



Mit Beteiligung der Europäischen Union aus dem Haushalt der Transeuropäischen Verkehrsnetzfinanziertes 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

Verlängerung Fahrrad- und Fußgängerunterführung Rioldstraße

#### Fachbereich

10- UMWELTÜBERWACHUNGS

#### Titel

Umweltverwaltungssystem  
Managementverfahren PG4\_3-2  
Externe Kommunikation

#### Sublotto

Prolungamento sottovia ciclopedonale via Riold

#### Settore

10 – PROGETTAZIONE AMBIENTALE

#### Titolo

Sistema di gestione ambientale  
Procedura gestionale PG4\_3-2  
Comunicazione esterna

#### Il progettista / Der Projektant

GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO - BRENNER BASISTUNNEL BBT SE

Piazza Stazione 1 • I-39100 Bolzano  
Tel.: +39 0471 0622-10 • Fax: +39 0471 0622-11  
Amraser Str. 8 • A-6020 Innsbruck  
Tel.: +43 512 4030 • Fax: +43 512 4030-110  
Email: bbt@bbt-se.com • www.bbt-se.com

	Datum / data	Name / nome
Bearbeitet / Elaborato	28.02.2023	A. Paglini
Geprüft / Verificato	28.02.2023	A. Polli
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
02	H81	AF	002	Rt5 D1538 02113 00



**Bearbeitungsstand**  
**Stato di elaborazione**

Revision Revisione	Änderungen / Cambiamenti	Verantwortlicher Änderung Responsabile modifica	Datum Data
00	Prima emissione	A. Paglini	28.02.2023



## INHALTSVERZEICHNIS INDICE

1.	ZIELSETZUNG UND ANWENDUNGSBEREICH.....	7
1.	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE .....	7
2.	ALLGEMEINES.....	7
2.	GENERALITÀ .....	7
3.	VERANTWORTLICHKEITEN .....	8
3.	RESPONSABILITÀ.....	8
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.....	9
4.3.	Comunicazioni telefoniche .....	9
5.	MITTEILUNGEN NACH AUSSEN .....	10
5.	COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO .....	10
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.

## 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. VERANTWORTLICHKEITEN

Der Vertreter der obersten Leitung (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

### 3. RESPONSABILITÀ

Il Rappresentante della Direzione (Responsabile 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*,



gegebenenfalls den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* und liefert nötigenfalls dem Gesprächspartner eine schriftliche Antwort.

fornisce risposta per iscritto all'interlocutore, se necessario.

### 4.3. Telefonische Mitteilungen

### 4.3. Comunicazioni telefoniche

#### Mitteilungen, die keine Proteste sind

#### Comunicazioni non di protesta

Umweltbezogene telefonische Mitteilungen werden vom diensthabenden Telefonisten durchgestellt:

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

- 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.

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

#### Protestmitteilungen

#### Comunicazioni di protesta

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).

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).

#### Antworten des Vertreters der obersten Leitung auf die externen telefonischen Mitteilungen

#### Risposte del rappresentante della Direzione alle comunicazioni telefoniche esterne

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.

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*.

Außerdem zeichnet er die nur telefonisch erteilten Antworten auf.

Egli registra inoltre le risposte fornite solo telefonicamente.

#### Behandlung der Protestmitteilungen

#### Seguito alle comunicazioni di protesta

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.

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. 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 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.

## 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:

- 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.

**Dokumenteninhalt:** PG 4\_3-1 Externe Kommunikation

**Contenuto documento:** PG 4\_3-1 Comunicazione esterna

*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.

*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".