnica
UAM	Ufficio Automezzi, Magazzino, Strumenti e Attrezzature
RASA	Responsabile Area Servizi Amministrativi
SUNB	Staff Unbundling e TEE
UA	Ufficio Amministrativo
SV	Ufficio Vettoriamento
STCP	Ufficio Tariffe, ciclo passivo e gestione del credito
RAE	Responsabile Area Esercizio
RSI	Responsabile Servizio Impianti e Protezione catodica
RSR	Responsabile Servizio Reti e Misura
SM	Reparto 631 e misura
RSI	Responsabile Servizio Impianti e Protezione catodica
AT	Assistente Tecnico Reparto (Reti/Impianti)
SD40	Supporto tecnico Delibera 40/14
SSI	Servizio Sistemi Informativi
SIT	Sistema Informativo Territoriale
SMRF	Servizio Modellazione reti e ricerca sistematica
RSPDL	Responsabile Area Progettazione e Direzione Lavori

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 8 di 66	

4 Contesto dell'organizzazione

4.1 Descrizione dell'origine dell'Organizzazione e del contesto di riferimento

4.1.1 L'origine del gruppo EDMA ed evoluzioni societarie

EDMA (Energia del Medio Adriatico) è stata una *newco* energetica frutto della joint venture tra:

- a) ESTRA S.p.A., azienda *multiutility* a partecipazione pubblica che gestisce servizi nei settori della fornitura di gas metano, GPL ed energia elettrica, nel settore delle telecomunicazioni, nei settori della distribuzione del gas naturale e dei servizi energetici
- b) VIVA SERVIZI S.p.A. (già Multiservizi S.p.A.), azienda marchigiana a capitale interamente pubblico, attiva nei settori del ciclo idrico integrato e della distribuzione di gas metano,

con la quale:

- Multiservizi (ora VIVA SERVIZI) ha conferito:
 - il ramo di azienda della distribuzione gas naturale, attività svolta attualmente in quindici comuni della provincia di Ancona.
 - La partecipazione detenuta in SIG S.p.A. (Società Intercomunale GAS) gestore del servizio distribuzione gas metano in tre Comuni della provincia di Pescara.
- ESTRA ha apportato:
 - la propria rete di distribuzione e il pacchetto di clienti che detiene in Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo e Molise.
 - la partecipazione detenuta in AES Fano Distribuzione Gas S.r.l. gestore del servizio di distribuzione gas naturale nel territorio fanese.

Con la nuova società ESTRA S.p.A. e MULTISERVIZI S.p.A. hanno assunto un ruolo di primo piano nell'area del Centro Italia nel settore della distribuzione e della vendita del gas metano perseguendo l'obiettivo di posizionarsi nel novero dei player leader a livello nazionale.

L'impegno comune di ESTRA S.p.A. e di MULTISERVIZI S.p.A. è stato, pertanto, quello di valorizzare, attraverso EDMA, le rispettive competenze industriali in un'ottica di sinergie industriali e commerciali per affrontare le sfide competitive del mercato e le prospettive delle future gare per l'affidamento dei servizi di gestione delle reti di distribuzione del gas naturale quando sarà richiesta la disponibilità di risorse finanziarie importanti per riscattare dai precedenti gestori le Reti Gas e realizzare i necessari investimenti di manutenzione e ammodernamento.

Nella seconda metà del 2017 è avanzato un percorso di maggiore integrazione tra Multiservizi ed Estra, con l'ingresso di Multiservizi nel capitale di Estra al 10% a fronte di un perimetro di conferimento, compresa la partecipazione di Multiservizi in Edma.

Nel 2018 Edma SRL è stata incorporata al 100% in ESTRA S.p.A.. TUARETE s.r.l., controllata da ESTRA S.p.A., dal 01/01/2018 è chiamata a gestire le reti di distribuzione gas metano e GPL nelle regioni extra-Marche precedentemente gestiti da EDMA Reti Gas. EDMA Reti gas è stata lasciata fuori dal perimetro di conferimento di EDMA verso ESTRA S.p.A. ed è rimasta partecipata dal 55% da Multiservizi, (ora VIVA SERVIZI), e dal 45% da ESTRA.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 9 di 66	

Dal 2020 VIVA SERVIZI ha accelerato il percorso per l'acquisizione del servizio di gestione dei rifiuti che ha richiesto operazioni societarie, tra cui lo scorporo del settore energia che godeva di affidamenti diretti. In questo contesto è stata costituita VIVA ENERGIA cui sono state conferite, tra l'altro, le quote di partecipazione in EDMA Reti Gas.

Nell'estate 2021 è insorto un contenzioso tra i soci, in relazione al rispetto delle prelazioni, che si è concluso con la ridefinizione dello statuto e la stesura di patti che hanno portato il controllo della Società in capo ad ESTRA attraverso la gestione, indipendentemente dalle quote di partecipazione che sono rimaste invariate 55% VIVA ENERGIA e 45% ESTRA. Conseguentemente il 27 ottobre 2021 si è insediato un nuovo CdA con 5 consiglieri, tre espressi da ESTRA tra cui l'Amministratore Delegato con tutte le deleghe operative e due espressi da VIVA ENERGIA tra cui il Presidente.

Con atto del 27 settembre 2022 (depositato e protocollato in CCIAA in data 25 ottobre 2022), la controllante ESTRA ha trasferito la totalità delle sue quote di EDMA Reti Gas (pari al 45%) alla Società CENTRIA S.r.l., appartenente al gruppo.

In data 28 aprile 2023, a seguito delle dimissioni di un Consigliere del CdA (che deteneva la carica di Amministratore Delegato), è stato nominato un nuovo Consigliere ed un nuovo Amministratore Delegato.

Nel novembre 2023 è stato nominato un nuovo Amministratore Delegato.

4.1.2 EDMA Reti Gas – nascita ed evoluzione societaria

EDMA Reti Gas è operativa dal 1° luglio 2014 ed è nata dal conferimento delle concessioni di distribuzione gas in 15 Comuni della Provincia di Ancona costituenti il ramo di azienda di MULTISERVIZI S.p.A. e delle concessioni in 4 Comuni fuori dalla Toscana costituenti il ramo d'azienda di CENTRIA.

Nella fase iniziale, in riferimento alle aree territoriali conferite da CENTRIA è stato sottoscritto un contratto di affitto di ramo di azienda in conseguenza del quale CENTRIA ha mantenuto la titolarità di queste aree fino al 31 dicembre 2014. Tale contratto non è stato rinnovato nel 2015 pertanto le aree territoriali conferite da CENTRIA a partire dal 1° gennaio 2015 sono gestite direttamente da EDMA Reti Gas.

EDMA Reti Gas, contando su circa 55 dipendenti, gestisce il servizio in 19 Comuni situati nelle regioni Marche, Abruzzo, Umbria e Lazio per circa 150.000 punti gas (pdr) e 1.650 km di rete.

Con riferimento alla regione Marche, EDMA Reti Gas distribuisce il gas metano e tiene sotto controllo la rete fino al contatore nei 15 comuni: Agugliano; Ancona; Belvedere Ostrense; Camerano; Camerata Picena; Castelfidardo; Chiaravalle; Falconara Marittima; Offagna; Monsano; Monte San Vito; Montemarciano; Morro d'Alba; San Marcello; Senigallia.

Con riferimento alle Regioni Lazio, Abruzzo ed Umbria, il servizio, gestito fino al 31/12/2017, comprende le reti di Rieti, Magione e Citerna PG e Mosciano Sant'Angelo TE.

La Sede Legale è ubicata in via Trieste, 2 ad Ancona. La principale sede operativa è ubicata in Via del Commercio, 29 ad Ancona, dove risiede anche la Direzione. L'azienda dispone anche di altre sedi operative, presidiate stabilmente con personale dipendente, a Senigallia e, nel periodo 2015-2017 anche a Rieti.

A partire dalla metà del 2017, sono intercorsi accordi tra le società VIVA SERVIZI (ex MULTISERVIZI) ed ESTRA e sintetizzati nell'apposito contratto di investimento, già approvato dagli organi sociali ed oggi al vaglio dei consigli comunali. Le fasi principali in cui si è articolato l'accordo sono state le seguenti:

1. scissione del ramo d'azienda "Extramarche" di EDMA Reti Gas, comprensivo dei 7 dipendenti nello stesso impiegati, in un veicolo societario di nuova costituzione denominato TUARETE

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 10 di 66	

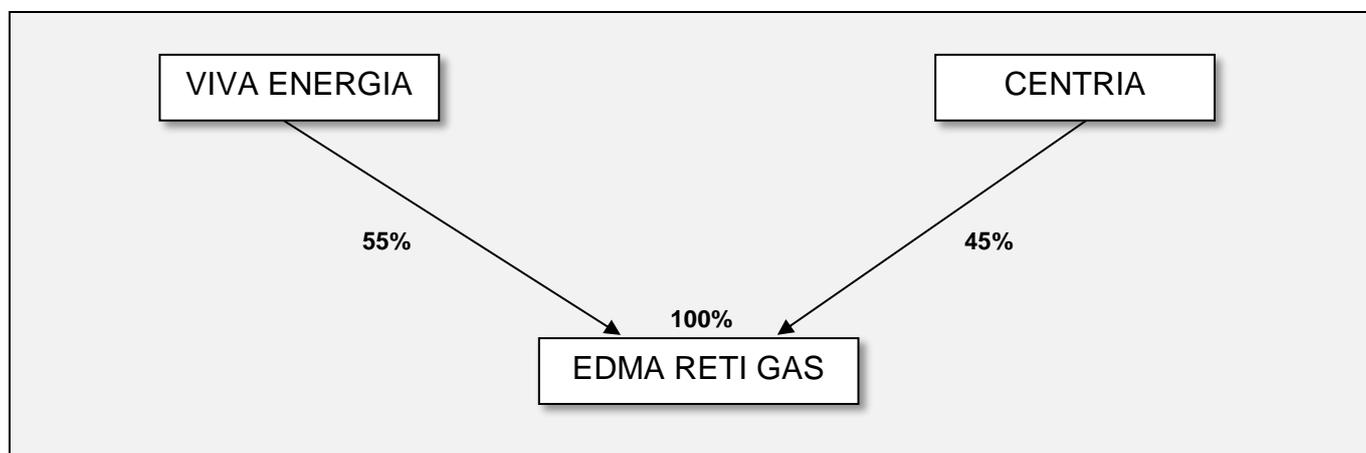
Distribuzione Gas, di cui EDMA S.r.l. detiene il 100 per cento delle quote. Questa operazione è avvenuta con atto del notaio OLMI LUIGI in data 07/08/2017 e contestualmente è stato stipulato, a rogito dello stesso notaio, apposito contratto di affitto comprendente tutti gli aspetti gestionali da TUARETE ad EDMA Reti Gas, che pertanto mantiene tutte le responsabilità operative fino al 31/12/2017.

2. successiva assegnazione proporzionale ai suoi soci da parte di EDMA S.r.l. delle quote di EDMA Reti Gas, come configurata in seguito alla scissione sopra detta;
3. adozione da parte di EDMA Reti Gas di modifiche alla sua attuale struttura ed adeguamento del suo organico, anche mediante il trasferimento di 9 risorse precedentemente impiegate in EDMA S.r.l. e con caratteristiche ritenute idonee alla soddisfazione delle esigenze organizzative oggi individuate;
4. successiva sottoscrizione da parte di MULTISERVIZI S.p.a. di un aumento di capitale sociale di ESTRA S.p.a., alla stessa riservato, mediante conferimento dell'intera sua partecipazione nel capitale sociale di EDMA S.r.l. e di altri *assets*, a fronte dell'emissione di azioni rappresentative del 10 per cento del capitale sociale di ESTRA S.p.a.;
5. ridefinizione dei servizi che EDMA Reti Gas sarebbe andata ad acquistare dai soci MULTISERVIZI ed ESTRA, conformemente al dettaglio ed alla tempistica evidenziati negli allegati A e B del contratto di investimento.

Nel 2018 il percorso è stato completamente attuato, pertanto EDMA Reti Gas è partecipata dal 55% da VIVA SERVIZI (prima MULTISERVIZI) e dal 45% da ESTRA e si occupa della gestione del servizio di distribuzione gas metano nei 15 comuni della provincia di Ancona, originariamente conferito da MULTISERVIZI, per un complesso di circa 120.000 PDR e circa 1.330 Km di rete.

A partire dal settembre 2022, a seguito delle vicende societarie che ha coinvolto VIVA SERVIZI ed ESTRA, già descritte nel paragrafo precedente, EDMA Reti Gas è partecipata dal 55% da VIVA ENERGIA e dal 45% da CENTRIA.

Sono in corso le procedure di preparazione del bando per l'affidamento del servizio di distribuzione gas metano sui vari ambiti definiti a livello nazionale, cui EDMA Reti Gas è particolarmente interessata e ritiene di avere tutte le caratteristiche richieste dalla legislazione per partecipare alle future gare, in particolare si pone l'obiettivo di acquisire la concessione dell'ambito Ancona, costituito dal comprensorio di 48 Comuni.



	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 11 di 66	

4.1.3 Analisi del contesto di riferimento

L'analisi del contesto di riferimento per EDMA Reti Gas s.r.l. è condotta e mantenuta aggiornata dal CQSA come elemento in ingresso per il riesame della direzione (rif. § 9.3).

In tale fase il CQSA individua e sottopone ad analisi i fattori di contesto, interni ed esterni, che caratterizzano le attività di EDMA Reti Gas S.r.l. valutandone la rilevanza.

Con riferimento ai fattori di contesto identificati come rilevanti, vengono definite le principali sorgenti di rischio e le parti interessate coinvolte.

I risultati dell'analisi di contesto costituiscono elemento in ingresso per la pianificazione del SGQSA ed in particolare per l'identificazione di rischi ed opportunità connessi con l'esercizio delle attività di EDMA Reti Gas s.r.l. (rif. § 6.1).

4.2 Bisogni ed aspettative delle parti interessate

L'attività di distribuzione del gas naturale, gestita in base ad affidamento concesso dall'ente pubblico, comprende le operazioni di vettoriamento di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali.

In relazione a quanto sopra esposto sono considerati clienti del servizio distribuzione gas:

- gli enti pubblici competenti, verso cui si assume l'impegno gestionale mediante la stipula della convenzione di servizio,
- le società di vendita del gas, che utilizzano gli impianti di distribuzione per trasportare il gas fino ai clienti-utenti finali,
- gli utenti finali allacciati alla rete di distribuzione, verso i quali vanno effettuate le prestazioni previste dalle delibere dell'ARERA in capo ai distributori di gas,
- ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richieda apposito preventivo.

Il SQSA identifica, in sede di analisi del proprio contesto organizzativo, tutte le altre parti interessate che esprimono bisogni ed aspettative nell'esercizio delle proprie attività e ne valuta la rilevanza.

I risultati di tale processo costituiscono elemento in ingresso per il Riesame della Direzione.

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro

Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSLL si applica alle attività di:

- "Progettazione, gestione e realizzazione di impianti e reti di distribuzione gas metano. Erogazione di servizi di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano"

erogate presso la Sede Operativa di Ancona e la Sede Operativa di Senigallia ed ha preso come riferimento, le prescrizioni delle norme:

- UNI EN ISO 9001 (Gestione per la qualità);
- UNI EN ISO 14001 (Gestione per l'Ambiente);
- UNI EN ISO 45001 (Gestione per la Sicurezza e la Salute sul Luogo di Lavoro).

Ai fini della Registrazione EMAS, si sono presi come riferimento i Regolamenti:

- Regolamento CE 1221/2009 del 25 novembre 2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), che abroga il regolamento (CE) n. 761/2001 e le decisioni della Commissione 2001/681/CE e 2006/193/CE;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 12 di 66	

- REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 del 29.08.2017 che modifica gli allegati I, II e III del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS);
- REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 del 20.12.2018 che modifica l'allegato IV del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS);

Si fa presente che:

- il servizio Distribuzione Gas è, in base al Decreto 164/2000, il trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti utilizzatori finali.

Di conseguenza il campo di applicazione è relativo a tutti i processi principali e di supporto relativi ai servizi suddetti.

Le Aree e le Unità Operative rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato QSA sono quelli coinvolti nei processi principali e di supporto.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 sono stati considerati applicabili alle attività di EDMA Reti Gas s.r.l. Al riguardo si precisa quanto segue:

- **punto 8.3:** questo punto è applicabile relativamente alle attività di progettazione di nuovi impianti e reti nonché di ampliamento, rinnovo o ristrutturazione di impianti e reti già esistenti.

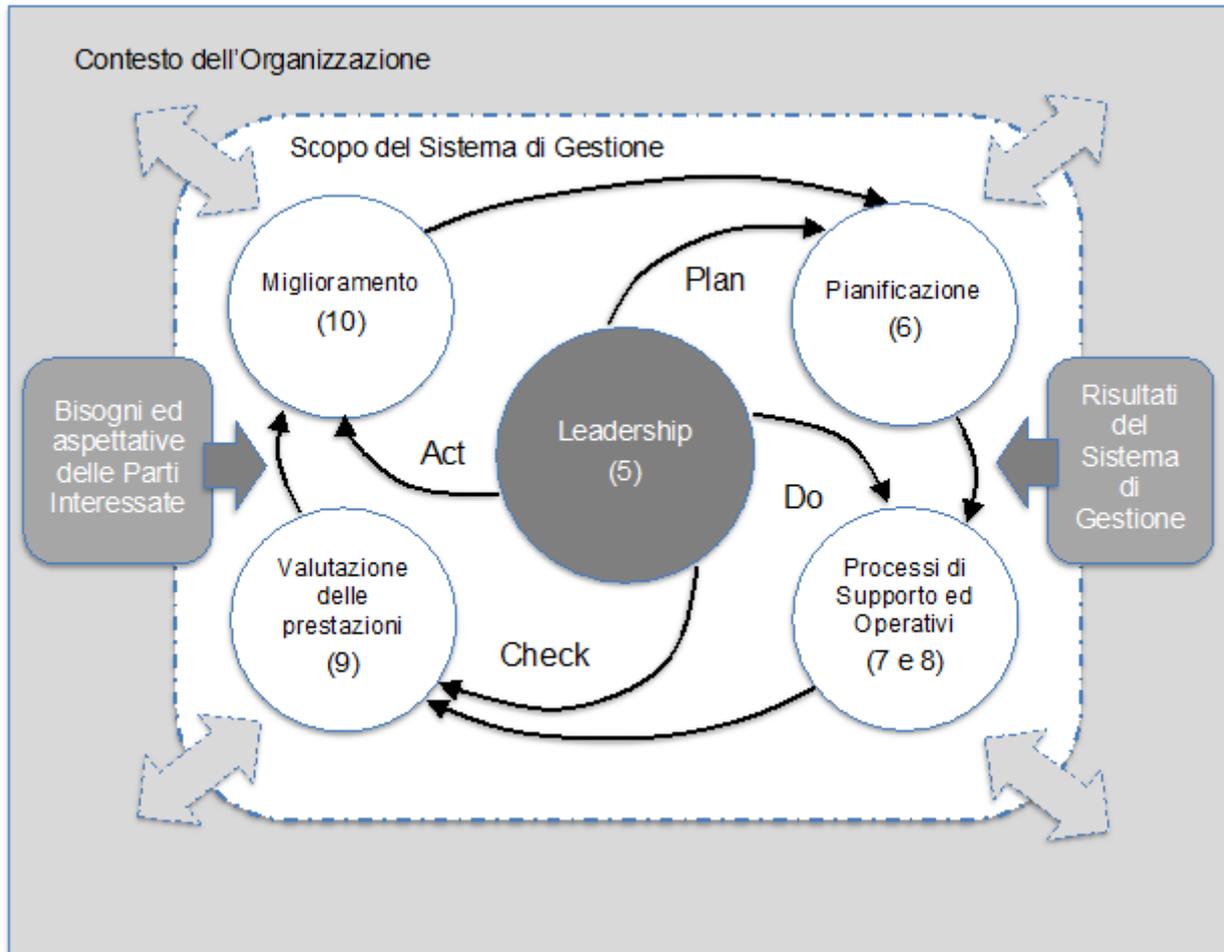
4.4 Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro

4.4.1 Generalità

EDMA Reti Gas ha stabilito e continuamente implementa, mantiene e migliora, un Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSSL assumendo, in accordo con i requisiti delle norme di riferimento, un approccio per processi.

4.4.2 Approccio per processi

L'approccio per processi è fondato sul modello PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) di seguito descritto.



