



PIANO DEL RISPETTO AMBIENTALE - ALLEGATO I: Il Sistema di Gestione Ambientale

GENERALITÀ

Il Sistema di Gestione Ambientale oggetto delle linee d'indirizzo è stato costruito traendo spunto dalla lettura della coppia coerente ISO14001 – ISO14004:1996 .

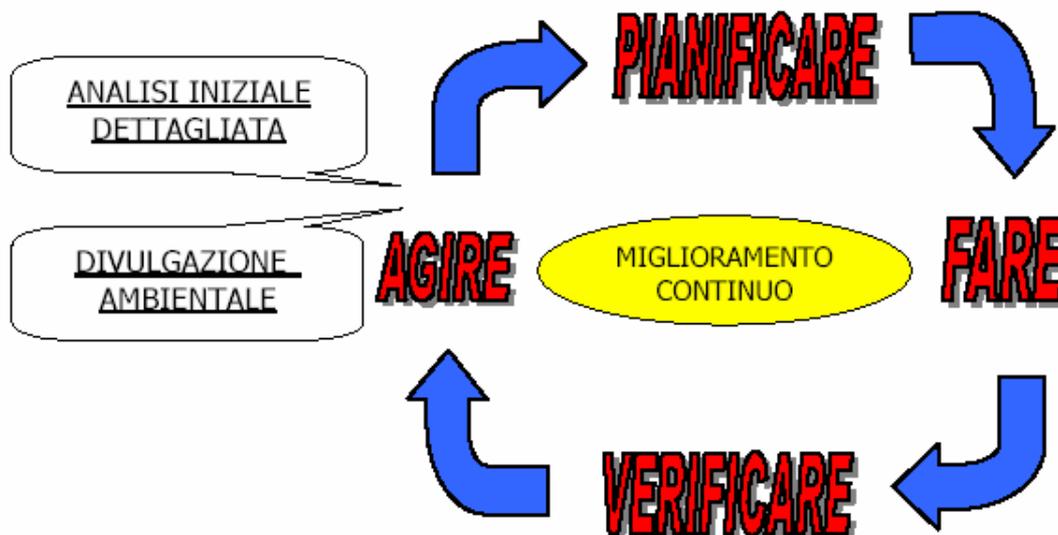
Lo scopo della costruzione del Sistema di Gestione Ambientale è definire un metodo di lavoro e dei sistemi di controllo ad essi associati che consentano il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento previsti all'interno della Politica e del Programma Ambientale dell'Azienda.

Se si volesse meglio ed in maniera sistematica tenere sotto controllo gli aspetti-impatti ambientali prodotti da una struttura ricettiva, in questo allegato sono fornite le informazioni essenziali per l'applicazione di prassi e/o procedure operative che portino al continuo miglioramento della struttura esaminata.

E' possibile, secondo la schematizzazione seguente, descrivere il percorso di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale:

- Verifica iniziale dello stato ambientale di tutte le aree e le attività che compongono la struttura ricettiva (**Analisi Ambientale Preliminare**). In assenza di questa fase diviene difficile effettuare la pianificazione successiva.
- Pianificazione (Politica e Programma Ambientale): si definiscono obiettivi chiari all'interno della Politica Ambientale e si pianificano attentamente gli impegni in un piano di azione ambientale da effettuarsi in un tempo prestabilito che per può essere mediamente annuale e per obiettivi più impegnativi anche a tre anni.
- Attuazione (Struttura organizzativa e Sistema procedurale): si mette in pratica ciò che ci si è prefissati definendo un metodo di lavoro per il personale che deve essere istruito in merito.
- Verifica e controllo periodico (Audit Ambientale): si fa un monitoraggio, a intervalli di tempo definiti, sull'esecuzione e il risultato degli interventi e si agisce tempestivamente sul sistema se esso non riesce a raggiungere gli obiettivi previsti.
- Diffusione all'esterno dei risultati ottenuti (**Divulgazione Ambientale**): tale dichiarazione è pensata soprattutto per creare un canale di comunicazione fra azienda e popolazione. Tende a instaurare un buon rapporto fra attività produttive, organizzative e la popolazione o altre parti interessate...

