



Mit Beteiligung der Europäischen Union aus dem Haushalt der Transeuropäischen Verkehrsnetze finanziertes Vorhaben

Opera finanziata con la partecipazione dell'Unione Europea attraverso il bilancio delle reti di trasporto transeuropee



AUSBAU EISENBahnACHSE MÜNCHEN-VERONA BRENNER BASISTUNNEL

Ausführungsplanung

POTENZIAMENTO ASSE FERROVIARIO MONACO-VERONA

GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO

Progettazione esecutiva

Baulos H81 Bahnhof Franzensfeste

Lotto H81 Stazione Fortezza

Sub-Baulos VORARBEITEN BAHNHOFBEREICH	Sublotto ATTIVITA' PREPARATORIE AREA DI STAZIONE
Fachbereich Umwelt und Umweltmonitoring	Tipo Documento Ambiente e monitoraggio ambientale
Titel Umweltverwaltungssystem Managementverfahren PG4_3-2 Externe Kommunikation	Titolo Sistema di gestione ambientale Procedura gestionale PG4_3-2 Comunicazione esterna

Il progettista / Der Projektant	Datum / data	Name / nome
<p><i>GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO - BRENNER BASISTUNNEL BBT SE</i></p> <p>Piazza Stazione 1 • I-39100 Bolzano Tel.: +39 0471 0622-10 • Fax: +39 0471 0622-11</p> <p>Amraser Str. 8 • A-6020 Innsbruck Tel.: +43 512 4030 • Fax: +43 512 4030-110</p> <p>Email: bbt@bbt-se.com • www.bbt-se.com</p>	Bearbeitet / Elaborato	30.06.2018 S. Pernici
	Geprüft / Verificato	02.07.2018 L. Rausa
	Freigegeben / Autorizzato	 M. Ianeselli
	Gesehen BBT Visto BBT	

Projekt- kilometer / Progressiva di progetto	von / da bis / a bei / al	Bau- kilometer / Chilometro opera	von / da bis / a bei / al	Status Dokument / Stato documento			
Staat Stato	Los Lotto	Einheit Unità	Nummer Numero	Dokumentenart Tipo Documento	Vertrag Contratto	Nummer Codice	Revision Revisione
02	H81	AF	001	UTB	D1012	18001	00

Bearbeitungsstand
Stato di elaborazione

Revision Revisione	Änderungen / Cambiamenti	Verantwortlicher Änderung Responsabile modifica	Datum Data
00	Prima emissione	S. Pernici	30.06.2018

INHALTSVERZEICHNIS INDICE

1.	ZIELSETZUNG UND ANWENDUNGSBEREICH.....	7
1.	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	7
2.	ALLGEMEINES.....	7
2.	GENERALITÀ	7
3.	VERANTWORTLICHKEITEN	7
3.	RESPONSABILITÀ.....	7
4.	MITTEILUNGEN VON AUSSEN.....	8
4.	COMUNICAZIONE DALL'ESTERNO	8
4.1.	Von außen kommende schriftliche Mitteilungen	8
4.1.	Comunicazioni scritte esterne	8
4.2.	Mündliche Mitteilungen.....	8
4.2.	Comunicazioni verbali	8
4.3.	Telefonische Mitteilungen.....	8
4.3.	Comunicazioni telefoniche	8
5.	MITTEILUNGEN NACH AUSSEN	9
5.	COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO	9
6.	AUFZEICHNUNGEN.....	11
6.	REGISTRAZIONI	11

1. ZIELSETZUNG UND ANWENDUNGSBEREICH

Dieses Verfahren legt die Vorgangsweisen, Inhalte und Verantwortlichkeiten fest, um bei den in der Konsortium / *die Gesellschaft* von außen hereinkommenden oder aus ihr hinausgehenden umweltbezogenen Mitteilungen Entgegennahme, Aufzeichnung und Beantwortung sicherzustellen.

Der Anwendungsbereich vorliegenden Verfahrens besteht aus den Mitteilungen von und nach außen, welche irgendetwas betreffen, was mit der Umwelt zusammenhängt.

2. ALLGEMEINES

Als umweltbezogen sind unter anderem Mitteilungen anzusehen, die folgendes betreffen:

- Umweltmanagementsystem;
- umweltbezogene Leistungen;
- Umweltprobleme und diesbezügliche Beschwerden;
- Mitteilungen der Aufsichtsbehörden;
- Umweltgesetzgebung und umweltbezogene Genehmigungen;
- umweltbezogene technische Mitteilungen.