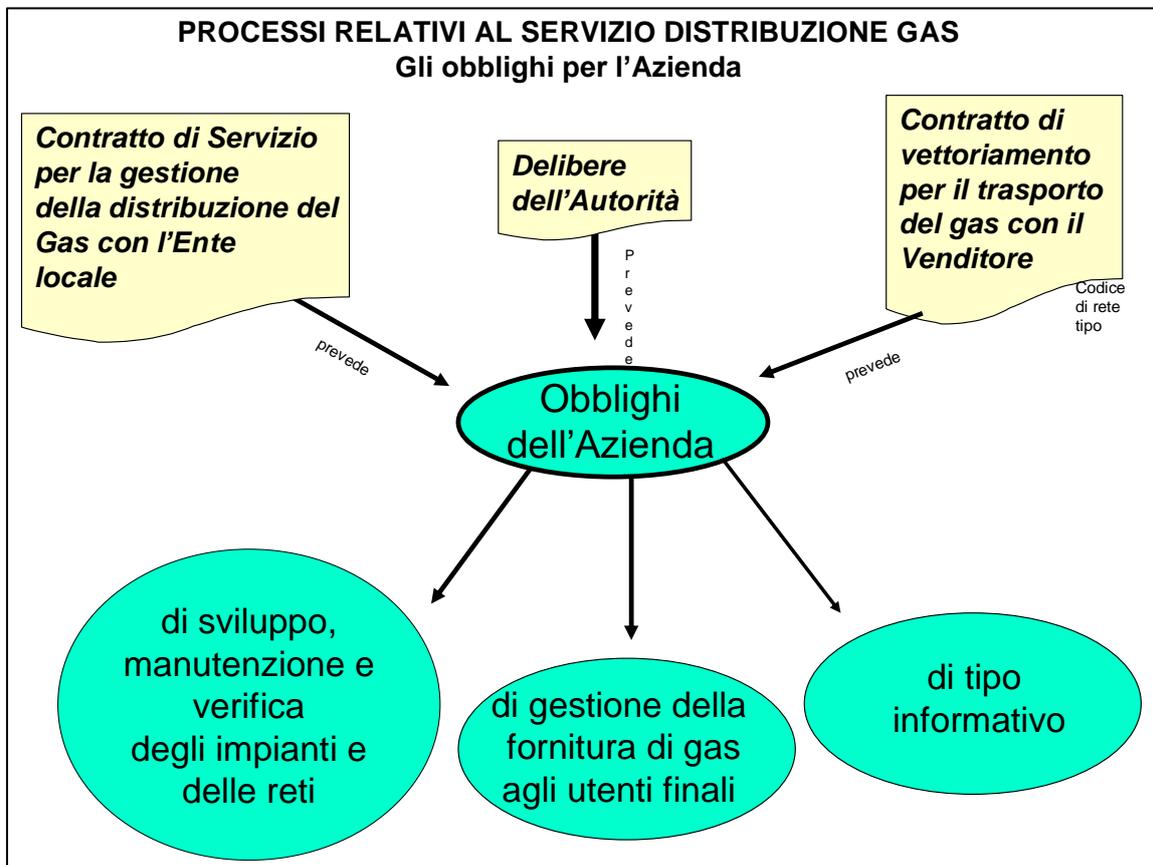
La realizzazione dei servizi offerti dall'Azienda comporta normalmente i seguenti passi:

1. Definizione dei requisiti da soddisfare con particolare attenzione a:
 - vincoli normativi e legislativi
 - requisiti del mercato e/o dei clienti e/o di altre parti interessate rilevanti
 - obiettivi dell'Azienda compresi quelli per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza e salute sul luogo di lavoro.
2. Identificazione dei rischi e delle opportunità correlati con i requisiti da soddisfare
3. Definizione del processo operativo di erogazione del servizio in coerenza con quanto definito dai documenti contrattuali e da quelli indicanti i propri requisiti.
4. Valutazione di massima delle risorse necessarie in termini di strumenti e di competenze.
5. Definizione di una procedura documentata con la quale stabilire:
 - gli input (eventi e/o documenti) che alimentano le varie fasi del processo,
 - il flusso delle attività del processo che per mezzo degli input iniziali permette la realizzazione del servizio finale,
 - le fasi di tale flusso per le quali si rendono necessarie istruzioni operative di dettaglio,
 - le responsabilità relative alle attività identificate,

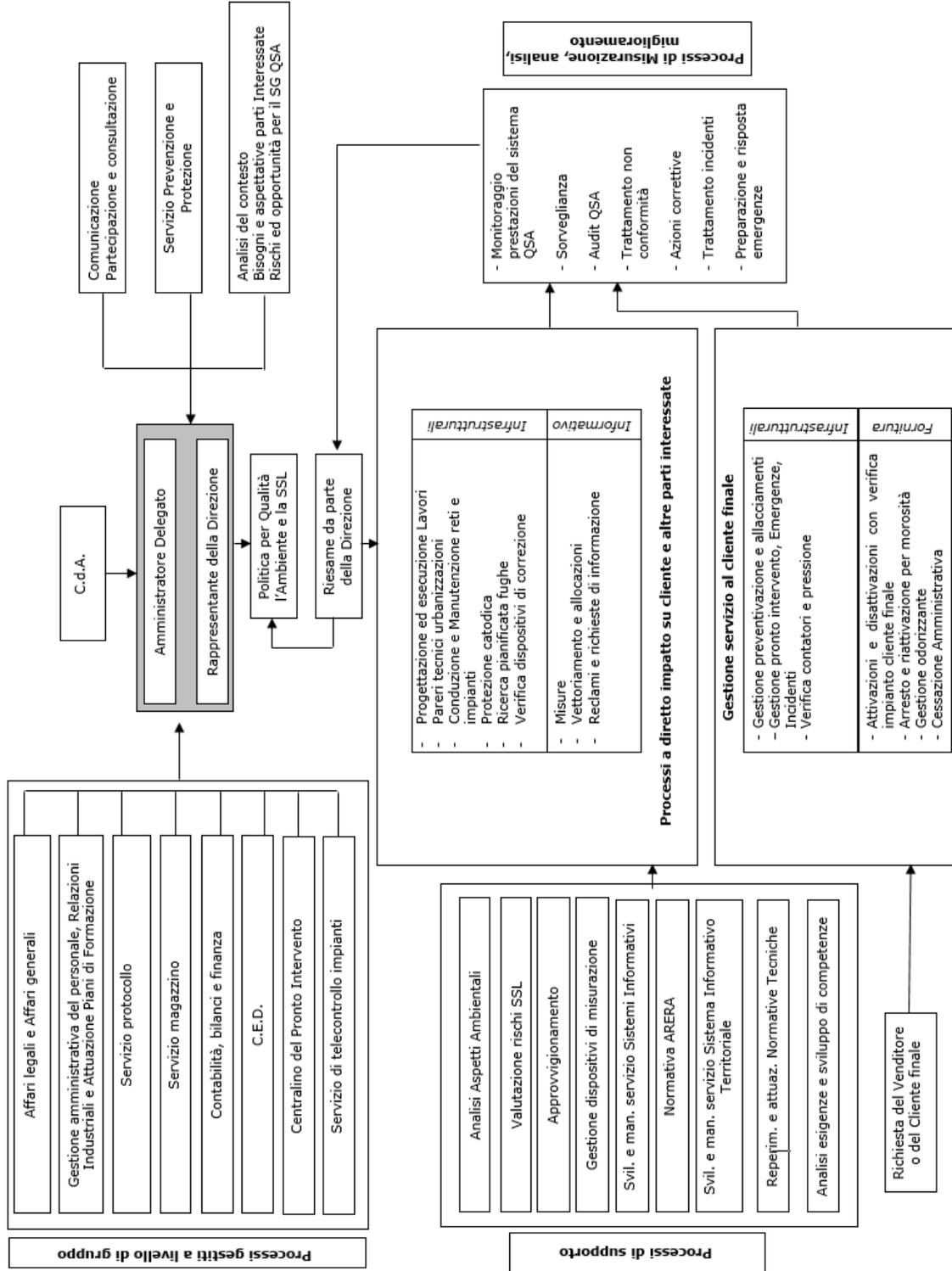
- le verifiche che si rendono necessarie, in determinate fasi del processo, per assicurare che gli output di ogni fase ed i risultati finali siano conformi ai requisiti definiti,
 - gli output (risultati e/o documenti) delle fasi,
 - le registrazioni necessarie a fornire evidenza che il processo realizzativo del servizio finale ottempera i requisiti stabiliti;
 - le azioni eventualmente previste gestire i rischi e le opportunità identificati per il processo;
 - gli indicatori di prestazione assunti per valutare l'efficacia del processo.
6. Riesame del responsabile del processo finalizzato a verificare i risultati del processo e le opportunità di miglioramento.
7. Approvazione del processo che si evidenzia con l'approvazione della procedura documentata.

Si riporta di seguito:

- la rete generale dei processi aziendali
- il dettaglio delle relazioni input – processo – output riferite ai processi principali distinti in:
 - processi infrastrutturali, diretti al rinnovo, ampliamento, manutenzione, verifica e funzionamento delle infrastrutture (complessi, reti ed impianti);
 - *processi di fornitura*, che hanno come obiettivo unico o prevalente quello di controllare o modificare il flusso di gas all'interno delle infrastrutture indicate al punto a) e la fornitura al cliente-utilizzatore; in particolare la fornitura è il flusso che transita nell'impianto del cliente;
 - *processi informativi*, che hanno come obiettivo le comunicazioni con i clienti in merito alle infrastrutture e/o alle forniture erogate o da erogare.

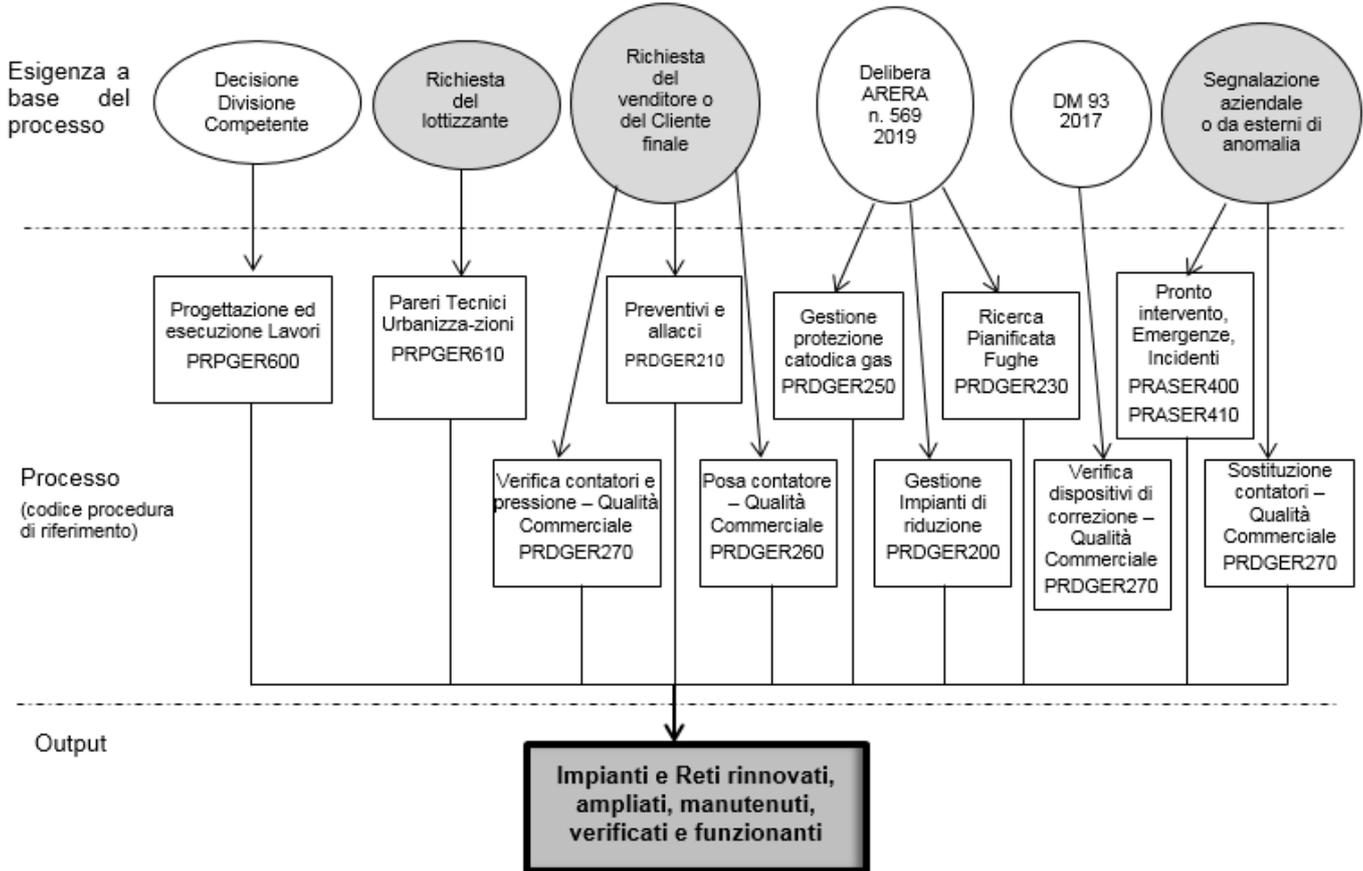


RETE GENERALE DEI PROCESSI

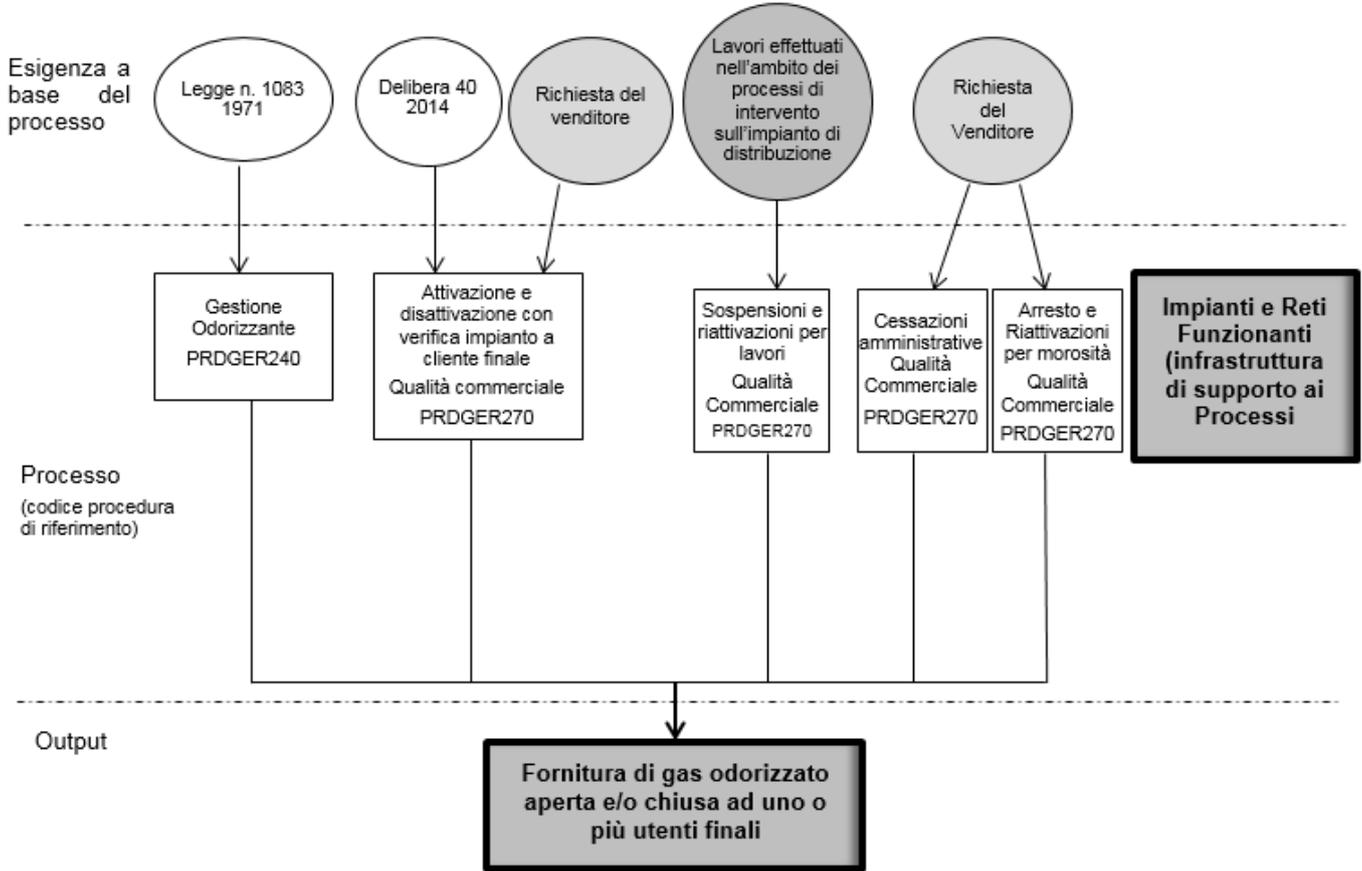


RELAZIONI INPUT – PROCESSO – OUTPUT RIFERITE AI PROCESSI PRINCIPALI

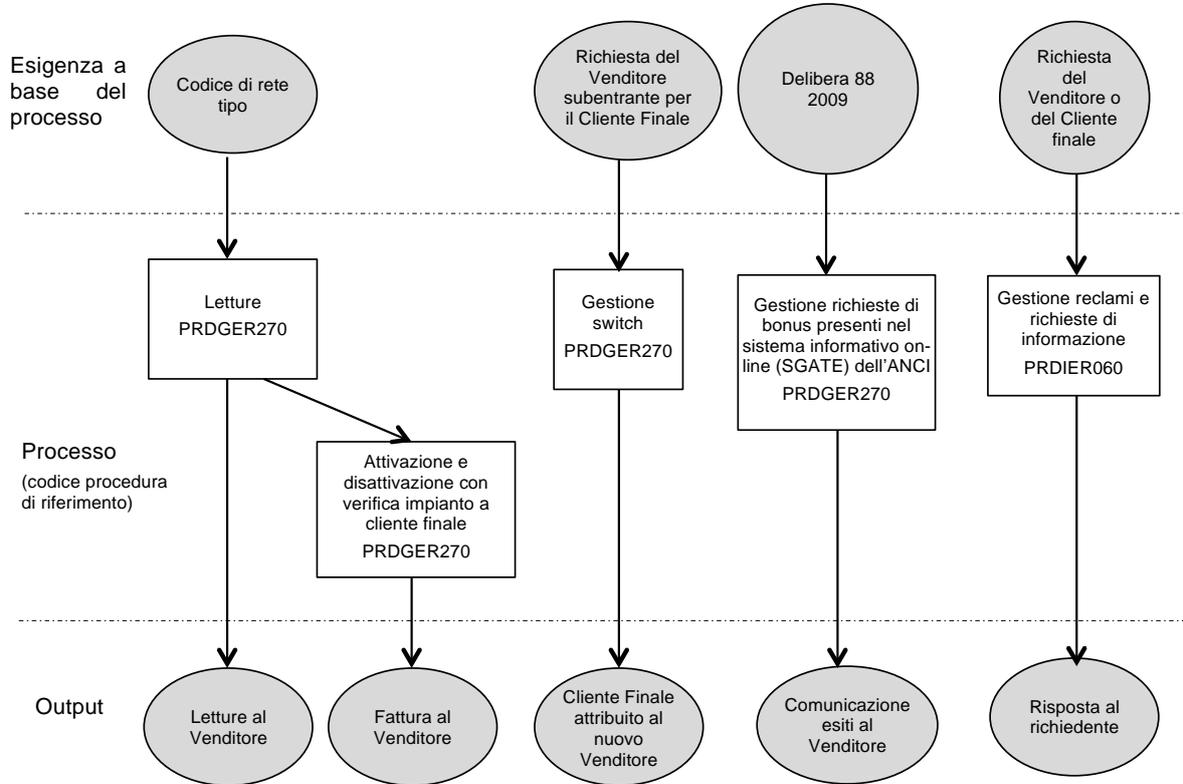
Processi di sviluppo, manutenzione e verifica dell'impianto di distribuzione gas



Processi di gestione della fornitura di gas agli utenti finali



Processi di servizio distribuzione gas esclusivamente di comunicazione con i clienti



	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 19 di 66	

5 Leadership

5.1 Leadership e impegni

5.1.1 Leadership ed impegni rispetto al Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSLL

La Direzione di EDMA Reti Gas, rappresentata dall'Amministratore Delegato, assume in prima persona l'impegno di promuovere la piena attuazione del SGQSA.

In particolare, la Direzione assicura che il SGQSA sia definito ed attuato perseguendone una piena integrazione nei processi di business di EDMA Reti Gas.