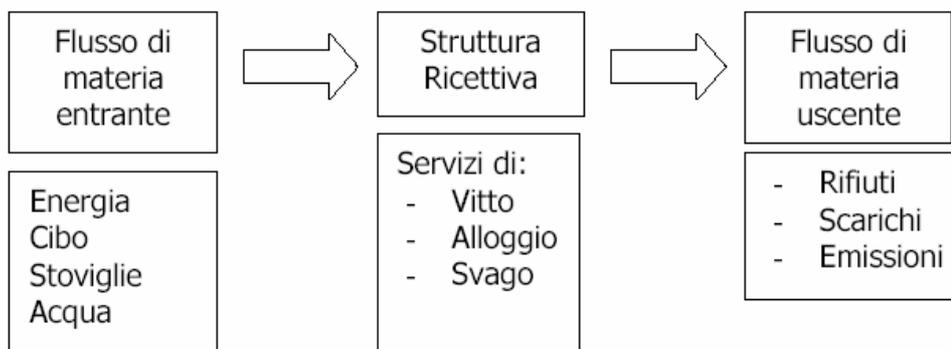
.....e si ricomincia dal primo punto



Il metodo è caratterizzato dalle seguenti peculiarità:

- **“Lavora” per cicli** (gli obiettivi debbono essere raggiunti entro un definito orizzonte temporale alla fine del quale saranno effettuate le valutazioni per definire altri obiettivi all’interno di un ulteriore intervallo temporale)
- è **coerente** (si parte dagli obiettivi e si finisce progettando un nuovo ciclo di obiettivi sulla base della valutazione del loro raggiungimento o meno)
- è **documentato** (prevede la realizzazione di un registro della legislazione ambientale applicabile, di procedure di gestione, ecc.)
- è **basato sul prendere decisioni in base ad evidenze oggettive** (prevede la registrazione e l’elaborazione di dati da utilizzarsi durante il riesame)

Tale ciclo può essere applicato a qualunque tipo di organizzazione. Di seguito è rappresentato un esemplificativo diagramma di flusso ambientale nelle strutture ricettive:

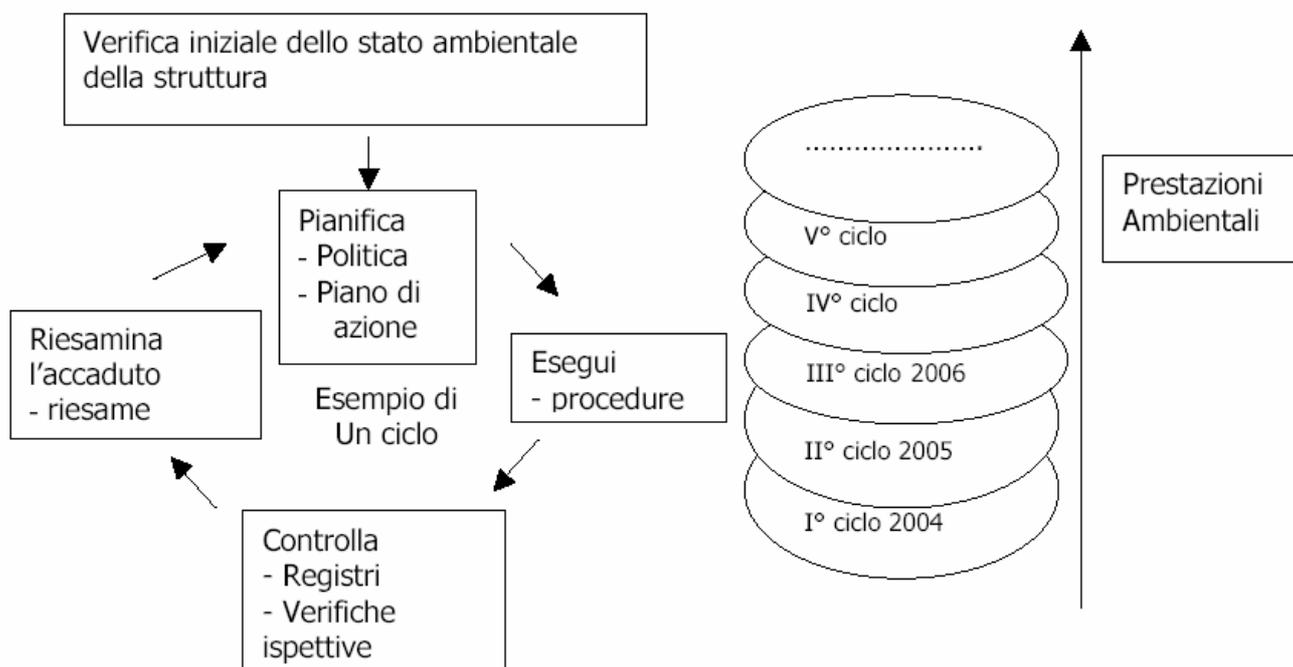


Il funzionamento del Sistema a regime permette di avere controllo sui flussi di materia/energia che sono richiesti dall’attività aziendale in un arco di tempo



