



Modello di organizzazione gestione e controllo ai
sensi del D.Lgs 231/2001

Parte Speciale

Sezione

Reati ambientali

Rev 1.0 06/2019

ELENCO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NATURA DELLE MODIFICHE	APPROVAZIONE
Rev 0.0		Prima emissione	
Rev. 1.0	Giugno 2019	Aggiornamento reati presupposto ed integrazione nuove attività	

INDICE

1.1 Descrizione fattispecie di reato	4
1.2 Processi e attività sensibili	10
1.3 Principi di comportamento	11
1.5 Protocolli Specifici	12

1.1 Descrizione fattispecie di reato

La presente Sezione si riferisce ai reati ambientali. Si tratta di reati in violazione degli artt. 727-bis e 733-bis del codice penale, di alcuni reati previsti dal D. Lgs 152/06 (Testo Unico Ambientale) e delle leggi 150/92, 549/97 e D.Lgs. 202/07.

Si descrivono a seguito le singole fattispecie di reato contemplate da art. 25 undecies del D.Lgs 231/2001 (articolo aggiunto dal D.Lgs 121/2011) .considerando che con l'entrata in vigore della legge n. 68/2015 sono entrati in vigore una serie di nuovi illeciti il cui compimento darà luogo non solo alla responsabilità penale del soggetto agente, ma anche a quella para-penale dell'ente nell'interesse o a vantaggio del quale ha agito.

Nello specifico si tratta dei reati di:

- Inquinamento ambientale (452-bis c.p.)
- Disastro ambientale (art. 452-quater c.p.)
- Traffico ed abbandono materiale ad altra radioattività (art. 452-sexies c.p.)
- Associazione per delinquere finalizzata al compimento di ecoreato (art. 452-octies c.p.)

Codice Penale

Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette (art. 727-bis c.p.)

Salvo che il fatto costituisca più grave reato, chiunque, fuori dai casi consentiti, uccide, cattura o detiene esemplari appartenenti ad una specie animale selvatica protetta è punito con l'arresto da uno a sei mesi o con l'ammenda fino a 4. 000 euro, salvo i casi in cui l'azione riguardi una quantità trascurabile di tali esemplari e abbia un impatto trascurabile sullo stato di conservazione della specie. Chiunque, fuori dai casi consentiti, distrugge, preleva o detiene esemplari appartenenti ad una specie vegetale selvatica protetta è punito con l'ammenda fino a 4. 000 euro, salvo i casi in cui l'azione riguardi una quantità trascurabile di tali esemplari e abbia un impatto trascurabile sullo stato di conservazione della specie.

Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto (art. 733-bis c.p.)

Chiunque, fuori dai casi consentiti, distrugge un habitat all'interno di un sito protetto o comunque lo deteriora compromettendone lo stato di conservazione, è punito con l'arresto fino a diciotto mesi e con l'ammenda non inferiore a 3. 000 euro.

D.Lgs. n.152/2006 "Testo Unico Ambiente":

Scarichi di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose; scarichi sul suolo, nel sottosuolo e nelle acque sotterranee; scarico nelle acque del mare da parte di navi od aeromobili (D.Lgs n.152/2006, art. 137)

Quando le condotte descritte al comma 1 riguardano gli scarichi di acque reflue industriali contenenti le sostanze pericolose comprese nelle famiglie e nei gruppi di sostanze indicate nelle tabelle 5 e 3/A dell'Allegato 5 alla parte terza del presente decreto, la pena è dell'arresto da tre mesi a tre anni. Sanzione pecuniaria da duecento a trecento quote. Nel caso di condanna si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi.