A questo scopo definisce:

- a) la politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro (SSLL);
- b) gli obiettivi di tale politica;
- c) l'organizzazione del Sistema di Gestione, assicurando la disponibilità delle risorse richieste per l'efficace attuazione dei processi e per il perseguimento degli obiettivi prefissati.

Nel contesto di tali azioni, la Direzione cura che, all'interno dell'organizzazione:

- d) sia diffusa e compresa la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSLL;
- e) siano identificati e trattati i rischi e le opportunità che influenzano il SG QSA e, in particolare, la sua capacità di conseguire la conformità del prodotto e del servizio fornito;
- f) sia diffusa piena consapevolezza sulla importanza dei requisiti espressi dal Cliente, dei requisiti cogenti e delle prestazioni richieste dalle parti interessate e sulla necessità di perseguirne il soddisfacimento.

In linea generale, la strategia di EDMA Reti Gas è quella di perseguire il governo dei processi (intesi come complesso di fattori tecnici, amministrativi ed umani che influenzano la qualità del servizio, le prestazioni ambientali e la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro), promuovendo un *risk based thinking* diffuso in tutte le aree aziendali e mettendo in atto un insieme di attività di pianificazione, di controllo e di miglioramento che hanno come obiettivo finale l'efficacia del sistema nel perseguimento degli obiettivi fissati e creando e mantenendo un clima organizzativo nel quale le persone possano dirigere le loro energie coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso.

La Direzione si impegna direttamente nello sviluppo del SG QSA effettuandone periodicamente il riesame in termini di idoneità, adeguatezza ed efficacia con lo scopo di stabilire i risultati da perseguire e di assicurarne il raggiungimento.

5.1.2 Leadership ed impegni rispetto ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti

EDMA Reti Gas opera in modo da individuare i requisiti richiesti dal Cliente per il proprio servizio (rif. § [4.4.2](#)), impegnandosi, poi, a perseguirne la piena soddisfazione.

Il concetto di Cliente, per EDMA Reti Gas, include un vasto campo di parti interessate, comprendente i soggetti istituzionali e privati dai quali si ottiene la gestione del servizio per la distribuzione e l'utenza interessata da questo servizio. Per ciascuna di queste situazioni, EDMA Reti Gas individua, partendo da quanto richiesto dalle disposizioni cogenti applicabili, gli obiettivi di qualità del servizio da garantire, verificandone la corrispondenza con le aspettative del Cliente di cui si persegue la piena soddisfazione.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 20 di 66	

Con riferimento, in particolare, alle attività di distribuzione gas, EDMA Reti Gas ha aderito al codice di rete tipo approvato dall'ARERA.

L'attenzione di EDMA Reti Gas si estende a tutte le altre parti interessate che comprendono il personale interno, il personale che opera per conto di EDMA Reti Gas, le istituzioni locali, i cittadini essendo impegno di EDMA Reti Gas quello di contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori in cui opera.

EDMA Reti Gas ha predisposto, in particolare, le seguenti azioni interne per definire chiaramente i requisiti del cliente al fine di soddisfarli:

- a) introduzione di metodologie di identificazione e di valutazione del rischio riferite alla conformità dei servizi ed alla soddisfazione dei clienti;
- b) Definizione delle procedure che descrivono i processi di allacciamento, quelli di manutenzione ordinaria e quelli relativi ai servizi richiesti dalle società di vendita: EDMA Reti Gas, in particolare, informa il cliente in merito ai termini contrattuali standard a cui si chiede di aderire, nell'ambito della formulazione di preventivi che sono poi integrati con gli aspetti di contenuto tecnico ed economico.
- c) Definizione delle procedure che descrivono il processo di pronto intervento per affrontare emergenze ed incidenti da gas, al fine di salvaguardare la sicurezza dei cittadini.
- d) Procedure atte a valutare periodicamente la soddisfazione percepita dal cliente.
- e) Monitoraggio dei fattori della qualità definiti dal codice di rete e dalle delibere ARERA.

5.1.3 Prescrizioni legali ed altre prescrizioni

Vengono prese in considerazione le disposizioni emesse a livello europeo, nazionale, locale, nonché eventuali requisiti non di legge ma sottoscritti da EDMA Reti Gas, nei campi:

- a) della sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- b) dell'ambiente;
- c) della qualità dei servizi erogati.

A questo scopo sono identificate idonee fonti di informazione per organizzare e mantenere aggiornato il quadro di riferimento delle disposizioni tecniche e legislative applicabili.

Fra le fonti di informazione vengono utilizzate: partecipazione ad organizzazioni di categoria, abbonamenti a riviste specializzate, partecipazione a seminari, convegni, corsi di formazione, rapporti con librerie specializzate, consulenze esterne specialistiche.

In particolare è organizzato e mantenuto aggiornato specifico registro delle disposizioni legislative applicabili con lo scopo di identificare obblighi ed adempimenti connessi e gestirne lo scadenzario.

Con l'identificazione di un obbligo o di un adempimento, vengono altresì individuate modalità e responsabilità con cui assolvere agli stessi.

5.2 Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro

La Direzione definisce la Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro di EDMA Reti Gas e la rende nota alle parti interessate attraverso specifici canali di comunicazione, curando, in modo particolare, che sia disponibile al pubblico.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 21 di 66	

Tale Politica:

- è appropriata rispetto alle finalità di EDMA Reti Gas s.r.l. e rispetto alla natura e all'entità dei rischi per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori,
- include l'impegno al rispetto della legislazione applicabile e degli altri requisiti sottoscritti in tema di QSA;
- include l'impegno a realizzare, adottare e mantenere un SGQSA;
- include l'impegno per soddisfare i requisiti e per il miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni del SGQSA;
- prevede l'impegno alla protezione dell'ambiente;
- prevede l'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali,
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e verificare gli obiettivi in tema di Q/A/SSLL;
- è documentata, attuata e mantenuta attiva,
- è comunicata a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa, assicurando che sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali;
- è resa disponibile alle parti interessate;
- è riesaminata con cadenza almeno annuale per assicurare che continui ad essere pertinente ed appropriata (rif. Sezione 9.3).

Con la Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro, EDMA Reti Gas definisce le linee strategiche da perseguire per soddisfare le aspettative dei Clienti e delle altre Parti Interessate e per migliorare con continuità le proprie prestazioni in termini di qualità, di ambiente e di sicurezza e salute sul luogo di lavoro, ricercando, contestualmente, l'ottimizzazione nella gestione degli effetti economici di tali strategie.

In particolare, la Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro individua il quadro strutturale a partire dal quale l'organizzazione definisce gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e salute sul luogo di lavoro da perseguire tramite appropriati piani di azione, individuando ed assicurando la messa a disposizione delle risorse necessarie.

La Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro è comunicata all'interno dell'organizzazione di EDMA Reti Gas, in modo da essere pienamente compresa da tutto il personale che lavora per l'organizzazione o per conto di essa promuovendo adeguate iniziative per favorire la piena consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, la sicurezza e l'ambiente.

La vigente Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro è pubblicata sulla intranet aziendale e sul sito internet www.edmaretigas.it così da essere disponibile a tutte le parti interessate; sono inoltre adottate opportune iniziative per assicurarne la piena comprensione.

POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

1. FINALITÀ DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Il presente documento definisce i valori e gli indirizzi che EDMA RetiGas s.r.l. intende perseguire nella gestione del servizio distribuzione gas che comprende:

- la gestione di impianti e rete distribuzione gas metano
- la relativa progettazione e realizzazione
- l'erogazione di servizi di misura e vettoramento per la distribuzione del gas metano. In particolare, l'azienda intende:
 - assicurare la continuità e l'affidabilità del servizio,
 - perseguire la soddisfazione del cliente migliorando con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità del servizio offerto,
 - consolidare l'immagine istituzionale sul territorio gestito tenendo conto delle esigenze dei clienti, degli enti istituzionali, della collettività, dei dipendenti e dei fornitori,
 - ottimizzare l'allocatione interna delle risorse,
 - garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione ed il coinvolgimento individuale e la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda garantisce il servizio distribuzione gas rispettando i seguenti principi.

PRINCIPIO N.1: EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'Azienda opera:

- secondo i principi di eguaglianza dei diritti per tutti i clienti e di non discriminazione degli stessi
- garantendo parità di trattamento ai clienti a parità di condizioni impiantistico-funzionali e di categorie omogenee di fornitura, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

PRINCIPIO N. 2: CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario dell'Azienda garantire l'erogazione continua e regolare del gas ed evitare eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti gestiti, l'Azienda adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione.

PRINCIPIO N. 3: PARTECIPAZIONE

Il Cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'Azienda le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

PRINCIPIO N. 4: CORTESIA

L'Azienda assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti. Il personale è disponibile ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. A tale scopo il personale aziendale viene opportunamente formato.

PRINCIPIO N.5: EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda garantisce l'efficienza dei servizi ed il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità:

- effettuando il riesame sistematico dei requisiti normativi, dei processi e delle esigenze dei clienti, anche mediante la valutazione della soddisfazione,
- gestendo un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi, anche mediante l'identificazione di appositi indicatori
- effettuando interventi sui processi aziendali mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sicure, efficienti e funzionali al soddisfacimento dei requisiti,
- assicurando la formazione del personale onde garantire la crescita professionale ed i livelli di competenza necessari, in particolare per le persone che ricoprono incarichi rilevanti per la qualità del servizio viene fornito il necessario addestramento teorico - pratico.

3. IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio distribuzione gas è gestito in base:

- al Decreto Legislativo 23 maggio 2000, n. 164: "Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144",
- alla Delibera 138/04 dell'Authority di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito Authority: "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete",
- alla Delibera 40/14 dell'Authority: "Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas",
- alla Delibera 296/15 dell'Authority: "Disposizioni in merito agli obblighi di separazione funzionale (Unbundling) per i settori dell'energia elettrica e del gas",
- alla Delibera 569/19 dell'Authority: "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025",
- al codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale.

Per tale normativa, i clienti finali, vale a dire i consumatori che acquistano gas per uso proprio, nell'ambito del mercato del gas possono avere due interlocutori:

- il venditore, definito come il soggetto che esercita l'attività di vendita,
- il distributore, definito come il soggetto che esercita l'attività di distribuzione del gas. L'attività di vendita del gas naturale comprende le operazioni di approvvigionamento di gas all'interno del territorio nazionale, di marketing operativo, di gestione commerciale e di bollettazione, finalizzate alla vendita al dettaglio ai clienti finali.

L'attività di distribuzione del gas naturale, attività di servizio pubblico, comprende le operazioni di vettoramento di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali, in affidamento dagli enti locali.

In questo ambito, EDMA Reti Gas s.r.l. gestisce l'attività di distribuzione del gas ed il presente documento definisce il quadro di tutela della clientela, garantendole prima di tutto un servizio pubblico conforme ai principi descritti al capitolo 2.

Il Decreto Legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e la Delibera 138/04 definiscono la struttura del mercato del gas naturale in termini di soggetti e attività.

La Delibera 40/14 dell'Authority amplia il ruolo del distributore ad accertatore in via esclusivamente documentale e nell'ambito di prestazioni specificamente definite (es. attivazione della fornitura) che l'impianto del cliente finale sia stato eseguito e sia mantenuto in stato di sicuro funzionamento nei riguardi della pubblica incolumità.

La Delibera 296/15 fissa le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nell'ambito del mercato interno del gas naturale.

La Delibera 569/19 dell'Authority stabilisce gli standard qualitativi che debbono essere rispettati nei confronti dei clienti finali.

Il codice di rete tipo è lo strumento contrattuale che regola i rapporti tra il distributore ed i venditori che immettono e prelevano il gas naturale nelle reti di gasdotti locali dei distributori.

4. OBIETTIVI DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

È politica di EDMA RetiGas S.r.l. fornire un servizio di qualità che soddisfi i bisogni e le attese iniziali e successive dei propri Clienti e degli utenti del servizio, che sia rispettoso di tutti gli impegni derivanti dalla applicazione di disposizioni legislative in ambito di sicurezza e salute dei lavoratori.

Si riconosce che un continuo miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi e della gestione dei rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello, con conseguente maggiore soddisfazione sia del Cliente che dei lavoratori stessi e con una contestuale crescita d'immagine e di redditività aziendale.

È altresì necessario, in concomitanza con il perfezionamento della organizzazione interna, fornire supporti e risorse adeguate per perseguire nei processi di realizzazione la protezione dell'ambiente e per ottenere una qualità ed un livello di gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori progressivamente crescenti.

La verifica del continuo soddisfacimento dei requisiti di gestione per la qualità, definiti dalla norma UNI EN ISO 9001, di quelli per l'ambiente, definiti dalla norma UNI EN ISO 14001 e di quelli di gestione per la sicurezza e salute sul luogo di lavoro, definiti dalla norma UNI ISO 45001, è demandata alla funzione Servizio QSA, cui compete il ruolo di rappresentante della direzione.

La dedizione di ogni persona al miglioramento della qualità e della gestione per l'ambiente e per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro viene richiesta in un'ottica di forte impegno della Direzione Aziendale all'applicazione di sistemi manageriali miranti al miglioramento progressivo.

Il miglioramento continuo può essere ottenuto nel modo più efficace attraverso la prevenzione, piuttosto che dal controllo a posteriori delle attività e dalla loro correzione; pertanto, tutte le aree aziendali sono incentivate ad utilizzare esperienze e conoscenze per risolvere i problemi anticipandone le soluzioni.

La Direzione Aziendale si impegna:

- ad assicurare il rispetto delle norme tecniche e legislative applicabili al settore, perseguendo il miglioramento delle prestazioni, la protezione dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- a comunicare i contenuti della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza all'interno della propria organizzazione, in modo da assicurare la comprensione da parte di tutto il personale che lavora per la EDMA RetiGas S.p.A. o per conto di essa, ed a renderla disponibile al pubblico, in particolare alle principali parti interessate esterne;
- a mettere a disposizione le risorse umane ed infrastrutturali necessarie per il perseguimento della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza;
- a riesaminare i contenuti della politica per la qualità, per l'ambiente e la sicurezza per accertarne la continua idoneità;
- ad identificare gli obiettivi strategici della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza ed i relativi programmi di attuazione.

Obiettivi primari per la realizzazione della politica per la Qualità sono:

- Ottenere la soddisfazione dei Clienti;
- Rispettare i termini contrattuali sia per gli aspetti tecnici che economici;
- Identificare, valutare e migliorare gli indici di qualità del servizio.

Obiettivi primari per la realizzazione della politica per l'Ambiente sono:

- applicare, nelle proprie attività di realizzazione dei processi, prassi ambientali che garantiscano la protezione dell'ambiente;
- migliorare le prestazioni ambientali in particolare con riferimento alla produzione di rifiuti, alla emissione di gas ad effetto serra, all'utilizzo di risorse naturali;
- gestire le attività di cantiere, operate sia con personale interno che attraverso ditte esterne, individuando gli aspetti ambientali coinvolti e le misure da intraprendere per tenere sotto controllo gli impatti, operando in conformità con le disposizioni legislative applicabili;
- valutare in anticipo, prevenire e ridurre i possibili rischi per l'ambiente conseguenti alle nuove attività ed a situazioni di emergenza;
- ottenere il coinvolgimento diretto ed indiretto dei lavoratori nelle problematiche ambientali nel perseguimento degli obiettivi ambientali;
- formare i lavoratori per svolgere le attività nel rispetto delle prassi ambientali più idonee per la protezione dell'ambiente ed il controllo degli impatti ambientali;
- monitorare l'evoluzione legislativa e normativa, introducendo i necessari adeguamenti nel Sistema di Gestione.

Obiettivi primari per la realizzazione della politica per la Sicurezza e la Salute sul Luogo di Lavoro sono:

- Operare, nelle proprie attività di progettazione impiantistica, in modo da valutare gli obiettivi di prestazione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori da perseguire in merito sia alle attività di realizzazione delle opere che alla successiva conduzione e manutenzione in condizioni di sicurezza;
- Gestire le attività di cantiere, operate sia con personale interno che attraverso ditte esterne, individuando i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori di ciascuna attività e le misure da intraprendere, in modo da operare in sicurezza in conformità con le disposizioni legislative applicabili;
- Operare una riduzione dei rischi derivanti dall'uso di sostanze pericolose;
- individuare e monitorare sistematicamente i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, secondo quanto messo in evidenza dal Documento di Valutazione dei Rischi, assicurando un adeguato margine di controllo attraverso idonee misure di prevenzione e protezione;
- valutare in anticipo, prevenire e ridurre i possibili rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori conseguenti alle nuove attività ed a situazioni di emergenza;
- ottenere il coinvolgimento diretto ed indiretto dei lavoratori nelle problematiche relative alla Salute e Sicurezza, promuovendo la consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- formare i lavoratori per svolgere i propri compiti in sicurezza e per assumere le proprie responsabilità in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
- monitorare l'evoluzione legislativa e normativa, introducendo i necessari adeguamenti nel Sistema di Gestione;
- rendere confrontabili i risultati registrati nella EDMA Reti Gas s.r.l. con quelli desunti da banche dati nazionali ed internazionali di settore (in particolare relativamente a tipologia, gravità e numerosità degli incidenti);
- mantenere ad un elevato livello di efficienza l'operatività del Servizio di Prevenzione e Protezione dei Lavoratori;
- riconoscere che l'uso di alcool, droghe e altre sostanze simili da parte dei lavoratori condiziona negativamente il loro dovere di una efficiente prestazione e può avere conseguenze dannose per loro stessi, sulla sicurezza, efficienza e produttività;
- vietare il consumo di alcool o di altre sostanze stupefacenti e psicotrope (queste ultime salvo che prescritte da un medico) durante l'attività lavorativa e in occasione di lavoro e scoraggiare il consumo anche al di fuori dell'attività lavorativa;
- proibire e punire attraverso un'adeguata azione disciplinare il consumo di alcool in occasione di lavoro.

La presente **Politica di Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro** è sottoposta a revisione con frequenza annuale ed in occasione del Riesame della Direzione, per garantire che rimanga attuale ed appropriata.

La Direzione definisce con le aree aziendali obiettivi di miglioramento che concretizzano la politica descritta e vengono riassunti in un quadro strutturato degli obiettivi di miglioramento.

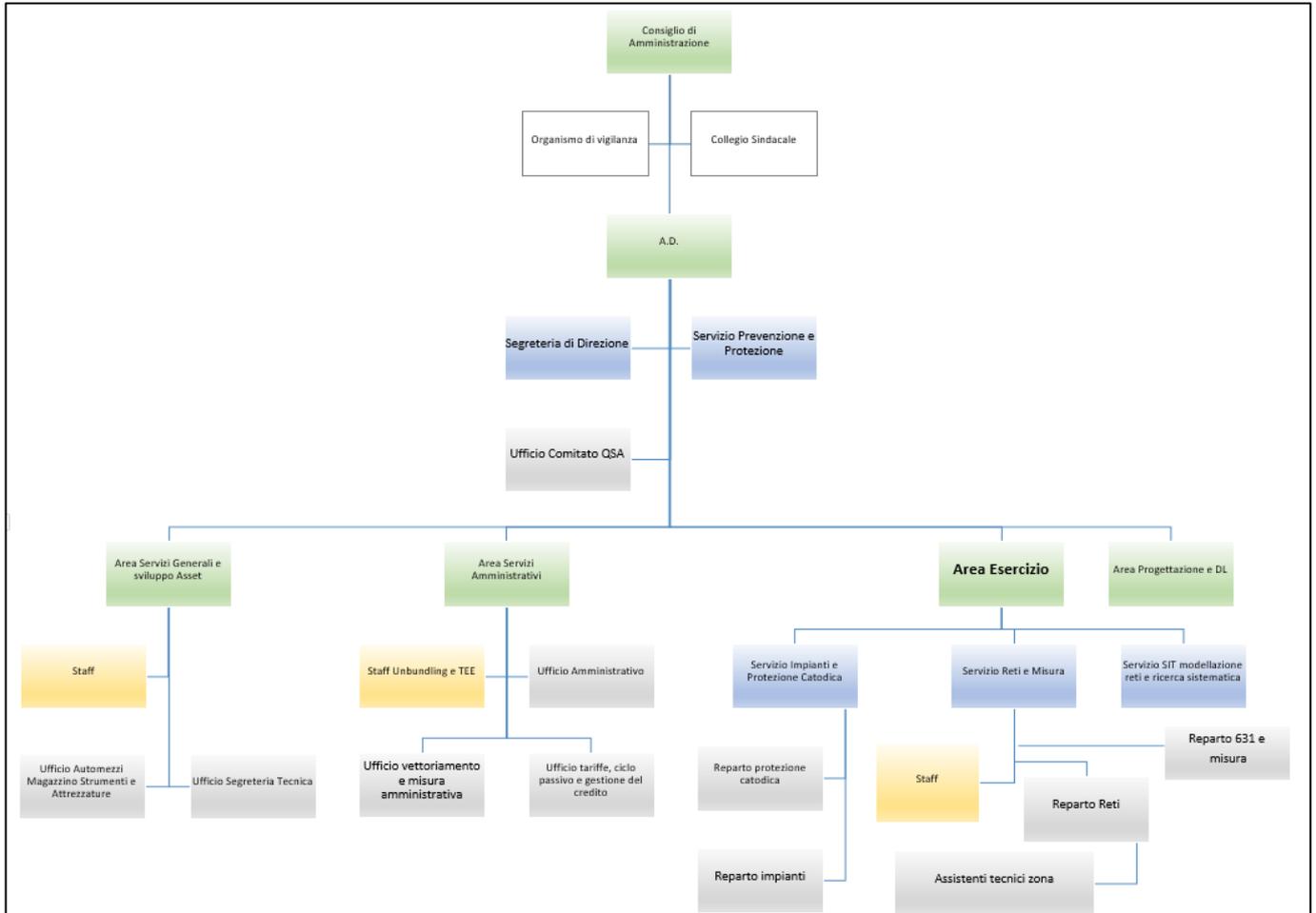
Ancona, 8 maggio 2024
L'Amministratore Delegato
(Marco Bianchini)

5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità

5.3.1 Responsabilità ed autorità

La struttura organizzativa di EDMA Reti Gas è descritta nell' organigramma sintetico riportato di seguito.