prestabilito, prevedere i possibili impatti (flussi di inquinamento in uscita) e controllare come una concreta azione intrapresa possa migliorare le prestazioni di una struttura ricettiva.

Se durante il ciclo di gestione ambientale si sono intraprese le azioni pianificate, l'organizzazione sentirà l'esigenza di soddisfare il cliente, il territorio e le comunità interessate con altre necessità che costituiranno il punto di partenza per un nuovo ciclo.





LA POLITICA ED IL PROGRAMMA AMBIENTALE

La direzione deve disporre di una politica ambientale e formulare una semplice dichiarazione di politica ambientale e definire un programma d'azione preciso per garantire che la politica ambientale venga applicata.

Il programma d'azione precisa gli obiettivi di prestazione ambientale riguardo all'energia, alle risorse idriche, alle sostanze chimiche e ai rifiuti che devono essere definiti ogni anno; si tenga conto che il raggiungimento di particolari meriti ambientali può costituire fra l'altro oggetto nella stesura della Politica Ambientale per sottolineare all'esterno l'impegno dell'organizzazione.

Nel programma di azione dovrebbe essere indicata la persona che svolge le funzioni di responsabile ambientale della struttura ricettiva e che ha il compito di prendere i provvedimenti necessari e di realizzare gli obiettivi. Le osservazioni e i reclami che gli ospiti sono invitati a presentare devono essere tenuti in considerazione.

Strumenti:

Una Politica ambientale è un documento all'interno del quale la direzione della struttura ricettiva indica i propri obiettivi ed impegni in materia di protezione dell'ambiente.

E' un ottimo strumento per informare il proprio personale ed i propri clienti circa gli obiettivi che ci si è prefissati e le attività che si intraprenderanno in tema di protezione dell'ambiente.

La Politica Ambientale dipende fortemente dalle caratteristiche specifiche della struttura ricettiva (agriturismo, campeggio, albergo, residence, ecc.) pertanto per la sua redazione si consiglia di vedere come esempio la Politica dell'agriturismo "XXX" e di tenere presente, in linea di principio, che:

- *deve contenere obiettivi e impegni in materia di protezione ambientale;*
- *gli obiettivi si devono raggiungere attraverso la realizzazione degli impegni;*
- *il raggiungimento degli obiettivi deve essere il più verificabile possibile.*

La Politica Ambientale, per i contenuti generali e per la sua entità, è prevalentemente un documento di intenti e, per far raggiungere alla struttura organizzativa gli obiettivi individuati dalla politica, deve essere supportata da un Programma Ambientale.

Il Programma sarà composto da Azioni Ambientali giudicate sostenibili per l'organizzazione, riassunte all'interno di Schede di Progetto (vedi relativo esempio).



Le Schede di Progetto devono contenere gli obiettivi e le azioni possibili e percorribili al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza ambientale. I contenuti di tali schede sono:

- descrizione della prassi in essere (attuali modalità di lavoro);
- descrizione dell'azione prevista (nuove modalità di lavoro) e relativi obiettivi di miglioramento;
- indicazione delle Responsabilità operative e di controllo sulle azioni;
- definizione delle risorse necessarie alle azioni da intraprendere (materie prime, attrezzature, risorse umane, ecc.);
- stima dei tempi di effettuazione e completamento delle azioni da intraprendere.