Comma 3

Chiunque, al di fuori delle ipotesi di cui al comma 5, effettui uno scarico di acque reflue industriali contenenti le sostanze pericolose comprese nelle famiglie e nei gruppi di sostanze indicate nelle tabelle 5 e 3/A dell'Allegato 5 alla parte terza del presente decreto senza osservare le prescrizioni dell'autorizzazione, o le altre prescrizioni dell'autorità competente a norma degli articoli 107, comma 1, e 108, comma 4, è punito con l'arresto fino a due anni.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Comma 5

Chiunque, in relazione alle sostanze indicate nella tabella 5 dell'Allegato 5 alla Parte III del presente decreto, nell'effettuazione di uno scarico di acque reflue industriali, superi i valori limite fissati nella tabella 3 o, nel caso di scarico sul suolo, nella tabella 4 dell'Allegato 5 alla parte terza del presente decreto, oppure i limiti più restrittivi fissati dalle regioni o dalle province autonome o dall'Autorità competente a norma dell'art. 107, comma 1, è punito con l'arresto fino a 2 anni e con l'ammenda da 3.000 euro a 30.000 euro. Se sono superati anche i valori limite fissati per le sostanze contenute nella tabella 3/A del medesimo Allegato 5, si applica l'arresto da sei mesi a tre anni e l'ammenda da seimila euro a centoventimila euro. Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote (primo periodo) e da duecento a trecento quote (secondo periodo). Nel caso di condanna (per le ipotesi previste dal secondo periodo) si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi.

Comma 11

Chiunque non osservi i divieti di scarico previsti dagli articoli 103 (scarichi sul suolo) e 104 (scarichi nel sottosuolo e nelle acque sotterranee) è punito con l'arresto sino a tre anni. Sanzione pecuniaria da duecento a trecento quote. Nel caso di condanna si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi.

Comma 13

Si applica sempre la pena dell'arresto da due mesi a due anni se lo scarico nelle acque del mare da parte di navi od aeromobili contiene sostanze o materiali per i quali è imposto il divieto assoluto di sversamento ai sensi delle disposizioni contenute nelle convenzioni internazionali vigenti in materia e ratificate dall'Italia, salvo che siano in quantità tali da essere resi rapidamente innocui dai processi fisici, chimici e biologici, che si verificano naturalmente in mare e purché in presenza di preventiva autorizzazione da parte dell'autorità competente.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Attività di gestione di rifiuti non autorizzata (D. Lgs n.152/2006, art. 256)

Comma 1

Chiunque effettua una attività di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, commercio ed intermediazione di rifiuti in mancanza della prescritta autorizzazione, iscrizione o comunicazione di cui agli articoli 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215 e 21 è punito:

- con la pena dell'arresto da tre mesi a un anno o con l'ammenda da duemilaseicento euro a ventiseimila euro se si tratta di rifiuti non pericolosi;

- con la pena dell'arresto da sei mesi a due anni e con l'ammenda da duemilaseicento euro a ventiseimila euro se si tratta di rifiuti pericolosi.

Sanzione pecuniaria fino a duecentocinquanta quote (lett. a) o da centocinquanta a duecentocinquanta quote (lett. b). La sanzione è ridotta della metà "nelle ipotesi di inosservanza delle prescrizioni contenute o richiamate nelle autorizzazioni, nonché nelle ipotesi di carenza dei requisiti e delle condizioni richiesti per le iscrizioni o comunicazioni." (d.lgs. 152/06, art. 256, co. 4).

Comma 3

Chiunque realizza o gestisce una discarica non autorizzata è punito con la pena dell'arresto da sei mesi a due anni e con l'ammenda da duemilaseicento euro a ventiseimila euro. Si applica la pena dell'arresto da uno a tre anni e dell'ammenda da euro cinquemiladuecento a euro cinquantaduemila se la discarica è destinata, anche in parte, allo smaltimento di rifiuti pericolosi. Alla sentenza di condanna o alla sentenza emessa ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, consegue la confisca dell'area sulla quale è realizzata la discarica abusiva se di proprietà dell'autore o del compartecipe al reato, fatti salvi gli obblighi di bonifica o di ripristino dello stato dei luoghi.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote (primo periodo) e da duecento a trecento quote (secondo periodo). La sanzione è ridotta della metà "nelle ipotesi di inosservanza delle prescrizioni contenute o richiamate nelle autorizzazioni, nonché nelle ipotesi di carenza dei requisiti e delle condizioni richiesti per le iscrizioni o comunicazioni." (d.lgs. 152/06, art. 256, co. 4). Nel caso di condanna (per le ipotesi previste dal secondo periodo) si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi.