ORGANIGRAMMA EDMA RETI GAS S.R.L.



I responsabili delle varie funzioni hanno l'autorità e la delega per:

- fare applicare i contenuti di questo manuale nelle aree di rispettiva competenza;
- promuovere azioni di prevenzione;
- identificare i problemi, suggerire soluzioni e verificarne l'applicazione;
- collaborare con altri enti per il suggerimento degli obiettivi interfunzionali;
- informare la Direzione sullo stato di applicazione e sull'efficacia del programma di miglioramento.

Le responsabilità inerenti la gestione dei processi aziendali sono definite all'interno delle procedure che ne descrivono la gestione; i livelli di responsabilità sono così individuati:

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 24 di 66	

- responsabilità diretta: è il responsabile generale del processo descritto avente funzioni di coordinamento e indirizzo (*process e risk owner*);
- responsabilità indiretta: è il responsabile specifico del processo descritto avente funzioni di gestione operativa;
- supporto diretto: è il soggetto operativo del processo;
- supporto indiretto: è il soggetto che pur non facendo parte del processo descritto ha una funzione indiretta nella relativa gestione.

Responsabilità ed autorità sono comunicate formalmente a tutto il personale.

In particolare, la Direzione, nella persona dell'Amministratore Delegato, definisce e comunica un Organigramma Nominativo nel quale riporta i nomi dei responsabili di ciascuna area e funzione e delle persone a loro diretto riporto.

L'Organigramma nominativo è integrato dalla emissione di uno specifico documento "**Struttura, Organizzazione e Funzioni**" con il quale si definisce il dettaglio delle responsabilità attribuite e delle risorse umane facenti capo a ciascun servizio.

Per quanto concerne le responsabilità specifiche in materia di gestione per la qualità, per l'ambiente e per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro, si definiscono delle responsabilità comuni e delle responsabilità specifiche.

In particolare, tutti i Responsabili di Area hanno la responsabilità di:

- assicurare che la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL sia conosciuta e venga applicata dai propri collaboratori;
- supportare la predisposizione delle procedure relative ai processi in cui operano le rispettive Aree,
- assicurare che i propri collaboratori mettano in atto le procedure emesse.

Si riportano, di seguito, invece, le principali responsabilità specifiche.

AMMINISTRATORE DELEGATO (AD)

AD è direttamente coinvolto nell'indirizzare lo svolgimento di tutte le attività del Sistema di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro e stabilisce la politica e gli obiettivi Aziendali.

A tale fine, in particolare, aderisce al Codice di Rete Tipo quale strumento di conoscenza degli impegni presi dalla società nella gestione della rete di distribuzione gas, e sottoscrive i contratti di servizio che regolano le prestazioni da e verso EDMA Reti Gas.

Inoltre sottopone a riesame il Sistema di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza e la Salute sul Luogo di Lavoro allo scopo di valutarne, almeno una volta l'anno, lo stato di applicazione, l'efficacia e l'adeguatezza.

Assume il ruolo di Datore di Lavoro (ai sensi dell'art. 2 comma 1 lettera b del D.Lgs. 81/08) e, pertanto è responsabile degli obblighi in materia di tutela della Salute e della Sicurezza sul Luogo di Lavoro che il legislatore ha previsto per tale ruolo.

RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)

RSPP (persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 del D.Lgs. 81/08, designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 25 di 66	

dai rischi per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro secondo quanto richiesto dall'art. 2 comma 1 lettera f) del D.Lgs. 81/08.) è responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed a tal fine provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del D.Lgs. 81/08 e i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori attinenti la SSSL;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35 del D.Lgs. 81/08;
- a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'articolo 36 del D.Lgs. 81/08.

RESPONSABILE COMITATO QSA (RQSA)

Assume il ruolo di Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL ed ha la responsabilità di:

- assicurare la gestione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSSL in modo che la stessa sia:
 - conforme ai requisiti delle norme di riferimento (ISO 9001, ISO 14001 e UNI ISO 45001) ed agli standard aziendali,
 - costantemente aggiornata,
 - facilmente accessibile e conosciuta da parte di tutti coloro che la devono applicare;
- raccogliere ed elaborare i dati statistici dalle diverse Aree e attivare le azioni correttive e preventive conseguenti;
- predisporre il Rapporto oggetto del Riesame della Direzione, sulla base dei dati statistici raccolti e elaborati;
- fornire supporto specialistico ed addestramento ai vari settori aziendali in materia di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro;
- assicurare la corretta ed efficace applicazione delle azioni correttive/ migliorative;
- pianificare ed effettuare gli audit interni;
- redigere il Piano di Miglioramento da sottoporre al Riesame della Direzione;
- assicurare che le informazioni ed i dati contenuti nei documenti del SG QSA abbiano i livelli di accesso e le abilitazioni previste dalle rispettive mansioni;
- fungere da punto di contatto con l'organismo di certificazione per le tematiche inerenti la Certificazione ed il suo mantenimento;
- assicurare l'identificazione e la gestione delle non conformità relative ai processi;
- garantire l'aggiornamento normativo in modo tale che la stessa sia identificata, valutata, applicata e aggiornata;
- diffondere la conoscenza dei requisiti del cliente e delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- provvedere all'implementazione, funzionamento, e gestione del SG per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL, in conformità agli indirizzi aziendali, ed alle norme di riferimento UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001).

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 26 di 66	

- mantenere informata la Direzione sull'andamento dei risultati e sulle azioni di miglioramento.

COMITATO QSA

È coordinato dal RQSA ed ha il compito di:

- definire e mantenere aggiornata la documentazione del Sistema;
- curare la raccolta e l'analisi dei dati statistici della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza sul Lavoro per il riesame della Direzione;
- identificare e richiedere eventuali azioni correttive necessarie al miglioramento;
- predisporre ed attuare il piano degli audit interni;
- supportare l'area operativa nella gestione di vari presidi aziendali (ad esempio: parco automezzi, attrezzature, strumentazioni, etc..).

RESPONSABILE AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI (RASA)

RASA è responsabile:

- della gestione e del coordinamento delle attività amministrative
- della gestione dell'acquisto TEE;
- della gestione delle disposizioni del codice di rete;
- del mantenimento dei contatti con l'ARERA;
- degli adempimenti connessi alle richieste dell'ARERA, compresa l'attività di raccolta e trasmissione dati;
- della gestione degli adempimenti di Separazione Funzionale;
- della Misura Amministrativa e del Vettoramento;
- del coordinamento delle attività del Servizio Amministrativo (ex Acquisti contratti, gare e Polizze Assicurative).

RESPONSABILE AREA ESERCIZIO (RAE)

RAE è responsabile di coordinare tutte le attività connesse con la gestione della rete di distribuzione del gas metano e con il suo esercizio in condizioni operative di efficienza e di sicurezza.

RESPONSABILE AREA PROGETTAZIONE E DIREZIONE LAVORI (RPDL)

Il Responsabile Area Progettazione e Direzione Lavori pianifica l'attività di progettazione, valuta le richieste di intervento e programma l'attività, verificando periodicamente il procedere dei lavori.

Verifica e coordina l'attività delle ditte appaltatrici, dispone modifiche e variazioni progettuali dell'opera nell'ambito di quanto consentito dalla normativa, per il rispetto delle funzionalità dell'opera ed il rispetto del preventivo di spesa.

SERVIZI INFORMATIVI TERRITORIALI (SIT), MODELLAZIONE E RICERCA SISTEMATICA

SIT è responsabile della gestione del Sistema Informativo Territoriale aziendale secondo le fasi qui di seguito elencate:

- Realizzazione della cartografia numerica;
- Omogeneizzazione del flusso dati di cartografia di base, di norma Regionale, con l'infrastruttura dati fisici aziendali;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 27 di 66	

- Strutturazione, realizzazione e popolamento del Data Base con i dati geografici della cartografia e alfanumerici.

Per quanto riguarda il reparto di Ricerca Sistemica, il Servizio è responsabile delle seguenti attività:

- Attività di gestione e coordinamento ricerca sistematica fughe gas con supporto del personale del Reparto Reti (file di ricerca, report di ricerca, gestione tratti da ripetere).

SERVIZIO RETI E MISURA

Il Servizio è responsabile, nell'ambito territoriale di competenza, della gestione delle attività di:

- manutenzione ordinaria rete e punti di riconsegna;
- pronto intervento;

Inoltre, è responsabile:

- del coordinamento delle attività di misura tecnica e *smart metering*;
- delle attività di accertamento ai sensi della Del. 40/14 e s.m.i..

SERVIZIO IMPIANTI E PROTEZIONE CATODICA

Il Servizio è responsabile, nell'ambito territoriale di competenza, della gestione delle attività di:

- conduzione del sistema di odorizzazione del gas;
- manutenzione ordinaria degli impianti di protezione catodica;
- conduzione dei sistemi elettronici di misura fiscale del gas;
- manutenzione ordinaria degli impianti di regolazione della pressione di esercizio del gas
- conduzione e manutenzione degli impianti di protezione catodica che insistono sulla rete di distribuzione del gas.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 28 di 66	

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

6.1.1 Generalità

6.1.1.1 Procedure applicabili:

- PRDIER120 “Analisi dei Pericoli, valutazione e controllo dei rischi”;
- PRDIER150 “Gestione del Rischio”;
- PRDIER090 “Tenuta sotto controllo delle prescrizioni legali”.

6.1.1.2 Valutazione rischi ed opportunità per il SG QSA

Il SQSA utilizza i risultati dell'analisi di contesto per identificare, valutare e trattare rischi ed opportunità per il SGQSA di EDMA Reti Gas.

L'analisi di rischi ed opportunità e le azioni conseguentemente pianificate costituiscono un elemento in ingresso per il riesame della direzione (rif. § [9.3](#)) e per la definizione degli obiettivi e dei piani di miglioramento del SGQSA (rif. § [6.2](#)).

I processi del SGQSA sono mantenuti aggiornati in funzione di quanto necessario per dare attuazione alle azioni pianificate per il trattamento di rischi ed opportunità e per valutare l'efficacia delle azioni intraprese.

6.1.1.3 Valutazione dei rischi per la SSLL

RSPD individua le attività cui sono associati rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Relativamente a tali attività, vengono definite istruzioni operative tramite le quali gestire in modo pianificato e controllato gli elementi che costituiscono fattori di rischio, reali o potenziali.

Inoltre, RQSA introduce nelle procedure del Sistema relative ad aspetti gestionali, gli elementi correlati con le necessità di controllo del rischio identificate.

In particolare, RQSA, coordinandosi con RSPD, assicura l'integrazione dei criteri di controllo dei rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro nelle procedure relative:

- a) alle attività di informazione, formazione ed addestramento del personale:
 - vengono identificate le necessità di addestramento e di informazione del personale in relazione ai rischi per la salute e la sicurezza cui sono esposti;
- b) al controllo delle infrastrutture:
 - Vengono valutate le esigenze di manutenzione di impianti ed attrezzature, nonché impartite le istruzioni e l'addestramento per l'utilizzo in sicurezza;
- c) al controllo del processo:
 - vengono identificate le esigenze in termini di dispositivi di protezione individuale da mettere a disposizione;
 - vengono identificate le istruzioni di lavoro da utilizzare per le operazioni che presentano un rischio per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
 - vengono valutati eventuali impatti significativi sui rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori originati dalla introduzione di nuove apparecchiature, metodologie operative, sostanze;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 29 di 66	

- vengono valutati eventuali impatti significativi sulle prestazioni della SSLL a seguito della introduzione di modifiche temporanee e permanenti;
- d) agli approvvigionamenti:
 - vengono introdotti criteri per la qualifica per ditte esterne ed appaltatori chiamati ad operare per conto di EDMA Reti Gas.
 - vengono individuate le necessità di addestramento e di informazione per il personale di ditte esterne ed appaltatori;
 - vengono definite le modalità con cui si procede per attuare il necessario coordinamento per individuare i rischi associati alle attività di ditte esterne ed appaltatori, considerando le interferenze con le attività di EDMA Reti Gas.
 - vengono introdotti i criteri per il controllo dei processi affidati all'esterno.

6.1.2 **Identificazione e valutazione aspetti ambientali**

Il contesto di riferimento identificato per il Sistema di Gestione Ambientale (rif. § [4.1.3](#)) è integrato con la conduzione di una Analisi Ambientale attraverso la quale si sviluppano le seguenti fasi:

- a) Identificazione di attività, prodotti e servizi di EDMA Reti Gas e dei soggetti coinvolti;
- b) Associazione con aspetti ambientali e relativi impatti nelle diverse condizioni operative (normali, anomale o di emergenza) ragionevolmente prevedibili;
- c) Relazione con gli obblighi di conformità;
- d) Valutazione di significatività degli aspetti ambientali identificati.

L'Analisi Ambientale è condotta ponendosi nella prospettiva del ciclo di vita del prodotto e del servizio forniti, prendendo pertanto in considerazione, secondo quanto opportuno, tutte le fasi di tale ciclo.

I risultati di tale Analisi Ambientale e le conseguenti valutazioni di significatività degli aspetti ambientali identificati, sono mantenuti aggiornati e costituiscono un elemento in ingresso per stabilire gli obiettivi ed i programmi per il miglioramento delle prestazioni ambientali (rif. § [6.2](#)).

6.1.3 **Obblighi di conformità**

L'identificazione delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni identificate come obblighi di conformità in tema di Qualità, di Ambiente e di SSLL, viene effettuata dal Servizio QSA, con il supporto del RSPP, attraverso l'accesso a diverse fonti di informazione descritte nella procedura di riferimento.

Il Servizio QSA si occupa, altresì, della diffusione alle funzioni aziendali interessate delle informazioni derivanti dalla valutazione ed interpretazione delle prescrizioni applicabili e delle modalità di recepimento delle stesse.

Il Datore di Lavoro ha la responsabilità della completa e corretta applicazione ed attuazione delle prescrizioni applicabili, attraverso attività di pianificazione e coordinamento.

RQSA ha la responsabilità, con il supporto di RSPP e del Servizio QSA, di assicurare che il SG QSA prenda in carico i requisiti legali e gli altri requisiti applicabili e che le informazioni pertinenti su tali requisiti siano comunicati al personale che lavora sotto il controllo di EDMA Reti Gas e a tutte le pertinenti parti interessate.

L'evidenza dell'applicazione delle prescrizioni applicabili è registrata in appositi documenti secondo quanto previsto dalla procedura di riferimento.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 30 di 66	

Il Servizio QSA tiene aggiornato, con il supporto del RSP, un archivio con la documentazione afferente l'attuazione degli adempimenti alle prescrizioni applicabili.

Copia della documentazione interpretativa e di attuazione viene inoltre archiviata in una partizione di rete, suddivisa per area tematiche, accessibile al Datore di Lavoro.

6.1.4 Attività di Pianificazione

Le attività del SGQSA sono pianificate tenendo conto dei risultati delle analisi condotte al fine di individuare gli aspetti ambientali significativi, i rischi per la SSL e gli obblighi di conformità.

Nel pianificare le attività del SGQSA si pone particolare attenzione ai rischi ed alle opportunità che influenzano in modo significativo la capacità di EDMA Reti Gas di conseguire i risultati attesi; la loro gestione è pianificata in modo da perseguire l'eliminazione o la mitigazione degli effetti indesiderati, fino ai livelli residuali ritenuti accettabili, accrescendo invece gli effetti desiderati.

Le attività di pianificazione adottate costituiscono un elemento in ingresso per l'individuazione degli obiettivi del SGQSA e per stabilire i conseguenti programmi di miglioramento.

Le azioni condotte, sono valutate nella loro efficacia e, quando consolidate, sono prese in carico dal SGQSA comportando un adeguamento delle procedure.

6.2 Obiettivi e pianificazione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro

6.2.1 Generalità

6.2.1.1 Procedure applicabili

- PRDIER130 "Obiettivi, traguardi e programmi".

Gli obiettivi sono individuati in coerenza con la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSL e sono perseguiti attraverso l'adozione di specifici piani di miglioramento con i quali si definiscono:

- a) traguardi, misurabili con idonei indicatori, da raggiungere;
- b) responsabilità assegnate;
- c) piano di azione da sviluppare, comprensivo della individuazione delle responsabilità da coinvolgere;
- d) risorse necessarie per sviluppare il piano di azione;
- e) tempistiche previste per il completamento del piano di azione;
- f) modalità attraverso le quali misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e monitorare lo stato di avanzamento e l'efficacia del piano di azione.

Nella individuazione degli obiettivi se ne valuta la significatività in relazione ai requisiti di conformità del prodotto e del servizio forniti, a quanto richiesto per perseguire la soddisfazione dei clienti, a quanto richiesto per affrontare rischi ed opportunità del SGQSA.

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza coinvolge tutta l'organizzazione di EDMA Reti Gas; pertanto, tutti i livelli dell'organizzazione sono coinvolti nella definizione degli obiettivi e nella attuazione dei piani di miglioramento stabiliti.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 31 di 66	

6.2.2 Pianificazione per la Qualità e per l'Ambiente

La definizione degli obiettivi comprende l'identificazione delle opportunità di miglioramento per il livello di qualità del servizio fornito e per le prestazioni ambientali del sistema, con particolare riferimento alle prestazioni correlate con aspetti ambientali significativi.

La pianificazione, oltre che al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e per l'ambiente, è strettamente correlata con l'esigenza di assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi che caratterizzano l'attività di EDMA Reti Gas.

In generale, pertanto, tale pianificazione è attuata attraverso le indicazioni stabilite con questo Manuale e con le procedure correlate. La continua adeguatezza di quanto impostato è oggetto di riesame periodico (rif. paragrafo 9.3).

6.2.3 Pianificazione per la SSSL

EDMA Reti Gas ha predisposto la procedura avente codice PRDIER120 al fine di:

- a) individuare le modalità adottate dall'organizzazione per identificare i pericoli;
- b) individuare le occasioni in cui si rende necessaria l'elaborazione o la revisione della valutazione dei rischi;
- c) individuare le modalità con le quali si controllano i rischi individuati e valutati, tramite gli strumenti previsti dal Sistema di gestione per la Sicurezza e quindi con gli strumenti tecnici ed organizzativi di prevenzione e protezione della SSSL.

I potenziali pericoli vengono analizzati al fine di identificare il relativo rischio.

Il rischio è valutato tenendo conto sia della potenziale gravità che della reale probabilità che esso possa aver luogo.

Al fine di analizzare e valutare la gravità di un rischio si tiene conto anche della probabilità di possibili eventi non previsti, nonché del numero di persone potenzialmente esposte al rischio.

I criteri per la classificazione della gravità di un rischio e per la stima della relativa probabilità sono stabiliti e codificati.

I rischi vengono classificati in funzione del livello di protezione stabilito al fine di individuare piani di azione per la riduzione e/o il controllo dei rischi considerati significativi.

In particolare, RSPP stabilisce ed attua i piani di riduzione del rischio necessari.

Con i piani di riduzione del rischio vengono individuate le priorità di intervento e le modalità e le responsabilità di attuazione delle azioni da intraprendere.