Alle umweltbezogenen externen Mitteilungen müssen gemäß den Vorgaben dieses Verfahrens verwaltet werden:

- die von betroffenen externen Kreisen stammenden Anfragen müssen in angemessener Weise entgegengenommen, dokumentiert und behandelt werden;
- die Mitteilungen vom Standort nach außen, sowohl jene zur Beantwortung von Anfragen als auch jene, die im *Konsortium / in der Gesellschaft XXX* ihren Ursprung haben, müssen versichert werden, damit sie den Adressaten erreichen.

3. VERANTWORTLICHKEITEN

Der Vertreter der obersten Leitung

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Questa procedura definisce le modalità, i contenuti e le responsabilità per assicurare ricezione, registrazione e risposta alle comunicazioni esterne inerenti l'ambiente, in entrata ed in uscita dal *Consorzio / Società XXX*.

L'ambito di applicazione della presente procedura è costituito dalle comunicazioni da e verso l'esterno, che abbiano per oggetto qualcosa di inerente l'ambiente.

2. GENERALITÀ

Le comunicazioni da identificare come ambientali, fra le altre, sono quelle in materia di:

- Sistema di Gestione Ambientale;
- prestazioni ambientali;
- problemi ambientali e reclami in merito;
- comunicazioni delle autorità di controllo;
- legislazione e autorizzazioni ambientali;
- comunicazioni tecniche in materia di ambiente.

Tutte le comunicazioni esterne inerenti l'ambiente devono essere gestite secondo quanto prescritto da questa procedura:

- le richieste provenienti dalle parti interessate esterne devono essere ricevute, documentate e trattate in modo adeguato;
- le comunicazioni dal sito verso l'esterno, sia in risposta a richieste, sia aventi origine dal *Consorzio / Società XXX* devono essere assicurate, in modo che esse giungano al destinatario.

3. RESPONSABILITÀ

Il Rappresentante della Direzione (Responsabile

Dokumenteninhalt: PG 4_3-1 Externe Kommunikation

Contenuto documento: PG 4_3-1 Comunicazione esterna

(Umweltverantwortlicher des *Konsortiums / der Gesellschaft XXX*) hat die Verantwortung für:

- die Prüfung der schriftlichen und aufgezeichneten mündlichen Mitteilungen, welche von außen hereinkommen und die Umwelt betreffen, deren Bewertung und Beantwortung;
- die Entgegennahme und – soweit möglich – Beantwortung der externen telefonischen Mitteilungen bezüglich Umwelt, die der jeweils diensthabende Telefonist ihm *gemäß der in seinem Besitz befindlichen Einsatzanleitung Nr. XXX* durchstellt;
- die Abwägung – bei all diesen Tätigkeiten -, ob es angebracht ist, den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* miteinzubeziehen.

Der *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* hat die Verantwortung für die Beantwortung sämtlicher Anträge auf Zusammenarbeit bezüglich Kommunikation, die vom Vertreter der obersten Leitung herkommen.

4. MITTEILUNGEN VON AUSSEN

4.1. Von außen kommende schriftliche Mitteilungen

Von außen kommende schriftliche Mitteilungen bezüglich Umwelt werden zunächst protokolliert und dann an den Vertreter der obersten Leitung geschickt, der die dafür zuständige Person ist, eine – ebenfalls schriftliche – Antwort zu liefern, wobei er gegebenenfalls den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* miteinbezieht.

4.2. Mündliche Mitteilungen

Bei mit Umweltaspekten zusammenhängen mündlichen Mitteilungen gelegentlich von Besuchen Dritter auf den Baustellen, müssen die für die Beileitung der Besucher zuständigen Personen, nachdem sie diese Mitteilungen entgegengenommen haben, dem Vertreter der obersten Leitung davon schriftlich Mitteilung machen. Dieser befragt gegebenenfalls den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* und liefert nötigenfalls dem Gesprächspartner eine schriftliche Antwort.

4.3. Telefonische Mitteilungen

ambientale del *Consorzio / Società XXX*) ha la responsabilità di:

- esaminare le comunicazioni scritte e verbali registrate provenienti dall'esterno inerenti l'ambiente, valutarle e fornire una risposta;
- ricevere e dare per quanto possibile una risposta alle comunicazioni telefoniche esterne inerenti l'ambiente, che il centralinista di turno gli ha passato *come da istruzione operativa numero XXX, in suo possesso*;
- in tutte queste attività valutare sempre l'opportunità di coinvolgere il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico*.