Comma 5

Chiunque, in violazione del divieto di cui all'articolo 187, effettua attività non consentite di miscelazione di rifiuti, è punito con la pena di cui al comma 1, lettera b).

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote. La sanzione è ridotta della metà "nelle ipotesi di inosservanza delle prescrizioni contenute o richiamate nelle autorizzazioni, nonché nelle ipotesi di carenza dei requisiti e delle condizioni richiesti per le iscrizioni o comunicazioni." (d.lgs. 152/06, art. 256, co. 4).

Comma 6, primo periodo

Chiunque effettua il deposito temporaneo presso il luogo di produzione di rifiuti sanitari pericolosi, con violazione delle disposizioni di cui all'articolo 227, comma 1, lettera b), è punito con la pena dell'arresto da tre mesi ad un anno o con la pena dell'ammenda da duemilaseicento euro a ventiseimila euro. Si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da duemilaseicento euro a quindicimilacinquecento euro per i quantitativi non superiori a duecento litri o quantità equivalenti. Sanzione pecuniaria fino a duecentocinquanta quote.

Inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee (D. Lgs n. 152/2006, art. 257)

Comma 1

Chiunque cagiona l'inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio è punito con la pena dell'arresto da sei mesi a un anno o con l'ammenda da duemilaseicento euro a ventiseimila euro, se non provvede alla bonifica in conformità al progetto approvato dall'autorità competente nell'ambito del procedimento di cui agli articoli 242 e seguenti. In caso di mancata effettuazione della comunicazione di cui all'articolo 242, il trasgressore è punito con la pena dell'arresto da tre mesi a un anno o con l'ammenda da mille euro a ventiseimila euro.

Sanzione pecuniaria fino a duecentocinquanta quote.

Comma 2

Si applica la pena dell'arresto da un anno a due anni e la pena dell'ammenda da cinquemiladuecento euro a cinquantaduemila euro se l'inquinamento è provocato da sostanze pericolose.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote

Violazione degli obblighi di comunicazione, di tenuta dei registri obbligatori e dei formulari (D. Lgs n.152/2006, art. 258)

Comma 4, secondo periodo

Le imprese che raccolgono e trasportano i propri rifiuti non pericolosi di cui all'articolo 212, comma 8, che non aderiscono, su base volontaria, al sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI) di cui all'articolo 188-bis, comma 2, lettera a), ed effettuano il trasporto di rifiuti senza il formulario di cui all'articolo 193 ovvero indicano nel formulario stesso dati incompleti o inesatti sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da milleseicento euro a novemilatrecento euro. Si applica la pena di cui all'articolo 483 del codice penale a chi, nella predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti, fornisce false indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti e a chi fa uso di un certificato falso durante il trasporto.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Traffico illecito di rifiuti (D. Lgs n.152/2006, art. 259)

Comma 1

Chiunque effettua una spedizione di rifiuti costituente traffico illecito ai sensi dell'articolo 2 del regolamento (CEE) 1° febbraio 1993, n. 259, o effettua una spedizione di rifiuti elencati nell'Allegato II del citato regolamento in violazione dell'articolo 1, comma 3, lettere a), b), e) e d), del regolamento stesso è punito con la pena dell'ammenda da millecinquecentocinquanta euro a ventiseimila euro e con l'arresto fino a due anni.

La pena è aumentata in caso di spedizione di rifiuti pericolosi. Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti (D. Lgs n.152/2006, art. 260)

Comma 1

Chiunque, al fine di conseguire un ingiusto profitto, con più operazioni e attraverso l'allestimento di mezzi e attività continuative organizzate, cede, riceve, trasporta, esporta, importa, o comunque gestisce abusivamente ingenti quantitativi di rifiuti è punito con la reclusione da uno a sei anni. Sanzione pecuniaria da trecento a cinquecento quote. Nel caso di condanna si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi. Se l'ente o una sua unità organizzativa vengono stabilmente utilizzati allo scopo unico o prevalente di consentire o agevolare la commissione dei reati di cui al presente articolo si applica la sanzione dell'interdizione definitiva dall'esercizio dell'attività.