Le priorità di intervento sono scelte in funzione del livello di significatività assegnato al rischio; le azioni da intraprendere vengono individuate cercando innanzitutto di eliminare il rischio, quindi di ridurre la probabilità o la severità, infine di trasferire i rischi residui.

In questa fase sono considerate anche le conseguenze sullo sviluppo di piani di emergenza e di evacuazione, ove opportuno.

L'adeguatezza e l'effettiva implementazione del piano di riduzione del rischio vengono verificate nel tempo.

La verifica riguarda sia l'efficacia, in termini di effettiva tollerabilità del livello di rischio, sia la eventualità di dover considerare nuovi potenziali pericoli o di dover revisionare l'analisi del rischio condotta in relazione a mutate condizioni operative e/o organizzative.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 32 di 66	

Tale verifica è correlata con i risultati ottenuti nel monitoraggio delle prestazioni complessive del Sistema di gestione per la sicurezza ed è condotta con periodicità almeno annuale.

6.3 Pianificazione delle modifiche

L'introduzione di modifiche, anche temporanee, sul SGQSA comporta una valutazione (condotta dal *Process Owner*) dell'impatto che tali modifiche hanno sulla integrità del SGQSA e sui rischi identificati per il processo; in particolare vengono valutati:

- i rischi associati al cambiamento da introdurre;
- l'impatto del cambiamento sulle misure di controllo esistenti;
- l'adeguatezza delle misure di controllo, tenendo presente la loro applicabilità, accettabilità e i costi sia immediati che a lungo termine.

La valutazione comprende l'identificazione di eventuali esigenze in termini di risorse e le necessità correlate con l'adeguamento dell'organizzazione preposta al governo dei processi interessati.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 33 di 66	

7 Supporto

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

7.1.1.1 Procedure applicabili:

- PRASER420 “Manutenzione e Taratura Apparecchiature”
- PRDIER160 “Gestione automezzi”
- PRDIER110 “Sorveglianza e Misurazioni”
- PRDIER090 “Tenuta sotto controllo delle prescrizioni legali”

La pianificazione dei processi comprende l'identificazione delle risorse necessarie per poterne assicurare un'efficace attuazione, considerando sia le capacità delle risorse interne che quanto potenzialmente acquisibile da fornitori esterni.

L'efficace attuazione dei processi, a sua volta, viene valutata tenendo conto dei risultati ottenuti nel governo dei processi sia in termini di adeguatezza dei livelli di qualità e delle prestazioni ambientali e di SSLL conseguiti, sia in termini di grado di soddisfazione del Cliente registrato.

La pianificazione dei processi è sottoposta a riesame periodico in occasione del riesame della direzione (rif. sezione 9.3), così da individuare le esigenze di adeguamento in termini di personale, di infrastrutture, di apparecchiature.

Anche in fase di attuazione dei processi, sono definite modalità e responsabilità per pianificare e verificare l'esigenza di risorse, in relazione agli effettivi impegni di volta in volta assunti.

7.1.2 Infrastrutture

La pianificazione dei processi comprende l'identificazione delle infrastrutture necessarie in termini di:

- a) spazi di lavoro attrezzati e servizi connessi;
- b) magazzini ed officine;
- c) HW e SW informatico e per comunicazioni;
- d) impianti, apparecchiature ed attrezzature di processo;
- e) automezzi, apparecchiature ed attrezzature in dotazione;
- f) servizi generali di supporto.

Ciascun responsabile di area, pertanto, valuta l'adeguatezza, rispetto all'efficacia dei processi, delle infrastrutture disponibili, in particolare in occasione del riesame della direzione.

Le esigenze di manutenzione delle infrastrutture vengono, in particolare, gestite dal Servizio Reti sia per quanto riguarda le Reti Gas metano sia per quanto riguarda l'impiantistica della rete di distribuzione gas sia, infine, per quanto riguarda gli impianti di protezione catodica.

Si prevedono interventi di tipo programmato e di tipo occasionale o su segnalazione. Gli interventi programmati prevedono sia interventi di verifica che di ripristino o sostituzione.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 34 di 66	

7.1.3 Ambiente di lavoro

La pianificazione dei processi prende in considerazione le esigenze emerse in termini di condizioni ambientali necessarie per assicurarne la corretta ed efficace attuazione.

Ove necessario, in particolare, le procedure identificano i fattori ambientali che hanno una influenza sulla qualità del prodotto, rimandando ad istruzioni tecniche per definire operativamente quanto richiesto in termini di ambiente di lavoro.

Le attività di EDMA Reti Gas avvengono nel pieno rispetto dell'ambiente di lavoro sia per quanto riguarda i fattori umani che per quanto riguarda i fattori fisici.

Le caratteristiche ambientali delle aree di EDMA Reti Gas sono sufficientemente adeguate alla tipologia del servizio erogato e quindi rispettano le condizioni necessarie di luminosità, rumorosità ed ergonomiche previste dalle normative in materia.

Anche quando le attività prevedono l'attivazione di un cantiere, le caratteristiche dell'ambiente di lavoro vengono valutate sia con riferimento agli aspetti di impatto ambientale che con riferimento agli aspetti di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Gli aspetti legati ai fattori umani sono garantiti con il rispetto della normativa in merito alla sicurezza e igiene dell'ambiente di lavoro. Inoltre, quando necessario, viene impartita al personale una specifica istruzione.

Gli elementi dell'ambiente di lavoro che hanno impatto diretto sulla salute e sicurezza sul lavoro, sono sottoposti a controllo e verifica come previsto dalle procedure PRDIER110 e PRDIER090.

La manutenzione di infrastrutture e impianti interni è assegnata a Ditte esterne specializzate secondo contratti che ne regolano il rapporto.

7.1.4 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

7.1.4.1 **Gestione apparecchiature di monitoraggio e di misurazione**

La procedura PRASER420 indica le modalità con le quali vengono:

- a) gestite le attività di controllo dei dispositivi di misurazione e di monitoraggio (DMM) in uso,
- b) individuate le responsabilità relative a tali attività e la documentazione di riferimento.

I DMM utilizzati sono classificati nelle seguenti categorie: primari, di riferimento, operativi.

Per ogni tipo di processo di erogazione di servizi vengono stabilite le misure più appropriate e l'accuratezza richiesta e, conseguentemente, vengono scelti gli strumenti adatti a fornire l'accuratezza e la precisione necessaria.

Tutta la strumentazione utilizzata per prove, misurazioni e collaudi è tenuta sotto controllo e in stato di taratura.

Il controllo e la taratura avvengono in modo pianificato attraverso:

- il confronto con misure prese da strumenti campione a loro volta controllati e tarati sulla base di strumenti campione nazionali ed internazionali
- centri esterni accreditati e qualificati.

Le modalità di controllo adottate prevedono, in particolare, quanto segue:

- c) per ciascuno strumento è presente una scheda riportante le caratteristiche, periodicità e modalità di controllo e taratura, con i corrispondenti criteri di accettazione, e le informazioni

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 35 di 66	

relative al tipo di strumento; in particolare la periodicità degli interventi di controllo e taratura è stabilita per ogni strumento in base all'utilizzo previsto e alle istruzioni riportate nei manuali tecnici del costruttore; nella scheda sono riportate e conservate anche le registrazioni relative alla taratura.

- d) sono stabilite modalità d'identificazione della validità di taratura.
- e) nel caso di DMM trovati fuori taratura durante lo svolgimento dei processi operativi, è previsto l'immediato ritiro o l'evidenziazione di tale stato di "fuori taratura" per consentire il ricontrollo e l'eventuale sostituzione con un DMM tarato; ove possibile, si procede ad una ripetizione delle misure acquisite con il DMM fuori taratura; si valuta infine l'opportunità di eseguire una validazione delle precedenti misure e si valuta la possibilità di rivedere il metodo di verifica della taratura.
- f) Le operazioni di taratura, così come quelle di monitoraggio e misurazione, vengono effettuate in condizioni ambientali adeguate in relazione alla criticità dello strumento.
- g) sono individuate le modalità di manipolazione, custodia e conservazione dei DMM, al fine di prevenirne ogni possibile danneggiamento o perdita di accuratezza.
- h) viene posta la massima attenzione al fine di evitare che i DMM subiscano manipolazioni che possano comprometterne la taratura. A tale scopo è stato pianificato un adeguato addestramento per il personale preposto alle attività di controllo, taratura e manutenzione dei DMM.

I software utilizzati per le misurazioni ed i monitoraggio sono sottoposti all'accertamento della capacità di soddisfare l'applicazione richiesta (ad esempio i software del telecontrollo). Qualora gli stessi siano specificamente forniti per un DMM vengono garantiti direttamente dal fornitore del DMM.

7.1.5 Conoscenza organizzativa

L'obiettivo di mantenere la disponibilità costante della conoscenza necessaria per la efficace attuazione dei propri processi e per ottenere la conformità del prodotto e del servizio è perseguito:

- patrimonializzando l'esperienza aziendale per rafforzare le conoscenze del personale attraverso:
 - azioni e valutazioni a seguito del verificarsi di insuccessi o di successi;
 - strutturazione (attraverso procedure operative e formazione interna) dei contributi maturati nelle diverse aree specialistiche e relativi alla acquisizione di esperienze, conoscenze e capacità;
 - scambio di esperienze con clienti, fornitori e partners.
- Individuando le aree nelle quali l'Azienda utilizza conoscenze messe a disposizione da risorse esterne e definendo le azioni necessarie per il presidio di tali aree;

Il processo è normato nella procedura *PRDIER050 "Gestione delle Risorse umane e Formazione"*.

7.2 Competenze

7.2.1.1 Procedure applicabili:

- PRDIER050 "Gestione delle Risorse umane e Formazione"

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 36 di 66	

7.2.1.2 Gestione delle competenze

Le attività di pianificazione dei processi comprendono l'identificazione delle competenze richieste per lo svolgimento dei compiti assegnati.

Per ogni attività, pertanto, vengono identificati i ruoli da ricoprire e le competenze di conseguenza richieste.

I responsabili di Area, con il supporto dei servizi di gruppo, ha il compito di:

- individuare le posizioni professionali chiave coinvolte nella gestione dei processi operativi e la cui attività ha un impatto diretto sulla qualità dei servizi erogati;
- definire i requisiti minimi di competenze per ciascuna delle posizioni professionali di cui sopra, documentandoli ed utilizzando a tale scopo di norma il modulo: Descrizione dei Profili Professionali.

Con riferimento al personale di EDMA Reti Gas o che opera per conto di essa e che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto e/o le prestazioni ambientali e/o di sicurezza, ogni responsabile di Area procede a valutare il livello di competenza raggiunto rispetto a quello necessario per lo svolgimento delle proprie mansioni, mettendo, di conseguenza, in evidenza le azioni da intraprendere in termini di addestramento.

A questo scopo, sono presi in considerazione i requisiti espressi da disposizioni legislative vigenti nonché le risultanze emerse a seguito di azioni correttive o preventive e di audit interni, utilizzati anche per identificare eventuali carenze di addestramento.

Le valutazioni espresse sono mantenute aggiornate nel tempo, in particolare in occasione del riesame della direzione (rif. sezione 9.3), secondo quanto previsto dalla procedura PRDIER050 verificando eventuali esigenze di sviluppo sia in termini di risorse umane, sia in termini di competenze.

L'addestramento del personale, gestito secondo la procedura PRDIER050, è coordinato dai Responsabili di Area, che provvedono, almeno una volta all'anno, su segnalazione da parte delle varie funzioni aziendali, ad identificare le esigenze di addestramento all'interno della propria area ed a sottoporre, per approvazione, ad AD un piano di addestramento.

L'esecuzione del Piano è demandata alle singole unità organizzative.

Il piano di addestramento è articolato per:

- Responsabili di servizio, erogando formazione specialistica.
- Personale addetto ad attività di progettazione e direzione lavori, erogando formazione specialistica e assicurando adeguato aggiornamento riguardo alla evoluzione delle disposizioni tecniche e legislative;
- Impiegati/Operai, erogando formazione specialistica (addestramento e/o qualificazione per particolari lavorazioni/processi, o per spostamento di incarichi operativi).
- Neo assunti; particolare attenzione è fornita per facilitare l'apprendimento iniziale e l'inserimento aziendale.

L'esecuzione della formazione viene:

- valutata da parte del personale che vi ha partecipato,
- registrata su una "Scheda Individuale".

Tutte le attività di formazione e addestramento vengono registrate. Il settore "Risorse Umane" della Capogruppo per ogni anno formativo produce un resoconto sulla formazione effettuata che invia ai responsabili di Area in relazione alle specifiche competenze.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 37 di 66	

Particolare attenzione è posta ai requisiti di qualificazione richiesti al personale: l'abilitazione a particolari mansioni è attestata in specifiche "Schede Individuali" e mediante la registrazione dei corsi effettuati e dell'esperienza lavorativa.

Il grado di istruzione, l'addestramento, le capacità e le esperienze professionali sono formalizzate nelle Schede Individuali.

Ciascun responsabile di Area procede a valutare l'efficacia delle azioni di addestramento condotte sul personale della propria Area in termini di:

- livello di competenze raggiunto;
- obiettivi personali conseguiti;
- livello di consapevolezza maturato in ordine alla correlazione fra le attività svolte e gli obiettivi prefissati.

7.3 Consapevolezza

L'identificazione delle esigenze di addestramento comprende, in particolare, quanto necessario per ottenere piena consapevolezza, da parte di tutto il personale di EDMA Reti Gas o che opera per conto di essa, riguardo:

- a) ai contenuti della politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL e, in particolare, agli obiettivi che tale politica delinea;
- b) all'importanza che le proprie attività ed i propri obiettivi personali hanno per il raggiungimento degli obiettivi della politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL e per il miglioramento delle prestazioni sia in termini di qualità che di Ambiente e di SSSL;
- c) agli aspetti ambientali significativi ed agli impatti ambientali effettivi o potenziali associati con la propria attività lavorativa;
- d) ai rischi per la salute e sicurezza sul lavoro in condizioni normali, anomale o di emergenza, associati al proprio lavoro;
- e) alla conseguenze potenziali correlate con eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto dalle procedure del sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL, inclusi i requisiti legali e volontari applicabili.

7.4 Comunicazione

7.4.1.1 Procedure applicabili:

- PRDIER100 "Comunicazione, Partecipazione e Consultazione"

7.4.1.2 Comunicazione interna

La Direzione favorisce e promuove la comunicazione interna necessaria per garantire l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL.

Vengono pertanto attuate, con il coordinamento di RQSA, forme di comunicazione direzionale aventi per oggetto:

- a) i contenuti della politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL;
- b) gli obiettivi per la qualità, l'Ambiente, la SSSL ed i piani di azione promossi per il relativo perseguimento;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 38 di 66	

- c) i principali risultati del riesame direzionale, in particolare per quanto attiene alla valutazione di efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL ed alle valutazioni relative al livello di prestazione del servizio offerto in termini di qualità, ambientali e di SSSL;
- d) i requisiti del servizio richiesti dal Cliente, in relazione, in particolare, alle sue esigenze ed aspettative;
- e) i risultati delle indagini di soddisfazione del cliente;
- f) gli impegni derivanti dal rispetto delle prescrizioni legali.

Vengono, altresì, promossi, con il coordinamento di RQSA, processi di comunicazione fra il personale, a tutti i livelli dell'organizzazione, finalizzati:

- g) ad individuare eventuali opportunità di miglioramento;
- h) a favorire l'accesso alle informazioni necessarie per attuare i processi aziendali.

Le comunicazioni interne sono oggetto di specifica pianificazione condotta, e valutata nella sua adeguatezza, in occasione del riesame direzionale del Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL.

7.4.1.3 **Comunicazione con le parti interessate esterne**

RQSA definisce ed organizza, altresì, il sistema di comunicazione con l'esterno, con riferimento agli aspetti connessi con il sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL.

Sono prese in considerazione eventuali richieste provenienti dalle altre parti interessate e, in particolare, da clienti e da organi di controllo, in modo da poter fornire informazioni definite e rintracciabili e da poter dare alle stesse requisiti di consistenza e di accuratezza.

Le richieste sono pertanto indirizzate secondo canali procedurati ai responsabili individuati e vengono fornite in coerenza con quanto eventualmente disposto da disposizioni legislative applicabili.

Sono altresì procedurate le modalità e le responsabilità con cui stabilire e mantenere relazioni con e attraverso organi di comunicazione.

Sono infine procedurate le modalità di comunicazione stabilite nei rapporti con appaltatori e visitatori dei luoghi di lavoro.

RQSA assicura la registrazione delle informazioni trasmesse o ricevute dall'esterno.

Le procedure adottate individuano le tipologie di comunicazione sulle quali attuare rintracciabilità rispetto a destinatari, tempi ed oggetto dell'informazione fornita.

Le comunicazioni con le parti interessate esterne sono oggetto di specifica pianificazione condotta, e valutata nella sua adeguatezza, in occasione del riesame direzionale del Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL.

Con riferimento a quanto connesso con il SG per l'Ambiente, coerentemente con gli impegni assunti per la registrazione EMAS (rfi. § [4.3](#)), il Servizio QSA cura la predisposizione ed il mantenimento in aggiornamento di una "Dichiarazione Ambientale" da sottoporre a convalida da parte di un Valutatore Accreditato. La "Dichiarazione Ambientale" viene messa a disposizione del pubblico ed inserita nel Piano della Comunicazione.

7.4.1.4 **Partecipazione e consultazione del personale**

RQSA definisce le procedure adottate per favorire la partecipazione dei lavoratori al sistema di gestione per la SSSL assicurandone:

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 39 di 66	

- a) il coinvolgimento:
- nell'individuazione delle modalità di partecipazione previste;
 - nella identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli da attuare;
 - nella indagine su eventuali incidenti e nel trattamento delle non conformità;
 - nell'individuazione dei requisiti di competenza e di formazione;
 - nell'individuazione delle misure intraprese per il controllo delle attività operative e per la preparazione e la risposta alle emergenze;
- b) la consultazione:
- nella messa a punto e nella revisione delle politiche e degli obiettivi di sicurezza e salute dei lavoratori;
 - nella organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione;
 - nella valutazione dei risultati dei processi di valutazione degli obblighi di conformità;
 - nella pianificazione della sorveglianza e degli audit interni;
 - nella valutazione di cambiamenti che influiscono sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

Sono, inoltre, definite le modalità adottate per la consultazione:

- c) dei fornitori, quando ci siano modifiche che influenzano la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- d) delle pertinenti parti interessate esterne, ove opportuno.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

7.5.1.1 Procedure applicabili

- PRDIER010 "Gestione della documentazione e delle registrazioni"

La documentazione del sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL è strutturata sui contenuti definiti con l'emissione:

- della politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL;
- del Manuale di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL.

La politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL definisce gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL di EDMA RetiGas s.r.l., ed è integrata dalla emissione di specifici documenti attraverso i quali vengono esplicitati e comunicati gli standard di qualità del servizio ed i piani impostati per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento su cui ci si impegna.

Il Manuale di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL definisce il campo di applicazione del Sistema, ne individua i processi da gestire studiandone le interazioni, definisce la struttura organizzativa e le risorse messe in atto per perseguire la politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL, individua i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi.

Tali documenti comprendono:

- Procedure (che identificano i moduli operativi gestionali)
 - Istruzioni operative
 - Modulistica e documenti di registrazione
-

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 40 di 66	

- Documentazione di origine esterna.

In particolare, le procedure e le istruzioni operative individuano:

- le registrazioni introdotte nella gestione dei processi,
- i documenti di origine esterna necessari per il funzionamento del Sistema.

7.5.2 Emissione ed aggiornamento

I documenti sono soggetti ad una gestione controllata nell'ambito del loro ciclo di vita attraverso una serie di regole meglio specificate nella **procedura di sistema** "Gestione della Documentazione" avente codice PRDIER010.

In particolare, l'emissione delle procedure prevede le seguenti fasi:

- la **redazione** da parte del responsabile del documento,
- la **verifica** del documento da parte del Responsabile di Area,
- l'**approvazione** da parte dell'AD (con responsabilità primaria al fine di riconoscerne la validità per l'utilizzo),
- la **distribuzione** di norma attraverso l'immissione, da parte del RQSA, nel sistema informatico aziendale in rete locale o, nei casi particolari in cui i destinatari non siano collegati in rete, attraverso l'invio in forma cartacea.

I documenti sono emessi in tutte quelle aree a supporto di tutte quelle attività che garantiscono un efficace funzionamento del Sistema.

7.5.3 Controllo

7.5.3.1 **Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL**

Il controllo della documentazione, da parte del Responsabile della gestione della documentazione, assicura il costante aggiornamento dei documenti, l'identificazione delle versioni in vigore, e la rimozione dei documenti obsoleti.