Elenco di possibili interventi di miglioramento in una struttura ricettiva che possono essere controllati tramite l'utilizzo di una Scheda di Progetto all'interno di un Sistema di Gestione Ambientale:

- **Utilizzo razionale dell'acqua per irrigazione, prelavaggio in lavanderia, ecc., prevedendo quando possibile il riutilizzo,**
- **Installazione di un separatore di grassi in cucina,**
- **Riscaldamento dell'acqua con pannelli solari,**
- **Utilizzo di WC a doppio pulsante**
- **Massimizzazione della raccolta differenziata di rifiuti (vetro, plastica, alluminio, carta e cartone),**
- **Incremento dell'uso di bottiglie in vetro riutilizzabili e riduzione di quelle in PET o di lattine in alluminio,**
- **Cambio flessibile della biancheria e sostituzione asciugamani solo su richiesta del cliente.**



ESEMPIO POLITICA AMBIENTALE DI AZIENDA XXX

Il Sig. XXX, titolare dell'Albergo/Agriturismo XXX, assume l'impegno di realizzare una politica finalizzata al raggiungimento della riduzione di tutti gli indicatori specifici relativi ad aspetti significativi sull'ambiente.

Per raggiungere questi obiettivi la Direzione si impegna di:

- rispettare l'ambiente in ogni aspetto dell'attività predisponendo un programma ambientale di riduzione degli effetti e degli impatti ambientali più significativi;
 - riducendo l'uso di acqua, energia e materiali riutilizzando e riciclando risorse e materie prime ogni volta che sia possibile e pratico, al fine di aumentare il ciclo di vita delle stesse e ridurre la produzione di rifiuti;
 - verificare, prima di ogni nuova modifica tecnico-strutturale, una valutazione delle interazioni con l'ambiente per predisporre tutte le misure necessarie per la minimizzazione di tali interazioni;
 - rispettare in modo sistematico la legislazione ambientale cogente applicabile all'attività mediante l'utilizzo del *Registro Prescrizioni Legali*;
 - monitorare sistematicamente gli effetti sull'ambiente al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui sopra;
 - coinvolgere i fornitori nel rispetto dell'ambiente;
 - sviluppare linee di prodotto/servizio ad elevato contenuto di protezione ambientale quali la Cucina Biologica, passeggiate a piedi e/o in bicicletta;
 - partecipazione a manifestazioni di protezione dell'ambiente;
 - sensibilizzare e/o collaborare con la Pubblica Amministrazione, le associazioni turistiche e i privati al raggiungimento di obiettivi ambientali: Piano di Azione Locale dell'Agenda 21, riqualificazione ambientale del territorio di Parchi Verdi Urbani, sistemi di trasporto integrato, iniziative del Gruppo di Azione Locale;
 - partecipare a manifestazioni per la protezione dell'ambiente (tipo Puliamo il Mondo, ecc);
 - comunicare apertamente l'impegno a chiunque lo richieda appendendo la Politica e il Programma Ambientale all'ingresso e consegnando una copia dei documenti ad ogni ospite (disponibile in varie lingue);
 - formare il personale sui temi di protezione dell'ambiente, dotarlo delle risorse necessarie per la realizzazione degli obiettivi ambientali e metterlo in condizioni di comunicare apertamente l'impegno a chiunque lo richieda.
- impegno all'attuazione di misure di risparmio idrico attraverso la riduzione dei consumi idrici pro capite mediante l'installazione delle tecnologie disponibili per il risparmio idrico. Installazione di acceleratori di flusso per le docce, i rubinetti e gli erogatori in genere, che consentono un miglior servizio e un sostanziale risparmio idrico congiuntamente ad un notevole risparmio energetico per il riscaldamento dell'acqua. Impegno alla promozione di comportamenti idonei a questi obiettivi nei confronti della clientela.

LA DIREZIONE



**ESEMPIO DEFINIZIONE PROGRAMMA AMBIENTALE
(SCHEDA DI PROGETTO N. 01)**

Prassi:

l'acquisto dei frigoriferi non era condizionato ad alcun criterio di efficacia ed efficienza

Obiettivo:

*portare il consumo degli impianti di refrigerazione sotto i 5.000 kWh/anno e 5 kWh/anno*presenza (riduzione del 5% dei consumi)*

Azione:

stipulare una procedura per l'acquisto di impianti di refrigerazione a basso consumo energetico e procedere all'acquisto di due nuovi impianti di classe A+.