Comma 2

Se si tratta di rifiuti ad alta radioattività si applica la pena della reclusione da tre a otto anni. Sanzione pecuniaria da quattrocento a ottocento. Nel caso di condanna si applicano le sanzioni interdittive per una durata non superiore a sei mesi. Se l'ente o una sua unità organizzativa vengono stabilmente utilizzati allo scopo unico o prevalente di consentire o agevolare la commissione dei reati di cui al presente articolo si applica la sanzione dell'interdizione definitiva dall'esercizio dell'attività.

False indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti nella predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti; inserimento nel SISTRI di un certificato di analisi dei rifiuti falso; omissione o fraudolenta alterazione della copia cartacea della scheda SISTRI - area movimentazione nel trasporto di rifiuti (D. Lgs n.152/2006, art. 260-bis)

Comma 6

Si applica la pena di cui all'articolo 483 c.p. a colui che, nella predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti, utilizzato nell'ambito del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti fornisce false indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti e a chi inserisce un certificato falso nei dati da fornire ai fini della tracciabilità dei rifiuti.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Comma 7, secondo e terzo periodo

Il trasportatore che omette di accompagnare il trasporto dei rifiuti con la copia cartacea della scheda SISTRI - AREA MOVIMENTAZIONE e, ove necessario sulla base della normativa vigente, con la copia del certificato analitico che identifica le caratteristiche dei rifiuti è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.600 euro a 9.300 euro. Si applica la pena di cui all'art. 483 del codice penale in caso di trasporto di rifiuti pericolosi. Tale ultima pena si applica anche a colui che, durante il trasporto fa uso di un certificato di analisi di rifiuti contenente false indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti trasportati.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

Comma 8

Il trasportatore che accompagna il trasporto di rifiuti con una copia cartacea della scheda SISTRI - AREA Movimentazione fraudolentemente alterata è punito con la pena prevista dal combinato disposto degli articoli 477 e 482 del codice penale. La pena è aumentata fino ad un terzo nel caso di rifiuti pericolosi.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote (primo periodo) e da duecento a trecento quote (secondo periodo).

Violazione limiti emissioni (D. Lgs n.152/2006, art. 279)

Comma 5

Nei casi previsti dal comma 2 si applica sempre la pena dell'arresto fino ad un anno se il superamento dei valori limite di emissione determina anche il superamento dei valori limite di qualità dell'aria previsti dalla vigente normativa.

Sanzione pecuniaria fino a duecentocinquanta quote

Commercio internazionale di specie animali e vegetali in via di estinzione e norme per la commercializzazione e la detenzione di esemplari vivi di mammiferi e rettili che possono costituire pericolo per la salute e l'incolumità pubblica (L. 150/1992 artt. 1, 2, 3bis, 6)

....Omissis

Misure a tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente (L. 549/1993 art.3)

Comma 6

Chiunque viola le disposizioni di cui al presente articolo è punito con l'arresto fino a due anni e con l'ammenda fino al triplo del valore delle sostanze utilizzate per fini produttivi, importate o commercializzate. Nei casi più gravi, alla condanna consegue la revoca dell'autorizzazione o della licenza in base alla quale viene svolta l'attività costituente illecito.

Sanzione pecuniaria da centocinquanta a duecentocinquanta quote.

1.2 Processi e attività sensibili

I processi e le attività sensibili ritenuti più a rischio per CHIARI SERVIZI SRL sono principalmente:

Descrizione Reati	Processo	Attività sensibili
art. 727-bis c.p. Uccisione, distruzione, cattura, prelievo, detenzione di esemplari di specie animali o vegetali selvatiche protette; art. 733-bis c.p. Distruzione o deterioramento di habitat all'interno di un sito protetto; artt. 137-256-257-258- 259-260-279 del D. Lgs. 152/2006; artt. 1-3-bis della legge 7 febbraio 1992, n. 150, art. 3 della legge 28 dicembre 1993, n. 549 e artt. 8-9 del D. Lgs.6 novembre 2007, n. 202	Gestione ambientale	Adempimenti e prescrizioni legali ex. D.lgs 152/06 (TU Ambiente) e normative locali (regione/provincia).
	Gestione dei servizi di igiene urbana	Raccolta e trasporto rifiuti. Recupero e smaltimento rifiuti. Spazzamento meccanico e manuale del territorio. Monitoraggio del servizio svolto da dipendenti e da terze parti (società cooperative).
	Gestione isola ecologica	Gestione dell'isola ecologica comunale. Richiesta autorizzazioni provincia BS. Monitoraggio fasi lavorazione e stoccaggio affidate a terze parti (società cooperative).
	Gestione calore	Conduzione, controllo, manutenzione degli impianti termici degli edifici del patrimonio immobiliare del Comune di Chiari , compreso il servizio di Energy Manager.

	Gestione farmacia	Gestione dei prodotti farmaceutici Gestione degli obblighi di comunicazione, dei registri obbligatori e dei formulari Deposito temporaneo di rifiuti sanitari pericolosi
--	-------------------	--

I destinatari delle disposizioni contenute nella presente Sezione sono tutti i soggetti coinvolti nei processi sopra identificati ed in particolare:

- Rappresentante Legale;
- Responsabile Ambiente;
- Lavoratori.

1.3 Principi di comportamento

I principi di comportamento e le disposizioni della Parte Speciale si applicano a tutti gli amministratori, dipendenti, collaboratori e fornitori / partner di CHIARI SERVIZI SRL che intervengono e sono coinvolti nei processi aziendali sopra identificati.

Lo scopo della Sezione è di:

- indicare protocolli e procedure da osservare per la corretta applicazione del Modello;
- fornire ai responsabili di area processo o funzione l'elenco dei flussi informativi da trasmettere all'Organismo di Vigilanza incaricato di svolgere le attività di verifica e controllo.

Ai soggetti sopra indicati è richiesto di:

- osservare regole e principi del Codice Etico di Comportamento;
- osservare gli obblighi previsti dal D.Lgs 152/2006 (Testo Unico Ambiente) e s.m.i.;
- osservare le leggi, i regolamenti o altri provvedimenti in materia di tutela ambientale definiti da Enti Locali, dallo Stato Italiano o da entri sovranazionali;
- osservare quanto prescritto dalle autorizzazioni in materia ambientale rilasciate alla Società;
- osservare quanto definito dalle procedure adottate dalla Società in tema di tutela dell'ambiente;
- nella selezione dei fornitori a cui sono affidati la raccolta e il trasporto dei rifiuti prodotti porre particolare attenzione all'affidabilità di quest'ultimi e accertarsi del possesso dei requisiti.
- rispettare la regolamentazione e gli obblighi legislativi vigenti in materia di tracciabilità dei rifiuti (gestione dei formulari e dei registri di carico-scarico, gestione SISTRI);
- assicurare il corretto funzionamento dei presidi tecnici aziendali per assicurare il rispetto della normativa ambientale;

- comunicare con tempestività al Responsabile del Sistema Ambientale o al proprio Responsabile di area e all’OdV eventuali situazioni di rischio o pericolo o violazioni norme comportamentali (ad esempio contenute nel Codice Etico di Comportamento) o delle procedure aziendali in tema di tutela ambientale adottate dalla Società;
- informare e formare i lavoratori e fornitori (appalti) sul funzionamento del sistema di gestione ambientale di CHIARI SERVIZI SRL per assicurare che l’attività aziendale si compia nel pieno rispetto delle normative applicabili;
- informare i lavoratori delle conseguenze derivanti del mancato rispetto delle norme e delle procedure aziendali previste dal sistema di gestione per la tutela dell’ambiente;
- definire le modalità di aggiornamento delle procedure del sistema di gestione ambientale (SGA).

E’ fatto esplicito divieto di:

- Porre in essere comportamenti che possano integrare, direttamente o indirettamente, una delle fattispecie di reati ex. art. 25 undecies del D. Lgs 231/01,
- Porre in essere comportamenti in violazione delle norme comportamentali e delle procedure aziendali.