È stato predisposto un apposito elenco dei documenti del SGQSA diretto ad assicurare l'identificazione univoca dei documenti applicabili.

Ogni modifica è identificata e soggetta alle stesse regole per la redazione, la verifica, l'approvazione e la distribuzione previste per il documento iniziale.

Il documento originale è di norma in formato elettronico ed è conservato su server di rete, con l'abilitazione alla scrittura da parte del solo RQSA e l'abilitazione alla lettura per tutti i dipendenti dell'Azienda.

Su server di rete viene conservata anche l'ultima versione obsoleta delle procedure e delle istruzioni operative distribuite per via elettronica.

Nei casi in cui il documento originale è in formato cartaceo, esso viene conservato dal Responsabile del Documento.

Per i documenti conservati sul server di rete è assicurata la copia di back-up che garantisce la disponibilità dei documenti in vigore anche in caso di eventi accidentali.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 41 di 66	

7.5.3.2 Documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna sono quelli, generati da Enti esterni, che hanno un carattere prescrittivo a cui l'Azienda si deve attenere nell'ambito dei processi di erogazione dei servizi.

Gli elenchi Documenti Esterni dei singoli servizi riportano le norme specifiche prescrittive per le attività che vengono svolte.

La gestione della documentazione di origine esterna è effettuata in base a quanto previsto dalla procedura avente codice PRDIER010.

7.5.3.3 RegISTRAZIONI

Le modalità operative e le responsabilità di gestione della documentazione di registrazione sono indicate in dettaglio nella "**procedura di sistema**" avente codice PRDIER010.

I Documenti di Registrazione hanno lo scopo di dare evidenza oggettiva che:

- le modalità operative praticate, di fatto, siano conformi a quanto pianificato nelle procedure e prescritto dalle norme di riferimento;
- i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati;
- il Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSSL venga applicato efficacemente secondo quanto specificato.

Le pertinenti registrazioni provenienti dai fornitori costituiscono parte integrante di questi dati. Ove previsto contrattualmente, le registrazioni vengono rese disponibili, per la valutazione, al cliente o ad un suo rappresentante.

Le registrazioni della qualità vengono conservate in formato cartaceo od elettronico e se ne assicura la loro rintracciabilità, chiara leggibilità, integrità e conservazione per i tempi stabiliti.

In caso di archiviazione elettronica sono previste e applicate adeguate procedure di salvataggio e ripristino.

Per le registrazioni della qualità vengono normalmente utilizzati moduli opportunamente codificati e, comunque, identificati nell'"Elenco delle RegISTRAZIONI" con i rispettivi tempi di conservazione, l'ubicazione e il responsabile dell'archiviazione, garantendo così la rintracciabilità degli stessi e la riferibilità al Sistema di Gestione di riferimento. Nelle specifiche procedure vengono indicate le modalità di registrazione dei dati oltre che i responsabili della registrazione.

Le registrazioni vengono conservate quanto meno per il tempo indicato nell'"Elenco delle registrazioni della qualità"; superato tale periodo vengono distrutte, in relazione alle esigenze di spazio presso gli archivi cartacei ed elettronici. I dati personali vengono conservati anche per periodi più lunghi in relazione alle possibili richieste degli interessati dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 42 di 66	

8 Controllo operativo

8.1 Pianificazione e controllo operativo

Le attività di realizzazione del servizio sono pianificate definendo, tramite procedure ed istruzioni:

- a) Le fasi secondo le quali sviluppare il processo;
- b) Le responsabilità assegnate;
- c) Le modalità operative da attuare;
- d) Gli indicatori di qualità del processo assunti;
- e) Le caratteristiche qualitative, prestazionali e di sicurezza da monitorare e misurare;
- f) Le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova da condurre ed i relativi criteri di accettazione;
- g) I documenti di registrazione da compilare;
- h) Le azioni da intraprendere nel caso di rilievo di non conformità rispetto ai risultati attesi o dichiarati o rispetto a requisiti cogenti applicabili.

Gli indicatori assunti per le attività di monitoraggio delle prestazioni sono coerenti con gli impegni dichiarati in sede di definizione del livello di qualità del servizio offerto e con gli obiettivi della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

L'organizzazione delle attività di realizzazione del servizio prendono in carico quanto connesso con l'eventuale introduzione di modifiche (rif. [§ 6.3](#)), in modo da porre in atto le azioni necessarie per mitigare eventuali effetti negativi.

Con riferimento specifico al controllo operativo dei processi connessi con requisiti del sistema di gestione ambientale, la pianificazione è impostata assumendo come prospettiva quella del ciclo di vita del prodotto e del servizio fornito (rif. [§ 6.1.3](#)).

I criteri adottati per la pianificazione delle attività sono trasferiti ai fornitori esterni nei casi di processi affidati all'esterno (rif. [§ 8.4](#)).

8.2 Individuazione dei bisogni del mercato e interazioni con il Cliente

8.2.1 Generalità

8.2.1.1 Procedure applicabili

- PRDGER270 Qualità Commerciale
- PRDIER060 Gestione Reclami e richieste di informazione

Le offerte e la definizione dei contratti seguono percorsi e modalità diverse a seconda delle seguenti tipologie contrattuali.

1. Contratti - convenzioni per l'erogazione di servizi a favore di Enti pubblici o privati,
2. **Contratti - convenzioni** stipulate con Enti Locali o Consorzi di Enti Locali per la gestione di servizi pubblici.

I contratti – convenzioni (tipo 1) per l'erogazione di servizi a favore di Enti pubblici o privati sono stipulati per i servizi Distribuzione Gas,

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 43 di 66	

La convenzione che regola il rapporto per il servizio Distribuzione Gas con le società di vendita è costituito dal Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale al fine di offrire il servizio di distribuzione a tutte le società di vendita del gas garantendo loro il libero accesso alla rete di distribuzione gas (il codice di rete tipo è stato approvato da parte dell'ARERA con la Delibera 108/06 allo scopo di fissare uno strumento contrattuale in grado di regolare in maniera neutrale e non discriminante i rapporti tra le imprese di distribuzione del gas e le società di vendita).

Le tipologie contrattuali che permettono all'Azienda di gestire in esclusiva su un determinato territorio il Servizio di Distribuzione gas sono del tipo 2 ed in base alle stesse il servizio viene gestito a favore:

- della collettività, tutelando l'ambiente e la sicurezza,
- degli utilizzatori allacciati alle rispettive reti mediante il trasporto del gas.

I contratti del tipo 2 implicano il conferimento di impianti idonei allo scopo. Nei confronti di enti e soggetti pubblici i contratti - convenzioni possono essere stipulati a fronte della partecipazione e aggiudicazione di gare di appalto.

La formulazione di un'offerta e/o la stipula di un contratto/convenzione seguono specifici percorsi standard che comprendono le seguenti fasi:

- determinazione dei requisiti di servizio da soddisfare;
- riesame tecnico dell'offerta/ordine/contratto/convenzione,

descritte nei paragrafi successivi.

8.2.2 Individuazione dei requisiti di beni e servizi

Nei contratti sopra richiamati le caratteristiche del servizio vengono identificate e definite con il Cliente affinché non vi siano interpretazioni ambigue sul servizio atteso ed il rapporto commerciale venga pianificato all'insegna della chiarezza e trasparenza.

I requisiti contrattuali sono adeguatamente definiti e documentati, come specificato nelle procedure di riferimento e comprendono:

- identificazione dei requisiti richiesti / offerti relativi al servizio, comprese le modalità operative e i tempi relativi alle prestazioni (ad es. i requisiti tecnici dell'allaccio; i tempi entro cui effettuare le prestazioni, la disciplina di esecuzione dei lavori, ecc...);
- responsabilità reciproche delle varie fasi che precedono l'erogazione del servizio;
- eventuali requisiti non specificati dal cliente, ma necessari per l'erogazione del servizio;
- i requisiti cogenti applicabili;
- eventuali requisiti aggiuntivi definiti dall'Azienda.

I contratti del tipo 2 prevedono prestazioni accessorie a favore della collettività presente nel territorio interessato dal pubblico servizio. I requisiti di tali prestazioni sono descritti nella normativa emanata dall'Autorità di Controllo. La principale prestazione accessoria è costituita dalla realizzazione dell'allaccio alla rete.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a beni e servizi

Sono soggette a riesame (verifiche):

- le offerte,

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 44 di 66	

- gli ordini / contratti/convenzioni,
- le modifiche a offerte/contratti/convenzioni.

Tali riesami sono effettuati al fine di garantire che:

- le esigenze del Cliente siano state inequivocabilmente comprese, definite e documentate;
- l'Azienda, a seguito di un'analisi di fattibilità, sia in grado di soddisfare tutti gli impegni che si assume,
- al momento della ricezione dell'ordine o sottoscrizione del contratto/convenzione, eventuali divergenze rispetto all'offerta vengano risolte.

L'evidenza dell'avvenuta effettuazione dei riesami è costituita dall'inserimento a sistema informativo della richiesta del cliente.

Qualora il cliente esprima alcuni requisiti in modo non documentato durante la trattativa commerciale per alcuni contratti del tipo 1, il responsabile della trattativa formalizza i requisiti, prima della firma del contratto, sull'offerta. I suddetti requisiti sono approvati formalmente da personale autorizzato. Il cliente approva i requisiti, espressi verbalmente, e receipt sull'offerta con la firma del contratto.

Eventuali modifiche richieste all'offerta/contratto/convenzione sono riesaminate con le stesse modalità applicate alle nuove offerte/contratti/convenzioni. Quando necessario, le modifiche vengono notificate alle Aree coinvolte nell'erogazione del servizio.

Il Codice di rete tipo che regola il servizio distribuzione gas prevede che le richieste delle singole prestazioni effettuate dalle società di vendita siano sottoposte ad una verifica di ammissibilità preventiva all'esecuzione.

8.2.4 **Comunicazione con il Cliente**

Le comunicazioni con i clienti sono impostate in modo da assicurare che:

- siano definite chiaramente le interfacce;
- vengano recepite le informazioni provenienti dal cliente quali nuove esigenze, reclami ecc..;
- si tenga traccia documentata delle comunicazioni intercorse con il cliente relative ai requisiti contrattuali, includendo anche comunicazioni telefoniche (richieste d'intervento, esigenze di adeguamenti tariffari, modifiche contrattuali ecc..).

Le modalità di comunicazione avvengono o in forma scritta, via e-mail, via fax, *via portale web* o in forma verbale a cui segue formalizzazione.

8.3 Sviluppo di beni e servizi

8.3.1 **Processi di sviluppo**

8.3.1.1 **Procedure applicabili**

- PRPGER600 "Gestione della Progettazione ed Esecuzione Lavori".

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 45 di 66	

8.3.1.2 Processi di sviluppo

Per il servizio distribuzione Gas il presente punto della norma è applicabile per quanto concerne la progettazione di nuovi impianti o reti nonché l'ampliamento, rinnovo o ristrutturazione di impianti o reti già esistenti. Tali attività sono in carico al Servizio Progettazione e Direzione Lavori.

Le modalità di gestione e le responsabilità di tali progetti sono descritte nella procedura avente codice PRPGER600.

Le modalità di conduzione e le responsabilità di riesame, verifica, validazione sono dettagliate in procedura così come le modalità di registrazione delle stesse.

La documentazione relativa al riesame, alla verifica, alla validazione e modifica della progettazione è archiviata nel fascicolo del progetto a cura del Progettista o dell'Assistente alla Progettazione e con questo conservata per un periodo definito nell' "Elenco delle RegISTRAZIONI della Qualità".

8.3.1.3 Pianificazione della progettazione e/o sviluppo

Il Progettista o il suo referente aziendale, qualora si tratti di un professionista esterno, ha il compito di individuare i requisiti e gli obiettivi da soddisfare e di sviluppare un piano di Progetto che include normalmente:

- sequenza delle attività di progettazione, riesame, verifica e validazione da svolgere;
- risorse coinvolte (incluse risorse esterne);
- interfacce interne/esterne;
- tempistiche;
- documenti da produrre.

Il gruppo di progetto è costituito dalle seguenti figure:

- Responsabile di Progetto (RUP), che ha una funzione di coordinamento per ogni progetto;
- Progettista che dispone dei necessari requisiti stabiliti dalla legge e che firma il progetto e ne assume la responsabilità;
- eventuale assistente alla progettazione che può assumere il ruolo di referente Interno del Progettista esterno.

Il personale dell'Azienda incaricato di effettuare le attività di progettazione è adeguatamente addestrato e qualificato, come definito nel paragrafo 7.2 del presente manuale.

Per la natura pubblica dell'Azienda, i momenti realizzativi nei quali si articola ciascun progetto sono strettamente regolamentati dalla legge di riferimento (D.Lgs. 50/16 e s.m.i). e sono costituiti dalle fasi predefinite di progettazione preliminare, progettazione definitiva e progettazione esecutiva.

In alcuni casi, in funzione della tipologia dell'intervento richiesto, possono non essere necessarie le prime due fasi (o una di queste).

Il ciclo di progettazione è articolato nei seguenti momenti:

- progettazione preliminare;
- riesame e verifica della progettazione preliminare;
- approvazione della progettazione preliminare;
- progettazione definitiva;
- riesame e verifica della progettazione definitiva;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 46 di 66	

- approvazione della progettazione definitiva;
- progettazione esecutiva;
- riesame e verifica della progettazione esecutiva;
- approvazione del progetto esecutivo;
- validazione.

Dopo l'approvazione del progetto esecutivo segue la fase di esecuzione lavori che viene affidata ad imprese esterne, opportunamente qualificate e coordinate da interfacce interne; le modalità operative inerenti l'esecuzione lavori, le responsabilità e i controlli sono dettagliate in procedura.

Il Progettista o il suo referente aziendale, qualora si tratti di un professionista esterno, ha il compito di verificare lo stato di avanzamento di ogni progetto e i dati di uscita di ogni fase ed eventualmente di aggiornare il piano.

8.3.1.4 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

L'esigenza di un nuovo progetto di norma è formalizzata in un documento preliminare di progettazione che esplicita gli elementi in ingresso alla progettazione.

RUP effettua una verifica dei dati contenuti negli Elementi in ingresso alla progettazione esaminandone l'adeguatezza, la completezza e la congruenza. Tale documento contiene nel modo più esaustivo e chiaro possibile:

- la descrizione dell'intervento;
- i requisiti in termini funzionali, prestazionali e d'uso;
- la normativa di riferimento;
- ogni altro requisito ritenuto importante per la progettazione.

La stima dei costi è definita nei documenti aziendali di pianificazione.

L'individuazione di ulteriori requisiti normativi applicabili, vista la stretta interazione tra l'attività progettuale e le norme che regolamentano il territorio dove l'opera progettata va a inserirsi, viene effettuata inizialmente da RUP e completata nel corso dello sviluppo del progetto a cura del Progettista e/o dell'Assistente di progettazione.

Si considerano progetti simili tutti quelli inerenti il medesimo servizio e infrastruttura.

8.3.2 Controllo dello sviluppo

8.3.2.1 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Come "Elementi in uscita della Progettazione" si intendono tutti i documenti che riportano i contenuti maturati durante la progettazione.

I principali "Risultati della Progettazione" sono:

- capitolato speciale d'appalto;
- computo metrico;
- elaborati grafici;
- elenco voci di spesa;
- relazione tecnica;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 47 di 66	

- specifiche / istruzioni;
- manuali operativi;
- fascicolo di manutenzione;
- quadro di spesa per la realizzazione dell'opera;
- piano di sicurezza e coordinamento;
- cronoprogramma dei lavori.

Ogni documento contenente i risultati della progettazione viene verificato ed approvato dal progettista, con le modalità descritte in procedura.

Tali documenti sono contenuti nel progetto denominato "esecutivo" che viene quindi sottoposto all'approvazione del CdA o dell'AD, in relazione alla spesa prevista.

8.3.2.2 Riesame della progettazione e sviluppo

I momenti di riesame vengono definiti coinvolgendo tutti gli interessati, in base alla complessità della progettazione, alla dimensione del gruppo di lavoro e al numero e tipologia di fasi, con le seguenti finalità:

- valutare la coerenza, correttezza e completezza e funzionalità delle soluzioni tecniche individuate,
- valutare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i requisiti,
- individuare eventuali problemi e proporre le azioni necessarie.

Tale attività può comprendere:

- effettuazione di calcoli alternativi;
- confronto con altri progetti simili;
- verifiche della documentazione elaborata.

L'iter procedurale prevede sempre almeno un riesame antecedente l'approvazione formale dei risultati relativi alla fase di progettazione.

I risultati dei riesami possono portare alla revisione della programmazione, sia per quanto riguarda la tempificazione che le risorse impiegate.

8.3.2.3 Verifica della progettazione e sviluppo

Le verifiche della progettazione vengono effettuate con lo scopo di accertare la congruenza tecnica e la compatibilità con gli elementi in ingresso e/o con i risultati delle fasi precedenti. Responsabile di tale attività è il RUP.

8.3.2.4 Validazione della progettazione e sviluppo

Lo scopo della validazione è di verificare che l'opera progettata soddisfi i requisiti per l'uso.

La validazione della progettazione viene effettuata al termine dei lavori di realizzazione dell'opera e consiste nella verifica del corretto e completo funzionamento dell'opera in tutte le sue parti.

8.3.2.5 Gestione delle modifiche della progettazione e sviluppo

Qualora emergessero necessità di apportare modifiche, il Progettista provvede a valutarle, prima della loro attuazione, considerando gli effetti che tali modifiche potrebbero avere sui requisiti iniziali, sui risultati e sulle fasi di progettazione.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 48 di 66	

Le modifiche riesaminate, verificate e validate sono opportunamente registrate sui documenti di progetto revisionati secondo quanto previsto in procedura.

Il riesame delle modifiche prende anche in considerazione i possibili impatti che tali modifiche hanno sulle opere già realizzate.

8.4 Controllo dell'approvvigionamento di beni e servizi

8.4.1 Generalità

8.4.1.1 Procedure applicabili

- PRAQER800 "Gestione Acquisti"
- PRAQER810 "Valutazione Fornitori"

Il RQSA ha predisposto e mantiene attive le procedure necessarie per assicurare:

- l'acquisto da Fornitori di provata competenza ed affidabilità;
- forniture conformi ai requisiti specificati;
- il soddisfacimento dei requisiti richiesti per l'Ambiente e per la SSL da parte degli appaltatori e dei loro lavoratori;
- il controllo dei processi affidati all'esterno in coerenza con quanto richiesto dal SGQSA;
- il rispetto dei requisiti stabiliti dalle normative applicabili ai contratti pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.).

La procedura prevede:

- i parametri di qualificazione e valutazione dei fornitori, inclusi quelli riferiti al SGQSA, sui quali viene svolta un'indagine;
- le modalità di qualifica dei Fornitori strategici ed il conseguente inserimento nell'Albo Fornitori Qualificati del servizio aziendale erogato;
- le modalità adottate per determinare i controlli da attuare su processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo sull'approvvigionamento esterno

In funzione di quanto sopra, i fornitori vengono classificati in:

- strategici
- non - strategici.

Sono classificati "strategici" i fornitori di fattori produttivi che hanno un elevato impatto sulla qualità del servizio finale al Cliente o sull'efficienza dei processi interni o su aspetti ambientali significativi o sulle prestazioni per la SS.

Sono classificati non - strategici tutti gli altri.

Tutti i Fornitori inseriti negli Albi Fornitori Qualificati vengono sottoposti a revisioni periodiche delle prestazioni, per riesaminare, nel tempo, se i fattori produttivi di fatto forniti confermano o meno le valutazioni precedenti.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 49 di 66	

Di norma i Fornitori, per aggiudicarsi una fornitura, vengono verificati e selezionati sulla base:

1. della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura,
2. della convenienza economica delle loro offerta,
3. del rispetto della normativa vigente.

L'estensione delle verifiche specificate al punto 1 ed i successivi controlli sono commisurati al livello di influenza che il fattore produttivo acquistato ha sulla qualità del servizio finale erogato al Cliente e/o sul soddisfacimento di requisiti cogenti applicabili.

8.4.3 **Informazioni documentate per fornitori esterni**

La procedura PRAQER800 identifica le modalità e le responsabilità di:

- definizione delle specifiche di approvvigionamento,
- comunicazione delle stesse ai fornitori,

tenendo conto che i fattori produttivi acquistati si suddividono nelle seguenti tipologie: beni, servizi, lavori e prestazioni professionali.