Risorse (umane e/o finanziarie) e Tempi:

circa 4 ore per la stesura della procedura, 10 milioni per l'acquisto delle nuove attrezzature, la procedura dovrà essere realizzata entro Dic 2004, gli impianti dovranno essere acquistati entro il 2005, responsabile dell'attuazione è incaricato il sig. Mario Rossi



ATTUAZIONE DEL SISTEMA**Prima Fase:**

- a) **Determinare dei dati specifici associati ad Aspetti Ambientali** (alcuni dei quali elencati a titolo di esempio) e rapportarli al numero di presenze annue:
- Consumo di Acqua/presenze
 - Consumo di Gas e/o Gasolio/presenze
 - Consumo di Energia Elettrica/presenze,
 - Produzione smaltimento rifiuti/presenze
 - Consumo materiali per pulizia ambienti e locali/presenze
 - Ecc.
- b) **Definire una Politica Ambientale** chiedendo eventualmente ai propri Tour Operator quali sono i criteri ambientalmente richiesti dagli utenti e quelli consigliati dagli stessi Tour Operator; **Appendere la propria Politica Ambientale:**
- nel luogo di benvenuto (ad esempio all’ingresso dell’agriturismo o comunque alla reception),
 - nei locali di lavoro.
- c) **Presentare ai propri dipendenti la Politica Ambientale** in modo che essi possano comprenderne il significato e rispondere al cliente in caso di domande su di essa.
- e) Richiedere alla propria Associazione di Categoria (o consulenti ambientali) **informazioni tempestive e documentate delle scadenze inerenti i requisiti legislativi cogenti in materia ambientale** e controllare l’esecuzione delle attività previste dalla legge attribuendo la responsabilità al personale specifico e competente o formato per il ruolo.
- g) **Informare i propri dipendenti** degli obiettivi raggiunti o della necessità di rinforzare l’impegno nelle attività svolte.
- h) **Consegnare ad ogni cliente una scheda di soddisfazione** inerente la qualità del servizio comprendendo anche domande sul tema di protezione dell’ambiente.

**Seconda Fase:**

a) **Richiedere ai propri clienti e ai propri dipendenti quali requisiti ambientali vorrebbero** che la struttura ricettiva possedesse (l'indagine sui dipendenti potrebbe essere svolta appuntandosi i vari commenti emersi nelle discussioni opportunamente innescate durante pranzi e pause, mentre quella sui clienti potrebbe essere effettuata direttamente dal personale della reception all'arrivo e alla partenza degli stessi. Eventualmente si può prevedere una scheda di verifica della soddisfazione del cliente in tema ambientale da consegnarsi al suo arrivo e da ritirarsi alla fine del soggiorno).

b) **Richiedere preventivi agli abituali fornitori di tecnologie** per valutare l'introduzione di tecnologie più pulite quali:

- risparmio dell'acqua (rubinetti temporizzati e/o fotocellule),
- energia (luci a basso consumo energetico),
- gas (finestre con doppi vetri),
- utilizzo di cucina biologica – tipica,
- materiali ecocompatibili,
- (ove presenti) piscine senza uso di cloro,
- detersivi a base naturale,
- etichetta per il mantenimento dei asciugamani puliti;
- impostare una raccolta differenziata dei rifiuti;
- proporre ai propri clienti visite in bicicletta e/o a piedi in luoghi naturalistici e/o in

cascine di campagna.

Terza Fase:

Per attuare in maniera documentale tale Sistema si suggerisce di realizzare in via preliminare, sotto forma di documenti:

- le RegISTRAZIONI;
- le Procedure Operative e Gestionali;
- gli Indicatori di Gestione Ambientale.

I Registri suggeriti dal Sistema, anche se non espressamente richiesti sono:



- il Registro delle Prescrizioni Legislative e Regolamentari (in nota si possono inserire gli atti autorizzativi e regolamentari del sito in oggetto),
- il Registro degli Effetti Ambientali.

Il **Registro delle Prescrizioni Legislative e Regolamentari** è impostato dal Gruppo di Lavoro Tecnico/Consulente Ambientale che dà l'indicazione della legislazione di riferimento di applicabilità generale. Inoltre è necessaria una compilazione più accurata e specifica ed un aggiornamento continuo da parte del personale della struttura stessa.

Il **Registro degli Effetti Ambientali** include:

- i dati di monitoraggio ottenuti dai controlli imposti da requisiti normativi o autorizzativi;
- i dati di monitoraggio utilizzati per controllare Aspetti Ambientali inerenti le priorità appartenenti alle categorie incluse nel Programma.