1.5 Protocolli Specifici

Ad integrazione del Codice Etico di Comportamento e dei principi sopra elencati sono stati adottati dalla Società alcuni protocolli specifici. I protocolli individuati siano essi formalizzati in apposite procedure aziendali o in norme, condotte, policy , etc. hanno lo scopo di fornire un maggiore dettaglio operativo alle funzioni aziendali che operano nei processi e attività a rischio di commissione dei reati ex. D.Lgs 231/2001.

A seguito per ciascun Processo e Attività sensibile si riporta l’elenco delle funzioni coinvolte, delle procedure e dei protocolli adottati e dei flussi informativi da inoltrare all’ Organismo di Vigilanza:

Processo: Gestione ambientale

Attività: Adempimenti e prescrizioni legali ex. D.lgs 152/06 (TU Ambiente) e normative locali (regione/provincia).

Unità organizzativa/ Responsabile interno	Documenti/Procedure	Protocolli	Flussi Odv
Organo amministrativo/ Responsabile servizio igiene urbana	TU ambiente (D.Lgs. 152/06) e leggi regionali/provinciali.	Definizione politica ambientale (da integrare alla politica Qualità).	Elenco delle certificazioni ottenute/mancanti/in corso di rilascio in materia ambiente e rifiuti.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO

P A R T E S P E C I A L E

		Sistema di registrazione dei controlli operativi.	Coordinamento almeno annuale con Responsabile Tecnico relativamente alle tematiche ambientali.
--	--	---	--

Processo: Gestione dei servizi di igiene urbana

Attività: Raccolta e trasporto rifiuti. Recupero e smaltimento rifiuti. Spazzamento meccanico e manuale del territorio. Monitoraggio del servizio svolto da dipendenti e da terze parti (società cooperative).

Unità organizzativa/ Responsabile interno	Documenti/Procedure	Protocolli	Flussi Odv
Responsabile servizio igiene urbana/ Tecnico Amministrativo/ Responsabile tariffa rifiuti e servizi	Regolamento comunale. Contratto di servizio. Procedura PR.ERG e Istruzioni operative (IS.ERG.04 Gestione operativa trasporti, IS.ERG.05 Gestione operativa rifiuti, IS.ERG.07 Gestione Manutenzione Mezzi). Disciplinari tecnici.	Formazione specifica personale delle cooperative impiegato nell'erogazione dei servizi.	Elenco eventuali non conformità

Processo: Gestione isola ecologica

Attività: Gestione dell'isola ecologica comunale. Richiesta autorizzazioni provincia BS. Monitoraggio fasi lavorazione e stoccaggio affidate a terze parti (società cooperative).

Unità organizzativa/ Responsabile interno	Documenti/Procedure	Protocolli	Flussi Odv
Responsabile servizio igiene urbana/ Tecnico Amministrativo/ Responsabile tariffa rifiuti e servizi	Regolamento comunale. Contratto di servizio. Disciplinari tecnici.	Formazione specifica personale delle cooperative impiegato nell'erogazione dei servizi.	Elenco delle visite / verifiche e sopralluoghi realizzati da Responsabile tecnico.

Processo: Gestione calore

Attività: Conduzione, controllo, manutenzione degli impianti termici degli edifici del patrimonio immobiliare comunale, compreso il servizio di Energy Manager. Monitoraggio fasi lavorazione e stoccaggio affidate a terze parti.

Unità organizzativa/ Responsabile interno	Documenti/Procedure	Protocolli	Flussi Odv
Responsabile servizio gestione calore	Contratto di servizio Disciplinare tecnico Scadenziario adempimenti	Formazione specifica personale dipendente e delle terze parti impiegate nell'erogazione dei servizi Sistema di gestione dei controlli operativi	Elenco eventuali non conformità

Processo: Gestione Farmacia comunale

Attività: Gestione della Farmacia Comunale . Procedura smaltimento rifiuti speciali .

Unità organizzativa/ Responsabile interno	Documenti/Procedure	Protocolli	Flussi Odv
Direttore Farmacia / Tecnico Amministrativo	Disciplinari tecnici Procedure operative	Formazione specifica personale Sistema di gestione dei controlli operativi	Elenco delle visite / /Elenco eventuali non conformità