Le tipologie dei documenti di acquisto sono:

1. Lettere d'incarico per lavori e prestazioni
2. Ordini
3. Contratti
4. Contratti quadro (contratti che permettono di effettuare più ordini)
5. "Ordini speciali" (a differenza dei documenti indicati ai precedenti punti 1,2,3,4 non necessariamente sono destinati ai fornitori, in quanto a volte sanano nel sistema informatico acquisti urgenti effettuati e non formalizzati in anticipo).

Riferimenti o allegati per i documenti sopra indicati possono essere:

- Listini dei fornitori
- Cataloghi
- Offerte/ preventivi
- Capitolati
- Specifiche tecniche.

Per ogni tipo di fattore produttivo strategico, la scelta del fornitore è effettuata tra i fornitori qualificati il cui elenco è a disposizione delle unità operative e dei settori che ne necessitano.

Il contenuto dei documenti di acquisto è costituito da:

- dati identificativi del fornitore,
- dati e gli elementi descrittivi che identificano il fattore produttivo da acquistare,
- criteri di accettazione del fornitore e del fattore produttivo, quando applicabili,
- documentazione che deve essere applicata, in particolare in caso di affidamento di attività, o consegnata (specifiche, procedure, norme, garanzie, certificazioni, etc.),

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 50 di 66	

- requisiti per la qualificazione del personale del fornitore, quando applicabile
- requisiti per il SGQ, quando applicabile;
- requisiti per il SGA, quando applicabile;
- requisiti per il SG SSSL, quando applicabile.

Gli ordini ai Fornitori, prima della loro emissione, vengono validati dal personale che dispone delle idonee competenze tecniche economiche e regolamentari per verificare l'adeguatezza dei requisiti specificati.

8.5 Produzione di beni e fornitura di servizi

8.5.1 Controllo della produzione di beni e della fornitura di servizi

8.5.1.1 Procedure applicabili

- PRDGER200 "Gestione Impianti di Riduzione"
- PRDGER250 "Gestione Protezione Catodica"
- PRDGER220 "Gestione Logistica"
- PRDGER210 "Preventivi Allacci"
- PRPGER610 "Parere Tecnico Urbanizzazioni"
- PRDGER270 "Qualità Commerciale"
- PRDGER280 "Presa in carico reti ed impianti"
- PRDGER240 "Gestione Odorizzante"
- PRASER400 "Pronto intervento ed emergenza gas"
- PRASER410 "Preparazione e Risposta alle Emergenze"
- PRDGER230 "Ricerca Pianificata Fughe Gas"
- PRDGER290 "Cartografia - SIT"
- PRDGER300 "Gestione e manutenzione reti"
- PRAVER700 "Gestione attività di vettoriamento"

8.5.1.2 Controllo della produzione di beni e della fornitura di servizi

I Processi operativi che governano le attività produttive dell'Azienda comprese quelle affidate ai terzisti, nonché l'attività di rilascio / consegna di prodotti e la successiva assistenza sono gestiti in maniera controllata attraverso le seguenti iniziative:

- a) L'introduzione di nuove prestazioni e delle relative risorse sono soggette a valutazione preventiva e approvazione da parte della Direzione; ciò comporta la definizione delle specifiche di servizio e dei relativi processi attraverso cui vengono assicurate le forniture nel modo più efficace ed efficiente. Tali processi vengono documentati mediante specifiche procedure.
- b) Disponibilità della documentazione necessaria comprendente procedure, specifiche tecniche, disegni ed istruzioni operative, che definiscono le modalità e le responsabilità di ciascuna fase di processo; il loro livello di dettaglio è tale da consentire una chiara ed univoca interpretazione e tiene conto del grado di istruzione, di qualificazione e di addestramento del personale destinatario.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 51 di 66	

- c) I processi impiegano infrastrutture opportunamente gestite e controllate, secondo quanto previsto dai processi e dalle procedure specificate al paragrafo 4.4, in modo da assicurare la loro costante disponibilità ed efficienza in coerenza con quanto richiesto nei contratti - convenzioni di servizio stipulate con Enti Locali o Consorzi di Enti Locali per le infrastrutture conferite.
- d) In relazione alla tipologia di controlli prevista, l'Azienda si è dotata degli opportuni dispositivi per monitoraggi e misurazioni la cui gestione è prevista al paragrafo 7.1.
- e) Le attività di controllo del processo prevedono una serie di verifiche nell'ambito delle varie fasi di attività per accertare la conformità dei singoli "output" alle specifiche definite. Il monitoraggio dei fattori produttivi/prodotti/servizi è effettuato secondo le modalità definite al punto 9.1.

8.5.1.3 Validazione dei processi produttivi e dell'erogazione di servizi

Per processi speciali s'intendono i processi in cui il risultato finale non può essere verificato se non con prove distruttive o in cui le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto viene utilizzato o il servizio erogato.

In particolare, l'attività di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e costruzione di impianti o reti può comportare delle operazioni di saldatura che sono considerate processi speciali, cioè processi il cui risultato finale non può essere controllato (se non con prove distruttive) o le cui eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo il rilascio delle reti e degli impianti.

Questi processi vengono validati prima della messa in esercizio, per dimostrare la capacità di conseguire i risultati previsti, mediante i passi di seguito dettagliati.

QUALIFICA DEL PROCESSO E DEI MATERIALI

Le specifiche e le tolleranze dei materiali (es. tipo elettrodi saldatura, regolazioni,...) vengono definiti in base alle specifiche tecniche dell'operazione (tipologia di saldatura) e del prodotto/ intervento da realizzare.

QUALIFICA DEGLI OPERATORI

La qualifica del personale abilitato ad eseguire le attività e i controlli relativi ai processi speciali viene effettuata in base ai criteri definiti nel paragrafo 7.2 del Manuale e nelle specifiche procedure/istruzioni ed è riportata sulla "Scheda individuale" relativa al dipendente.

PROCEDURE E REGISTRAZIONI

Le modalità esecutive delle attività di cui sopra e la eventuale modulistica di registrazione, sono descritte nelle procedure/ istruzioni operative.

Le procedure/ istruzioni vengono riesaminate e approvate, prima dell'avviamento in esercizio, dalla persona autorizzata, come specificato nel paragrafo 7.5.

L'evidenza della validazione di processo si evince da appositi verbali di validazione. Qualora siano apportate modifiche significative alle condizioni operative del processo, viene nuovamente eseguita la validazione del processo come sopra indicato o con l'emissione di una nuova versione della procedura/istruzione operativa.

La gestione dei flussi di gas è un processo speciale in quanto alcune eventuali carenze, vengono evidenziate dopo che il servizio è stato erogato. Di solito, infatti, i controlli sono in grado di evidenziare la

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 52 di 66	

non conformità del prodotto ai parametri di legge, dopo che quest'ultimo è già stato utilizzato o è in uso. Ciò in quanto i flussi non possono in alcun caso essere arrestati.

La validazione e il controllo del processo viene garantita tramite:

- impostazione e gestione dei flussi in modo tale da assicurare il rispetto dei parametri di legge, anche seguendo le norme di buona gestione dedotte dalla letteratura tecnico scientifica di pertinenza (vedi procedura PRDGER240);
- gestione controllata e manutenzione delle macchine e dei DMM, prevedendo la taratura di questi ultimi, sulla base di quanto previsto nella procedura PRASER420;
- qualifica del personale che avviene mediante la definizione dei profili professionali rilevanti per le attività con impatto sulla qualità del servizio e la conseguente selezione e formazione di personale idoneo: i profili e le qualifiche di ciascuna persona coinvolta in tali attività sono rintracciabili dalla sua Scheda Individuale (vedi par. 7.2);
- predisposizione e aggiornamento delle procedure di gestione dei flussi nonché della documentazione di registrazione dei parametri critici del flusso; le registrazioni sono conservate secondo quanto indicato nell'Elenco delle Registrazioni del SGQSA;
- rivalidazione del processo effettuata qualora siano apportate modifiche significative alle condizioni operative del flusso (portate, estensione della rete, capacità dei complessi e impianti), vedi procedura PRPGER600.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'Azienda identifica i fattori produttivi, lo stato dei prodotti e dei processi, le infrastrutture e le attività svolte con i seguenti strumenti d'identificazione: codici o numeri identificativi riportati sugli imballaggi, scaffali di magazzino, sulle infrastrutture e registrazioni della qualità.

Più in dettaglio, gli aspetti rilevanti di cui si tiene traccia nell'erogazione dei servizi ai Clienti sono riportati tramite specifici moduli di Identificazione e Rintracciabilità.

Il sistema di rintracciabilità consente di correlare tra loro i dati e le informazioni relative a:

- i fornitori con i fattori produttivi acquistati,
- fattori produttivi con le infrastrutture,
- le infrastrutture con i servizi erogati,
- le infrastrutture con i prodotti forniti,
- i servizi forniti ed i prodotti erogati con i clienti,
- il personale con infrastrutture, prodotti e servizi,
- i fornitori con i clienti.

Quando la rintracciabilità è un requisito contrattuale e/o normativo i documenti che garantiscono la rintracciabilità sono conservati per un periodo definito nell' "Elenco delle Registrazioni del SG QSA".

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 53 di 66	

8.5.3 Proprietà del cliente o del fornitore

La presa in consegna degli impianti/reti del servizio distribuzione gas e la loro tutela avviene da parte dell'Azienda secondo quanto previsto dalla convenzione – contratto di servizio (vedi paragrafo 8.2), secondo quanto specificato nella procedura PRDGER280.

Nuovi impianti e reti vengono realizzati da parte dell'Azienda per conto dell'ente pubblico in conformità a quanto previsto dalla convenzione di servizio.

È compito dell'Azienda conservare in condizioni idonee alla gestione i complessi, gli impianti e le reti ricevute in affidamento con l'obbligo di adeguarle alle normative tecniche e di sicurezza vigenti. Tali opere andranno restituite all'ente pubblico, insieme a quelle realizzate durante il periodo di gestione, in condizioni di efficienza e buono stato di conservazione.

I documenti che attestano la comunicazione al cliente della notifica costituiscono registrazioni della qualità e sono conservati per un periodo definito nell' "Elenco delle Registrosioni".

I documenti consegnati dai Clienti all'azienda, per l'attivazione della fornitura del Servizio distribuzione gas e per l'effettuazione delle prestazioni accessorie dei servizi a rete, sono gestiti come segue:

- richiesti se possibile in fotocopia;
- controllati per accertare il loro stato e la conformità fisica rispetto a quanto dichiarato dal cliente;
- identificati fisicamente mediante collocazione in apposite cartelle/pratiche cliente;
- conservati, movimentati e utilizzati in condizioni idonee ad assicurare il loro stato di integrità e sicurezza e a prevenire utilizzi impropri.

Oltre che da quanto individuato sopra negli elementi comuni, il prodotto fornito dal cliente è costituito dal gas di proprietà della società di vendita che fluisce negli impianti e reti di distribuzione.

La società di vendita consegna il Gas nella rete di distribuzione gestita dall'Azienda secondo le modalità previste dal "Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale" che prevede gli obblighi dell'Azienda in merito alla gestione degli standard qualitativi (continuità ed odorizzazione) del flusso e della misura dei volumi.

8.5.4 Conservazione di beni e servizi

L'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione dei materiali utilizzati nei processi operativi, distinguibili in strumentazione per l'effettuazione di manutenzioni, rinnovamenti ed ampliamenti e materiali destinati a costituire impianti e reti è regolata dalle seguenti procedure:

- Gestione Logistica (PRDGER220),
- Gestione Progettazione ed Esecuzione Lavori (PRPGER600) per i lavori effettuati in base a progetti.

8.5.5 Attività post vendita

In osservanza alle disposizioni di legge, EDMA Reti Gas ha definito delle procedure che descrivono le gestione delle segnalazioni da pronto intervento gas, emergenze e incidenti da gas.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 54 di 66	

La procedura ha quale scopo di garantire le condizioni di sicurezza e di continuità del servizio di distribuzione del gas.

Obiettivo prioritario è la protezione delle persone, dei beni propri ed altrui.

Tale procedura descrive:

- a) le modalità relative alla gestione del pronto intervento
- b) le modalità relative alla gestione delle emergenze gas (piano di emergenza, responsabile dell'emergenza, registrazione dell'intervento, comunicazione al CIG)
- c) le modalità relative alla gestione degli incidenti da gas (piano di incidenti da gas, responsabile dell'incidente da gas, registrazione dell'intervento, comunicazione al CIG)
- d) il servizio prestato durante la reperibilità
- e) la strumentazione necessaria e presente
- f) i rapporti con altre istituzioni
- g) le modalità di trasmissione dei rilievi per l'aggiornamento in cartografia
- h) le modalità di registrazione dei dati e delle informazioni.

8.6 Consegna di prodotti e servizi

La consegna del gas metano all'utente avviene tramite una rete di distribuzione che ha origine dagli organi di presa del metanodotto nazionale che è dimensionata in modo da garantire, in ogni punto di consegna, le potenzialità richieste ad una pressione compatibile con il corretto funzionamento delle apparecchiature utilizzatrici.

Il lay-out della rete di distribuzione è oggetto di attività di cartografia.

La conservazione dello stato delle tubazioni è assicurata con l'attuazione di una protezione catodica.

I monitoraggi e le misurazioni finali hanno lo scopo di accertare che l'erogazione dei servizi sia avvenuta secondo le modalità previste dalle istruzioni operative applicabili e che i parametri assunti per caratterizzare il livello qualitativo del servizio offerto rispettino i criteri di accettazione definiti.

In particolare sono sottoposti a controllo finale le seguenti attività:

- allacciamento alla rete di distribuzione;
- attivazione/cessazione di una fornitura;
- distribuzione di gas in riferimento ai parametri tecnici che la caratterizzano (continuità, pressione, tenuta della rete);

Anche nel caso di prove, controlli e collaudi condotti in situazioni di pronto intervento si opera in conformità con le istruzioni operative applicabili e se ne registrano i risultati su verbale di intervento.

8.7 Prodotti e servizi non conformi

8.7.1.1 Procedure applicabili

- PRDIER020 "Non conformità"

Tutti i prodotti, i servizi e i processi aziendali identificati come Non Conformi vengono trattati secondo quanto previsto nella procedura avente codice PRDIER020, tendente a tenere sotto controllo il processo di erogazione o di utilizzo del prodotto ed a predisporre le informazioni per individuarne le cause di NC.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 55 di 66	

L'individuazione di materiali/prodotti/servizi che sono riconosciuti come Non Conformi, in una qualunque fase del processo, genera una segnalazione di Non Conformità (Rapporto di NC) e il conseguente trattamento sino alla completa risoluzione della stessa.

La responsabilità di identificare ed eventualmente segregare i materiali e/o prodotti/servizi NC è dell'Ente che rileva la Non conformità.

Chiunque rilevi una NC, sia di materiali/prodotti/servizi sia di processi, è tenuto a segnalare tempestivamente al responsabile del Servizio interessato il quale redige il Rapporto NC e lo trasmette a RQSA ed al Responsabile dell'Area interessata.

RQSA è responsabile della notifica alle funzioni interessate, della corretta gestione delle NC e dell'attivazione delle conseguenti azioni correttive (vedi paragrafo 10.1).

La decisione finale viene registrata sul rapporto di NC e diviene operativa solo dopo l'approvazione del Responsabile di Area interessato o, se necessario, di RQSA.

Analoga responsabilità compete a RQSA per le NC di Sistema.

I materiali/prodotti NC sono segregati a livello fisico o documentale allo scopo di evitarne l'utilizzazione prima che siano intraprese azioni di trattamento nei loro riguardi.

RQSA provvede all'archiviazione dei Rapporti di NC ed alla loro analisi periodica per evidenziare i tipi e le cause principali di NC, al fine di avviare opportune azioni correttive. I risultati di tali analisi sono utilizzati quali elementi in ingresso per il riesame della Direzione (vedi paragrafo 9.3).

8.8 Preparazione e Risposta alle Emergenze

8.8.1 Procedure applicabili

- PRASER400 "Pronto intervento ed emergenza gas"
- PRASER410 "Preparazione e Risposta alle Emergenze"

8.8.2 Individuazione possibili situazioni di emergenza.

Il Comitato QSA ha la responsabilità di individuare le possibili situazioni di rischio e di predisporre, previa approvazione di AD, adeguati piani di risposta alle emergenze. In questa attività usufruisce della collaborazione di RSPP.

Le possibili situazioni di emergenza sono individuate conducendo una Analisi dei Rischi associati alle attività di EDMA Reti Gas; gli scenari così individuati vengono valutati in base ad una stima della relativa probabilità di accadimento e della gravità delle conseguenze.

L'Analisi del Rischio è mantenuta aggiornata nel tempo, tenendo conto, in particolare, degli incidenti eventualmente verificatisi.

Sulla base dei risultati della Analisi del Rischio, il Comitato QSA coordina la definizione di programmi di riduzione dei rischi individuati, con particolare riferimento a quelli che superano il livello di protezione assunto.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 56 di 66	

8.8.3 Preparazione alla gestione delle emergenze.

Il Comitato QSA redige e mantiene aggiornato un Piano di emergenza, eventualmente integrato con l'emissione di specifiche istruzioni operative, con il quale prende in considerazione i risultati dell'Analisi del Rischio.

Il Piano di emergenza prevede la costituzione di squadre di emergenza in grado di garantire l'operatività. Il personale inserito in tali squadre è addestrato rispetto ai compiti assegnati.

Il Comitato QSA, inoltre, rende disponibili le attrezzature necessarie per l'attuazione delle procedure di emergenza e ne verifica periodicamente l'efficacia, in particolare attraverso simulazioni.

8.8.4 Gestione di incidenti ed emergenze.

Eventuali incidenti ed eventuali emergenze sono affrontati secondo quanto previsto con il Piano di Emergenza e con le Istruzioni Operative applicabili.

Il Comitato QSA ha la responsabilità di esaminare le conseguenze di quanto accaduto e di redigere rapporto di incidente riferendone ad AD.

Con la redazione del rapporto vengono sottoposte ad analisi le possibili cause dell'incidente al fine di individuare idonee azioni correttive; in ogni caso il Comitato QSA sottopone ad aggiornamento quanto stabilito e valutato in sede di Analisi del Rischio e nel conseguente Piano di Emergenza.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 57 di 66	

9 Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

9.1.1.1 Procedure applicabili

- PRDIER090 Tenuta sotto controllo delle prescrizioni legali

9.1.1.2 Monitoraggi e misurazioni sui processi

I processi del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la Sicurezza di EDMA Reti Gas sono monitorati, nelle loro fasi di realizzazione, con specifici indicatori.

Lo scopo di tali monitoraggi e misurazioni è quello di accertare e garantire nel tempo l'idoneità dei processi a fornire i risultati attesi e dichiarati. Pertanto, essi sono condotti a fronte di criteri di accettazione e sono riferiti alle caratteristiche chiave dei processi.

In particolare, sono sottoposti a monitoraggio:

- a) Tempi di attesa per la fruizione di un servizio;
- b) Caratteristiche prestazionali legate al buon funzionamento e/o alla sicurezza di funzionamento degli impianti in gestione;
- c) Efficacia dei processi di pianificazione sia delle attività che delle risorse;
- d) condizioni di controllo individuate in sede di analisi del rischio relativamente alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Le procedure applicabili individuano le azioni da intraprendere ove si rilevino situazioni di non conformità rispetto ai criteri di controllo assunti.

In sede di definizione degli obiettivi per il miglioramento dell'efficacia dei processi si individuano le caratteristiche su cui intervenire per ottenere il miglioramento atteso degli indicatori di processo.

Qualora, a seguito di controlli sui processi, venga evidenziata l'esigenza di un rimborso o indennizzo automatico a favore del cliente, lo stesso viene gestito da RAA mediante sistema informatico aziendale, fino al pagamento al cliente.

Per ritardi nelle risposte scritte al cliente la richiesta, è effettuata con le stesse modalità dal RAA.

L'efficacia e l'efficienza del processo, quando possibile, viene quindi misurata attraverso indicatori riportati nei Report del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza che sono portati a conoscenza dei Responsabili di Area in funzione delle rispettive competenze.

Per tali indicatori AD definisce annualmente i valori target in occasione del Riesame della Direzione.

Qualora sia necessario AD, supportato da RQSA, dal Comitato QSA e dai Responsabili di Area, in relazione alle rispettive competenze, a seguito dell'analisi dei suddetti dati, attiva le opportune azioni correttive.

9.1.1.3 Monitoraggi e misurazioni sul prodotto e sul servizio

EDMA Reti Gas assicura che:

- b) i prodotti in arrivo non sono utilizzati prima di essere controllati;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 58 di 66	

- a) la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti specificati sia verificata durante il relativo processo di realizzazione;
- b) il prodotto/servizio sia rilasciato/erogato quando tutte le operazioni pianificate sono state portate a termine con esito positivo;
- c) siano rispettate le disposizioni legislative cogenti..