Le unità e le frequenze di misura da utilizzarsi per i parametri sottoposti a monitoraggio sono definite dai referenti strutturali, in accordo con la rispettiva Direzione.

Le attività di compilazione e aggiornamento del Registro Effetti sono di competenza dei referenti strutturali incaricati.

L'identificazione delle **Procedure di Controllo Operativo**, che si manifestano utili o necessarie alle attività del Sistema nella organizzazione-struttura, è effettuata dai referenti strutturali mediante lo studio delle *Prassi significative* in essere. Sono da considerarsi come *Prassi significative* le operazioni, le attività e le organizzazioni esistenti ed inerenti agli Aspetti Ambientali inclusi nel Programma. Queste vengono riassunte per iscritto dai referenti strutturali al fine di identificare quali:

- possono rimanere in forma di Prassi;
- sono da formalizzare in termini di Procedure Codificate/Istruzione Operativa.



Esempio Procedura Operativa

Titolo: *Esecuzione analisi sulla qualità delle emissioni atmosferiche provenienti dalle caldaie per il riscaldamento dell'albergo "XXX" – Revisione 0 del 19/10/04*

1. Scopo della Procedura e Campo d'Applicazione:

La procedura si applica all'analisi dei fumi dei bruciatori a gas metano ubicati nella centrale termica dell'albergo. Il suo scopo è: mantenere, per la qualità delle emissioni atmosferiche, la conformità alla normativa cogente e agli obiettivi aziendali inseriti nel registro delle prestazioni; attuare, in caso di non conformità legislativa, azione correttiva/migliorativa urgente che riporti a conformità l'aspetto ambientale.

2. Definizioni

CONCENTRAZIONE: E' data dal quoziente fra la massa della sostanza inquinante messa e il volume dell'effluente gassoso. Si esprime normalmente in "milligrammi per ogni normal metro cubo" (mg/Nmc)

3. Riferimenti

D.P.R. 24 Maggio 1988 n° 203.
D.M. 12 Luglio 1990
L. 9 Gennaio 1991, n° 10
D.P.R. 26 Agosto 1993, n° 412 e succ. modifiche ed integrazioni

4. Ruoli, Funzioni e Modalità Operative

Il Responsabile della Manutenzione assicura che siano effettuati due controlli all'anno sulle emissioni atmosferiche per ogni bruciatore della caldaia (come previsto dal registro legislativo). La ditta autorizzata ad effettuare l'analisi dei fumi svolge nel sito il ruolo di Responsabile della Manutenzione della centrale termica.

Nei rapporti di analisi la concentrazione dovrà essere espressa in questa unità di misura.

Nel caso in cui i parametri non rispettino i limiti previsti dalla normativa vigente (indicati nel registro degli effetti), la ditta autorizzata assicura che avvenga l'appropriata regolazione della combustione e l'esecuzione di un secondo monitoraggio che evidenzi l'avvenuto rientro nei limiti previsti dalla normativa.

La ditta che esegue le analisi sulla qualità delle emissioni in atmosfera deve farlo con un analizzatore a regola d'arte e, a tal fine, il manutentore deve rilasciare una dichiarazione di conformità per attestare l'esecuzione ad opera d'arte.

Il tagliando consegnato come rapporto di analisi al responsabile degli impianti tecnologici dell'albergo contenente tutti i parametri analizzati, deve contenere tutti i parametri previsti dalla legislazione. Il tagliando deve essere inserito nell'apposito "*Libretto della Centrale Termica*" dallo stesso responsabile che lo riceve.

5. Documenti Allegati

- *Tagliando o rapporto dei valori riscontrati dall'analisi delle emissioni atmosferiche*
- *Descrizione degli interventi di ordinaria manutenzione effettuata sui bruciatori*



AUDIT (VERIFICA) AMBIENTALE INTERNO

L'attività di audit è fondamentale per il mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione Ambientale in relazione agli obiettivi stabiliti in politica e pianificati all'interno del Programma ambientale nei documenti di conduzione delle attività.