Il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico* ha la responsabilità di rispondere a tutte le richieste di collaborazione in materia di comunicazione provenienti dal Rappresentante della Direzione.

4. COMUNICAZIONE DALL'ESTERNO

4.1. Comunicazioni scritte esterne

Le comunicazioni scritte esterne, inerenti l'ambiente, dopo essere state protocollate, vengono inviate al Rappresentante della Direzione, il quale è la persona preposta a fornire una risposta ufficiale sempre per iscritto, eventualmente coinvolgendo il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico*.

4.2. Comunicazioni verbali

In caso di comunicazioni verbali in occasione di visite di terzi presso i cantieri, legate ad aspetti inerenti l'ambiente, raccolte da persone preposte all'accompagnamento dei visitatori, esse devono darne comunicazione scritta al Rappresentante della Direzione. Egli, eventualmente sentito il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico*, fornisce risposta per iscritto all'interlocutore, se necessario.

4.3. Comunicazioni telefoniche

Mitteilungen, die keine Proteste sind

Umweltbezogene telefonische Mitteilungen werden vom diensthabenden Telefonisten durchgestellt:

- tagsüber an den Vertreter der obersten Leitung;
- nachts an die *Aufsicht*, welche davon so bald wie möglich einer erreichbaren Person der obersten Leitung und später dem Vertreter der obersten Leitung schriftlich Mitteilung macht.

Protestmitteilungen

Telefonische Protestmitteilungen werden vom diensthabenden Telefonisten entgegengenommen; dieser notiert alle wichtigen Angaben und die Forderungen des Gesprächspartners und verständigt unverzüglich die *Aufsicht*; diese wiederum verständigt den *erreichbaren Polier*. Zusammen wägen sie ab, ob es angebracht ist, den Vertreter der obersten Leitung zu verständigen, andernfalls ruft die *Aufsicht* zurück, gibt die jeweils angebrachte Antwort und zeichnet diese auf (siehe Formblatt 4_3-2a).

Antworten des Vertreters der obersten Leitung auf die externen telefonischen Mitteilungen

Bei Einbeziehung des Vertreters der obersten Leitung in die Bearbeitung einer von außen kommenden telefonischen Mitteilung erteilt dieser eine telefonische und nötigenfalls auch eine schriftliche Antwort auf die erhaltenen Mitteilungen, wobei er von Fall zu Fall abwägt, ob es angebracht ist, den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* miteinzubeziehen.

Außerdem zeichnet er die nur telefonisch erteilten Antworten auf.

Behandlung der Protestmitteilungen

Bezieht sich eine Protestmitteilung auf eine tatsächlich vorschriftswidrige Situation, ist der Vertreter der obersten Leitung verpflichtet, Lösungsmaßnahmen zu beschließen und gegebenenfalls förmlich eine Korrekturmaßnahme zu treffen, wie in Verfahren 5_3-1 „Abweichungen, Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen“, beschrieben.

5. MITTEILUNGEN NACH AUSSEN

Der Vertreter der obersten Leitung (Umweltverantwortlicher des *Konsortiums / der Gesellschaft XXX*) muss in Absprache mit dem *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* auch mittels von ihm ermächtigter Personen für die Kommunikation nach außen Sorge tragen, und zwar mit Bezug auf die besonderen Verfahren, die

Comunicazioni non di protesta

Le comunicazioni telefoniche inerenti l'ambiente vengono passate dal centralinista di turno:

- di giorno al Rappresentante della Direzione;
- di notte *alla sorveglianza*, la quale ne dà comunicazione per iscritto il più presto possibile al reperibile di Direzione e successivamente al Rappresentante della Direzione.

Comunicazioni di protesta

Le comunicazioni telefoniche di protesta vengono raccolte dal centralinista di turno, il quale prende nota di tutti gli estremi e delle richieste dell'interlocutore e avverte immediatamente *la sorveglianza*, la quale informa il *Capo cantiere reperibile*. Essi valutano insieme l'opportunità di informare il Rappresentante della Direzione, altrimenti *la sorveglianza* richiama dando la risposta del caso e registrandola (vedi modulo 4_3-2a).

Risposte del rappresentante della Direzione alle comunicazioni telefoniche esterne

Nel caso di coinvolgimento del Rappresentante della Direzione nel trattamento di una comunicazione telefonica proveniente dall'esterno, egli fornisce una risposta telefonica e all'occorrenza anche scritta alle comunicazioni ricevute, valutando di volta in volta se è opportuno coinvolgere il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico*.