I monitoraggi e le misurazioni sul servizio hanno lo scopo di integrare quanto previsto in sede di controllo del processo.

In particolare sono condotti analisi e controlli sullo stato di avanzamento delle richieste di preventivi, di allacciamenti, di attivazione/cessazione forniture.

9.1.1.4 **Monitoraggio prestazioni del sistema di gestione per l'ambiente e del sistema di gestione per la sicurezza.**

Il CQSA è responsabile di identificare appropriati metodi per la misura degli indicatori di prestazione del sistema di gestione ambientale e di quello di gestione per la sicurezza, al fine di assicurare che i risultati del relativo monitoraggio costituiscano una base affidabile per le conseguenti valutazioni.

A questo scopo, ove sia necessario utilizzare apparecchiature di misura, queste sono sottoposte a conferma metrologica (rif. sezione 7.1.4); ove, invece, si debbano misurare indicatori in parte soggettivi o qualitativi, appropriata attenzione è rivolta alla tecnica utilizzata per la valutazione dell'indicatore.

Sono in particolare utilizzate le seguenti tecniche:

- a) Sistematiche ispezioni sulle postazioni di lavoro;
- b) Ispezioni su specifiche apparecchiature ed impianti per verificarne gli equipaggiamenti di sicurezza e lo stato di efficienza;
- c) Analisi delle registrazioni del sistema di gestione per la sicurezza e per l'ambiente.

Il CQSA mantiene aggiornata la valutazione delle prestazioni del sistema di gestione per l'ambiente e per la sicurezza, emettendo, con periodicità annuale, specifico rapporto per la Direzione, con il quale vengono presi in considerazione gli indicatori di prestazione più importanti. Sulla base di tale analisi RQSA predispone un rapporto di maggior dettaglio rivolto a responsabili di servizio e, secondo quanto opportuno, rapporti semplificati per la divulgazione dei risultati del sistema di gestione per l'ambiente e per la sicurezza al personale.

E' inoltre organizzata e mantenuta attiva una analisi degli eventi che abbiano condotto ad una situazione di pericolo, con conseguente incidente o infortunio.

A fronte di ciascuna di tali situazioni, RSPP emette, con la collaborazione delle funzioni interessate, un rapporto nel quale ne vengono investigate le cause.

9.1.2 **Soddisfazione del cliente**

EDMA Reti Gas attua un codice di condotta per l'analisi della soddisfazione del cliente in conformità allo standard internazionale ISO 10001, adattato agli impegni aziendali ed ai principali stakeholder individuabili come clienti.

Il codice viene attuato attraverso lo strumento definito nel modello "MDDIER110-030 - Risultati applicazione criteri di valutazione della soddisfazione dei clienti".

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 59 di 66	

Inoltre la misurazione ed il monitoraggio della soddisfazione del cliente possono avvenire attraverso apposite indagini effettuate mediante interviste o l'invio periodico ai clienti di questionari appositamente predisposti che includono domande sui servizi erogati dall'Azienda.

Lo scopo principale delle indagini è di stimolare i commenti dei clienti e di capire le loro aspettative, al fine di migliorare l'organizzazione ed i processi aziendali per creare il massimo valore per il cliente stesso.

Il campionamento statistico, le metodologie di raccolta ed elaborazione dei dati e la frequenza di invio, sono definite dai settori e funzioni competenti e verificate in occasione del Riesame della Direzione.

Oltre alle indagini si prendono in considerazione:

- l'andamento dei reclami distinto per tipologia (vedi par. 8.2);
- e, in alcuni casi, il gradimento dimostrato dalla clientela per le campagne promozionali.

I risultati delle indagini sono raccolti e visionati dal RQSA che ne relaziona, unitamente ai risultati delle rilevazioni precedenti, in sede di riesame del SGQSA come dato di input.

Per la rappresentazione grafica, a cura del RQSA, vengono normalmente utilizzate tabelle, diagrammi a barre o a torte e diagrammi di Pareto.

9.1.3 Analisi e valutazione dei dati

9.1.4 Valutazione della conformità legislativa

RSPD conduce una valutazione di conformità legislativa, secondo criteri e metodologie descritte con apposita procedura gestionale avente codice PRDIER090. Tale valutazione è correlata con le attività predisposte per mantenere l'aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili (rif. paragrafo 6.1.3).

Con tale valutazione si procede a:

- a) Raccogliere gli elementi di conoscenza necessari dai singoli responsabili di funzione;
- b) Confrontare i requisiti e gli adempimenti legislativi e normativi individuati con la situazione aziendale, verificando la conformità di ogni elementi dell'attività, prodotto, servizio;
- c) Estendere detto confronto prendendo in considerazione eventuali criteri interni fissati con la politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSLL;
- d) Formalizzare i risultati con l'emissione di uno specifico documento.

La valutazione di conformità legislativa è aggiornata con periodicità annuale, nonché in conseguenza di eventuali emanazioni o modifiche di leggi e/o normative applicabili al SGQSA.

9.2 Audit interni

9.2.1 Procedure applicabili

- PRDIER040 "Audit interno"

9.2.2 Audit interni

Le modalità operative e le responsabilità adottate per la gestione degli audit interni sono definite in dettaglio nella "**procedura di sistema**" avente codice PRDIER040.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 60 di 66	

Gli audit costituiscono un riesame sistematico ed indipendente di tutti gli elementi del sistema (cioè di tutte le attività e gli eventi descritti o a cui si fa riferimento nel presente Manuale per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL).

Esse sono volte a determinare se le attività sono in accordo con quanto pianificato e se quanto prescritto viene attuato efficacemente, mantenuto aggiornato e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Nel corso degli audit possono emergere "richieste di azioni correttive" che vengono gestite come descritto nel paragrafo 10.1.

Il RQSA ha la responsabilità di definire e formalizzare la pianificazione degli audit interni

I valutatori non devono avere alcuna responsabilità diretta nell'attività sottoposta a verifica e devono essere stati specificatamente formati al ruolo.

Il Programma annuale degli audit viene definito in modo tale che:

- tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSSL siano inclusi;
- tutti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001 e/o della norma UNI EN ISO 14001 e/o della norma UNI ISO 45001 e del Manuale per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL siano sottoposti ad audit;
- i risultati dei precedenti audit siano considerati.

Il RQSA, a causa di situazioni particolari emerse durante l'anno, può modificare il Programma Annuale degli Audit Interni, motivando formalmente le modifiche apportate.

Il Responsabile del Gruppo di Audit (RGA) ha la responsabilità di preparare un Piano di Audit, mettendolo a conoscenza del Responsabile della funzione da verificare, e di preparare la documentazione necessaria per effettuare l'audit interno.

Per gli audit sui processi/ procedure operative, la documentazione guida è ricavata dalle tabelle/ flusso dei processi contenute nelle procedure operative. Nel corso della verifica devono essere presi in considerazione anche eventuali Richieste di Azioni Correttive (RAC) precedenti, al fine di verificarne l'efficacia.

Il RGA conduce l'audit sul campo con il supporto della documentazione normativa applicabile alla funzione da verificare.

Durante la verifica il RGA raccoglie e registra le evidenze oggettive.

Durante l'esecuzione dell'audit possono essere individuate situazioni, fatti, elementi che oggettivamente non sono in linea con quanto previsto e descritto nei documenti di riferimento.

Ogni osservazione di scostamento riscontrata rispetto a quanto specificato nella procedura o istruzione di lavoro viene valutata e discussa con la persona interessata. Se tale scostamento viene confermato, l'osservazione dà origine a una non conformità.

Le risultanze dell'audit sono formalizzate dal RGA esprimendo un Rapporto di Audit ove, in particolare, è riportato un giudizio circa la conformità o meno delle situazioni osservate.

A seguito di una non conformità il RGA apre direttamente una Richiesta di Azione Correttiva.

I risultati degli audit costituiscono parte integrante dei dati da analizzare durante il Riesame della Direzione.

Il RQSA tiene traccia documentata (ordine del giorno del riesame della Direzione) degli audit interni del SGQSA in termini di:

- numero di Audit effettuati,

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 61 di 66	

- numero/tipo di non-conformità rilevate,
- azioni correttive intraprese.

9.3 Riesame della direzione

RQSA indice, almeno ogni anno, una riunione per il riesame del SGQSA. A tale riunione partecipano l'AD, i Responsabili di Area, RSPP, il Comitato QSA.

Nel corso del riesame vengono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- risultati del precedente Riesame della Direzione (compreso il Piano di Miglioramento) e stato di attuazione delle azioni conseguentemente intraprese;
- cambiamenti nei fattori che caratterizzano il contesto di riferimento per le attività di EDMA Reti Gas;
- informazioni disponibili per la valutazione delle prestazioni e dell'efficacia complessiva del SG QSA:
 - risultati delle indagini per valutare la soddisfazione del cliente;
 - stato dei reclami pervenuti dai clienti;
 - informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti ai fini dell'applicazione del SG QSA;
 - risultati relativi al raggiungimento degli obiettivi fissati;
 - risultati che caratterizzano le prestazioni dei processi e lo stato di conformità dei prodotti e servizi forniti;
 - stato delle non conformità rilevate dai controlli sul processo, sul prodotto e sul servizio;
 - andamento e risultati delle azioni correttive;
 - stato delle indagini su eventuali incidenti e rapporti sulle emergenze (reali o simulate);
 - risultati dei monitoraggi sugli indicatori e sugli obiettivi di processo/servizio;
 - risultati degli audit;
 - monitoraggio sulle prestazioni dei fornitori;
 - valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive;
 - valutazioni circa l'eventuale rilievo di violazioni significative delle norme relative alla protezione dell'ambiente ed alla prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro;
- valutazioni circa lo stato di adeguatezza delle risorse;
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità;
- consuntivo delle attività di formazione e valutazione della relativa efficacia;
- risultati delle analisi condotte sulla identificazione dei pericoli e sulla valutazione e controllo dei rischi;

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 62 di 66	

- risultati delle analisi condotte per identificare gli aspetti ambientali significativi;
- risultati dei processi di comunicazione e consultazione;
- Piano di Miglioramento proposto;
- proposte di modifica da apportare al SGQSA e alla Politica per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSSL.

I suddetti punti sono formalizzati dal RQSA in un apposito rapporto.

Mediante l'analisi degli elementi sopra citati si verifica l'adeguatezza della Politica per la Qualità e la SSSL e si decide in merito al suo eventuale aggiornamento.

Il risultato del riesame viene formalizzato da RQSA con l'emissione di apposito verbale con il quale vengono individuate decisioni ed azioni intraprese ai fini di migliorare:

- l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL;
- il livello di qualità del servizio fornito;
- le prestazioni in termini ambientali e di SSSL.

In particolare, vengono aggiornati gli obiettivi della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la SSSL ed i conseguenti piani di miglioramento, vengono individuate le esigenze di risorse, vengono aggiornati i piani per la formazione del personale, vengono definite le azioni da intraprendere per adeguare la pianificazione, viene aggiornato il piano delle comunicazioni

Viene altresì aggiornato il piano di miglioramento che contiene:

- obiettivi nell'erogazione dei servizi e nelle prestazioni del sistema (con i relativi indicatori misurabili e i target assegnati)
- relativi responsabili
- tempi di attuazione
- eventuali azioni impostate per il perseguimento di opportunità di miglioramento.

Il mantenimento in aggiornamento del Piano di miglioramento costituisce una fase caratterizzante l'attenzione di AD per il continuo miglioramento.

Il verbale della riunione di riesame, insieme al piano di miglioramento aggiornato, vengono redatti da RQSA, approvati da AD, distribuiti alle funzioni interessate e conservati tra i documenti di registrazione del SG QSA.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 63 di 66	

10 Miglioramento

10.1 Generalità

Il Comitato QSA coordina le attività di monitoraggio e di valutazione del SG QSA con lo scopo di individuare e proporre alla Direzione le opportunità di miglioramento che ne scaturiscono.

Le azioni conseguentemente intraprese hanno l'obiettivo di perseguire il soddisfacimento continuo dei requisiti di qualità, ambientali e di SSLL connessi con i processi di realizzazione e di fornitura del prodotto e del servizio, nell'ottica del miglioramento continuo del SG QSA in termini di prestazioni e di efficacia.

10.2 Incidenti, non conformità ed azioni correttive

10.2.1 Procedure applicabili

- PRDIER020 "Non conformità"
- PRDIER060 "Gestione reclami e richieste d'informazione"
- PRDIER030 "Azioni correttive e preventive"
- PRDGER270 "Qualità Commerciale"
- PRDIER140 "Rilevazione ed analisi degli incidenti e degli infortuni sul lavoro"

10.2.2 Incidenti ed infortuni sul lavoro

Le modalità con le quali vengono gestiti eventuali incidenti ed infortuni, le relative responsabilità e la documentazione di riferimento, sono descritte in dettaglio nella procedura avente codice PRDIER140.

10.2.3 Non conformità

10.2.3.1 Generalità

Le modalità con le quali vengono gestite le Non Conformità (NC), le relative responsabilità e la documentazione di riferimento, sono descritte in dettaglio nella "**procedura di sistema**" avente codice PRDIER020.

Per NC si intende una difformità dai requisiti stabiliti, riscontrata sul fattore produttivo /prodotto/servizio di qualunque processo.

Le NC vengono normalmente individuate durante i controlli pianificati sui fattori produttivi /prodotti/servizi o sui processi dell'Azienda.

Le NC vengono classificate nei seguenti tipi:

1. NC di fattori produttivi originate fornitori esterni;
 2. NC di prodotti/servizi generate dall'Azienda;
 3. NC di processo generate dall'Azienda;
 4. NC segnalate da clienti/ Reclami di Clienti;
 5. NC del sistema di gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la SSLL.
-

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 64 di 66	

Dopo aver rilevato una NC, il responsabile della gestione della NC provvede a:

- identificare il fattore produttivo/prodotto/servizio non conforme con la dicitura “Non Conforme” e segregarlo (se applicabile);
- registrare sinteticamente la NC utilizzando la specifica modulistica prevista;
- identificare la tipologia, il responsabile e le modalità del trattamento;
- applicare o richiedere l'applicazione del trattamento;
- ricontrrollare il prodotto/servizio dopo il trattamento (in caso di riproduzione del prodotto o ripetizione del servizio).

Gli archivi delle NC costituiscono una fonte importante per il monitoraggio della qualità in Azienda.

A seguito di NC ripetitive o di rilevante impatto, il responsabile della gestione della NC può decidere di attivare una azione correttiva (rif. paragrafo 10.1.3 del presente manuale).

10.2.3.2 NC segnalate da clienti/ Reclami di clienti

Vengono considerate e gestite come NC i reclami scritti che denunciano insoddisfazione del cliente relativamente a servizi non corrispondenti ai requisiti o alle aspettative del cliente stesso.

I reclami dei clienti vengono raccolti da SQSA e sono gestiti con le modalità e le responsabilità descritte nella procedura avente codice PRDIER060.

Le statistiche relative ai reclami pervenuti vengono poi passati annualmente al RQSA per il riesame, e le eventuali azioni correttive/ preventive da adottare.

10.2.3.3 Non Conformità relative al SG QSA ed indagine su incidenti

Rientrano nelle NC di questo tipo i seguenti casi:

- mancanza di documenti/procedure previsti dal SGQSA o documenti non aggiornati o non conosciuti;
- disallineamenti tra le procedure in vigore e le modalità di fatto seguite “sul campo” nell’esercizio delle operazioni.

Le NC del SGQSA vengono solitamente rilevate nel corso degli audit interni o nell’ambito del Riesame della Direzione; nel caso di NC da audit è sempre necessaria l’attivazione formale di azioni correttive.

Sono altresì stabilite le modalità adottate per la registrazione, l'indagine e l'analisi degli incidenti e dei quasi incidenti allo scopo di:

- individuare o mettere in evidenza le carenze del sistema di gestione ambientale e SLL e gli altri fattori che possano causare o contribuire all'accadimento di incidenti;
- identificare la necessità o il bisogno di un'azione correttiva;
- identificare le opportunità per un miglioramento continuo;
- comunicare i risultati di tali indagini.

Eventuali azioni correttive o opportunità di miglioramento vengono trattate in accordo con le pertinenti parti interessate.

10.2.3.4 Non Conformità legate al mancato rispetto di misure adottate per la SLL

Laddove si rilevi il mancato rispetto di una misura prevista dal sistema di gestione per la SLL, viene applicato, per il sanzionamento del soggetto interessato, il sistema disciplinare previsto nel Modello di

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 65 di 66	

Organizzazione, Gestione e Controllo attuato da EDMA Reti Gas in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 ed art. 30 del D.Lgs. 81/08.

10.2.4 **Azioni correttive**

10.2.4.1 **Azioni Correttive**

Le modalità con le quali vengono gestite le Azioni Correttive (AC), le relative responsabilità e la documentazione di riferimento, sono descritte in dettaglio nella “**procedura di sistema**” avente codice PRDIER030.

Si definisce Azione Correttiva (AC), l'insieme di attività poste in essere per ricercare, analizzare e rimuovere le cause di specifiche non conformità/situazioni problematiche già avvenute.

Le AC vengono registrate su specifico modulo ove viene riportata tutta la storia dell'azione fino alla verifica della sua efficacia.

RQSA analizza sistematicamente, coordinando le attività del Servizio QSA, la documentazione di registrazione ed in particolare i rapporti di Non Conformità, i reclami dei clienti, le segnalazioni provenienti da parti interessate esterne, i risultati degli audit, i rapporti su incidenti relativi alla sicurezza, le prestazioni del sistema, gli aggiornamenti nelle documentazioni legislative e tecniche di riferimento ed ogni altra informazione disponibile, in modo da individuare i problemi ripetitivi ed importanti che richiedono azioni correttive, con intervento di più funzioni aziendali e/o che necessitano di risorse particolari.

RQSA contatta tutte le funzioni interessate ed avvia azioni per:

- a) l'identificazione delle cause del problema (se necessario con ulteriore analisi e sperimentazione);
- b) la decisione sulle azioni necessarie e la relativa approvazione (funzioni tecniche e funzione amministrativa);
- c) la programmazione e attuazione delle azioni approvate che devono essere commisurate ai rischi esistenti;
- d) la verifica della loro efficacia.

10.2.4.2 **Esame dei risultati delle azioni correttive**

È cura di RQSA verificare che qualsiasi modifica dell'organizzazione, delle attrezzature e dei materiali/prodotti/servizi, in seguito al programma di Azioni Correttive, sia introdotta secondo le regole prescritte dal Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la SSLL e che tutti i documenti interni ed esterni siano tempestivamente aggiornati.

Viene emesso, a cura di RQSA, un rapporto annuale sullo stato di avanzamento delle Azioni Correttive che viene trasmesso ad AD per valutarne l'efficacia.

10.3 Miglioramento

La raccolta dei dati, la loro elaborazione, l'aggregazione e le analisi statistiche nascono dalla necessità di verificare l'efficacia e l'efficienza del SG QSA e di individuare aree di miglioramento.

La frequenza di queste analisi viene definita di volta in volta nell'ambito del Riesame della Direzione e comunque viene effettuata almeno una volta all'anno.

	<i>Sistema Gestione QSA</i>	MG QSA	Rev. 11
	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	02/05/2025	
		pag. 66 di 66	

La scelta delle tecniche statistiche più appropriate alle esigenze aziendali è responsabilità del RQSA.

Di norma sono utilizzate le seguenti metodologie:

- aggregazione dei dati per tipologia, processo, servizio e/o funzione aziendale,
- analisi di scostamento rispetto agli obiettivi fissati e rispetto al periodo precedente.

Di seguito si riassume la tipologia dei dati che l'organizzazione di EDMA Reti Gas ha individuato per valutare, sulla base della loro analisi, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità e per individuare le opportunità per il miglioramento:

- dati relativi al grado di soddisfazione del cliente;
- dati relativi alla conformità dei servizi erogati, in termini di rispetto sia degli indicatori di prestazione che degli indicatori di qualità del servizio assunti;
- dati più generali scaturiti dalla valutazione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive intraprese;
- dati relativi all'andamento dei processi da cui possono scaturire opportunità per il miglioramento;
- dati relativi ai fornitori (non conformità, puntualità), utilizzati in sede di valutazione degli stessi;
- dati relativi agli audit;
- dati relativi a segnalazioni provenienti dalle parti interessate;
- dati risultanti da una valutazione delle prestazioni del sistema (qualità, ambiente e sicurezza).

I dati sopra descritti sono richiesti, periodicamente, dal RSQA, ai responsabili della loro elaborazione che li comunicano entro le scadenze previste.