Consente di intraprendere le adeguate azioni correttive al fine di migliorare la gestione ambientale sia nel caso in cui le attività della struttura ricettiva siano attuate in modo diverso rispetto a quanto previsto, sia nel caso in cui si operi in modo conforme, ma non si riesca in tal modo a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Gli audit debbono essere eseguiti secondo la norma UNI EN ISO 14011 mentre il personale che li esegue dovrebbe essere qualificato secondo la norma UNI EN ISO 14012.

Gli audit interni sono programmati ed organizzati a cura del personale della struttura ricettiva dedicato alla attività di sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale in collaborazione con il personale le cui competenze ed esperienze siano utili alla revisione sistematica, documentata e indipendente dei contenuti organizzativi e operativi. La composizione del gruppo di audit è predisposta dalla organizzazione-struttura in considerazione dei seguenti principi di riferimento:

- *conoscenza delle realtà operative della organizzazione-struttura;*
- *dimestichezza con i criteri di auditing;*
- *partecipazione proficua ad adeguati corsi di preparazione.*

La loro programmazione deve tenere conto della capacità della struttura a rispettare quanto pianificato e del grado di difficoltà degli obiettivi da raggiungere.

Gli argomenti oggetto di audit sono pianificati in modo da coprire gli aspetti operativi del Sistema di Gestione, quali:

- le procedure e le istruzioni di gestione e controllo operativo;
- i piani di formazione e informazione;
- i programmi di verifica e di campionamento;
- le verifiche periodiche del sistema e dei risultati.

Il risultato di audit è riassunto nel Rapporto di Audit che costituisce documento del sistema e che contiene indicazioni di riferimento per la formulazione dei piani di azione necessari alla impostazione delle attività per la risoluzione delle problematiche identificate.

I contenuti del Rapporto di Audit sono utilizzati sia per la pianificazione delle azioni del periodo successivo di gestione del sistema, sia come primo elemento di verifica in occasione del successivo audit.

La fase di comprensione del Sistema di Gestione è sviluppata agli inizi delle attività di audit e mira alla identificazione e alla conoscenza del contesto gestionale adottato



nell'organizzazione. Il risultato principale della fase è costituito dalla più chiara identificazione di ruoli e responsabilità in connessione con interazioni ambientali di interesse e significatività.

La raccolta delle evidenze si sviluppa nel corso del periodo centrale delle attività di audit ed è finalizzata al reperimento di informazioni conoscitive e valutative di interesse e di importanza per le analisi di completezza e correttezza del Sistema di Gestione e dei suoi risultati. Le principali modalità di reperimento delle evidenze sono costituite da:

- sopralluoghi
- interviste
- utilizzo di liste di riscontro
- esami documentali
- verifiche dirette

Le evidenze vengono identificate individualmente da ogni singolo auditor e successivamente discusse, nel corso delle riunioni di gruppo di audit, con il team leader e con gli altri componenti del gruppo, al fine di predisporre i singoli pareri collegiali. La sintesi delle evidenze raccolte viene inoltre brevemente presentata nel corso dell'audit al personale della struttura ricettiva, per chiarire ogni possibile contenuto in discussione e per reperire eventuali commenti o contributi aggiuntivi.

La Direzione della struttura ricettiva definisce in modo ufficiale ruoli e responsabilità necessari alla adozione e all'operatività del Sistema di Gestione ambientale. Riceve il Rapporto di Audit, ne visiona e approfondisce i contenuti ed approva il piano di azione delineato per la risoluzione degli elementi di debolezza eventualmente identificati. Inoltre predisponde un piano di diffusione degli elementi di forza emersi con evidenza nel corso del medesimo audit interno.

Esempi di Valutazioni e Verifiche:

- In sede di *Audit* vanno discusse ed esaminate le spiegazioni dettagliate di come la struttura ricettiva rispetta i criteri di risparmio energetico, contenimento dei consumi e attenta gestione dei rifiuti e degli scarichi idrici.
- In sede di *Audit* va presa visione della documentazione relativa agli argomenti trattati durante la formazione e una copia delle informazioni fornite agli ospiti.
- In sede di *Audit* vanno discusse ed esaminate dichiarazioni di conformità circa criteri/aspetti ambientali, rapporti stilati da tecnici specializzati responsabili della manutenzione impiantistica.
- In sede di *Audit* va discussa ed esaminata l'analisi degli indicatori ambientali e la conformità agli obiettivi fissati.
- In sede di *Audit* va discussa ed esaminata la conformità legislativa ambientale del sito.