Egli registra inoltre le risposte fornite solo telefonicamente.

Seguito alle comunicazioni di protesta

Nel caso in cui la comunicazione di protesta si riferisca effettivamente ad una situazione non conforme, il Rappresentante della Direzione è tenuto a decidere dei provvedimenti risolutivi ed eventualmente a formalizzare un'azione correttiva come descritto nella procedura PG 5_3-1 "Non conformità, azioni correttive e preventive".

5. COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

Il Rappresentante della Direzione (Responsabile ambientale del *Consorzio / Società XXX*), di concerto con il *Capo Commessa / il Capo Progetto / il Direttore Tecnico*, anche per mezzo di suoi delegati, deve farsi carico della comunicazione verso l'esterno, con riferimento alle procedure specifiche, relative a:

folgendes betreffen:

- Umweltpolitik und Umweltmanagementsystem;
- bedeutende Umweltaspekte;
- rechtliche Probleme bezüglich der Umwelt;
- Rollen und Verantwortlichkeiten (insbesondere gegenüber den Subunternehmern);
- Ausbildung (externes Personal);
- Unfälle/Notfälle;
- umweltbezogene Leistungen.

Die Kommunikation nach außen muss gerichtet sein an:

- BBT SE;
- die Beobachtungsstelle für Umwelt und Arbeitssicherheit;
- die Allgemeinheit;
- die Vereine;
- die Behörden;
- die Aktionäre;
- die Zulieferer und Subunternehmer;
- die Presse;
- die wissenschaftliche Gemeinschaft;
- an Sonstige.

Die Umweltpolitik des Standorts wird Zulieferern und Auftragnehmern mitgeteilt.

Die oberste Leitung kann von Fall zu Fall nach vorausgehender Verständigung von BBT SE, das stets in Kenntnis gesetzt wird, abwägen, ob es angebracht ist, allfällige eingetretene Unfall- oder Notfallsituationen mitzuteilen und die Vorgangsweisen zur Durchführung dieser Mitteilungen in Absprache mit dem Vertreter der obersten Leitung zu ermitteln.

Entsprechend der Einsatzanleitung Nr. XX muss hingegen die oberste Leitung die Vorschriften bezüglich der Mitteilung an die Behörden erfüllen, wobei sie BBT SE stets in Kenntnis setzen und die Vorgangsweisen zur Durchführung dieser Mitteilungen in Absprache mit dem Vertreter der obersten Leitung ermitteln muss.

- politica ambientale e Sistema di Gestione Ambientale;
- aspetti ambientali significativi;
- problemi legislativi inerenti l'ambiente;
- ruoli e responsabilità (in particolare verso i subappaltatori);
- formazione (personale esterno);
- incidenti/emergenze;
- prestazioni ambientali.

La comunicazione verso l'esterno può essere rivolta verso:

- BBT SE;
- l'Osservatorio ambientale e per la sicurezza del lavoro;
- la comunità;
- le associazioni;
- le autorità;
- gli azionisti;
- i fornitori e i subappaltatori;
- la stampa;
- la comunità scientifica;
- altro.

La politica ambientale del sito viene comunicata a fornitori ed appaltatori.

La Direzione può di volta in volta, previa informazione di BBT SE, che è sempre messa a conoscenza, valutare l'opportunità di comunicare eventuali situazioni di incidente o di emergenza verificatesi e di individuare le modalità di attuazione di tali comunicazioni di concerto con il Rappresentante della Direzione.

Come da istruzione operativa numero XX, la Direzione deve invece adempiere alle prescrizioni di comunicazione alle autorità, mettendo sempre a conoscenza BBT SE, e individuando le modalità di attuazione di tali comunicazioni di concerto con il Rappresentante della Direzione.

6. AUFZEICHNUNGEN

Die von außen erhaltenen schriftlichen Mitteilungen, alle erstellten schriftlichen Antworten, die Aufzeichnungen der erteilten telefonischen Antworten (siehe Formblatt 4_3-2a) werden im Umweltarchiv und gemäß den Vorgaben des Verfahrens PG 5_4-1 „Lenkung von Aufzeichnungen“ gespeichert.

6. REGISTRAZIONI

Le comunicazioni esterne scritte ricevute, tutte le risposte scritte prodotte, le registrazioni delle risposte telefoniche fornite (vedere modulo 4_3-2a) vengono archiviate presso l'archivio ambientale e come previsto dalla procedura PG 5_4-1 "Controllo delle registrazioni".