

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	2
1.1 PRESENTAZIONE DEL MANUALE.....	2
1.2 TERMINOLOGIA, SIGLE ED ABBREVIAZIONI.....	2
1.2.1 Terminologia.....	2
1.2.2 Elenco sigle ed abbreviazioni.....	3
2. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA.....	4
3. CONTESTO e STAKEHOLDER.....	6
3.1 CONTESTO.....	7
3.2 STAKEHOLDER.....	8
3.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	8
4. Oggetto DEL CERTIFICATO.....	8
5. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	9
6. MAPPATURA DEI PROCESSI.....	11

STATO REVISIONI

Rev (data)	Motivo
0 (15/12/2016)	Nuova Emissione

Redatto da: RSGI TANDA dott.ssa Cinzia	Verificato da: RSGI TANDA dott.ssa Cinzia	Approvato da Presidente CAPODAGLI ing. Lucia
--	---	--

1. INTRODUZIONE

1.1 PRESENTAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale descrive il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità (SGQ), per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) e per l'ambiente (SGA) implementato e mantenuto da ASET S.p.A.

Obiettivo di tale Sistema integrato è quello di dimostrare, attraverso l'appropriata gestione dei propri processi aziendali svolti dal personale nel rispetto delle norme cogenti in materia Ambientale e di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro soddisfacendo anche i requisiti della normativa vigente, la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti richiesti dal proprio "sistema clienti" e quelli cogenti applicabili, nonché di accrescere, attraverso l'efficace implementazione del sistema stesso, la soddisfazione del "sistema clienti".

Il presente manuale costruito sullo schema della ISO 31000 tratta le seguenti fasi:

- Definizione del Contesto
- Identificazione degli Stakeholder e definizione delle loro aspettative ed esigenze
- Definizione dell'oggetto di certificazione
- Definizione del Campo di Applicazione
- Definizione della Mappa Processi
- Individuazione obiettivi e correlazione con i rischi.

Il presente documento contiene, pertanto:

- la definizione del CAMPO DI APPLICAZIONE;
- la descrizione della sequenza e delle interazioni fra i processi del Sistema di Gestione;
- una sintetica descrizione dell'organizzazione aziendale;
- i riferimenti alle procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione;
- una breve descrizione delle modalità adottate in azienda per assicurare la conformità ai requisiti delle norme di riferimento.

1.2 TERMINOLOGIA, SIGLE ED ABBREVIAZIONI

1.2.1 Terminologia

La terminologia adottata nel presente Manuale Integrato e nei documenti del Sistema di Gestione Integrato si riferisce a quella utilizzata nelle norme di riferimento alle quali sono state aggiunte altre definizioni ritenute pertinenti al Sistema di Gestione e che sono di uso quotidiano in Azienda.

- A. Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
- B. Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita (spesso) o cogente
- C. Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

- D. Conformità: soddisfacimento di un requisito
- E. Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate
- F. Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti
- G. Outsourcing: processi affidati all'esterno, tipicamente rappresentati da attività lavorative svolte da terzi su mandato dell'azienda
- H. Addestramento: Momento istruttivo su attività pratiche (utilizzo software, programmi, strumentazione, ecc.) per acquisire la necessaria esperienza ed abilità nell'attuarle.
- I. Formazione: Momento istruttivo su concetti teorici (norme, leggi, regolamenti, ecc.) per acquisire la necessaria conoscenza su argomenti attinenti la propria professionalità.
- J. Aggiornamento: Momento istruttivo per adeguare la conoscenza di un determinato argomento alle innovazioni o sviluppi che esso ha avuto nel tempo
- K. Processi Primari: Processi finalizzati al raggiungimento della missione fondamentale della organizzazione e alla soddisfazione dei bisogni che hanno spinto alla realizzazione di questo processo
- L. Processi di supporto: Processi che offrono servizi a strutture e ruoli interni, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai processi primari
- M. Processi di direzione e controllo: Processi finalizzati alla definizione delle strategie di coordinamento, controllo e supervisione degli altri processi
- N. Processi legalmente imposti: Processi finalizzati al rispetto della normativa cogente applicabile (Ambiente, sicurezza, gestione contributiva, assicurazione, ecc..)

1.2.2 Elenco sigle ed abbreviazioni

Sistema di Gestione Integrato	SIGI
Responsabile Sistema Gestione Integrato	RSIGI
Responsabile Area Servizi Ambientali	RASA
Responsabile Operativo Area Reti ed Impianti	RARI
Responsabile Area Informatica e Clienti	RAIC
Responsabile Area Amministrazione	RAMM
Responsabile discarica	RD
Ufficio commerciale	UC
Ufficio tecnico	UT
Coordinatore Servizio Operativo	C.S.O.
Rifiuti solidi urbani	RSU
Raccolta differenziata	RD
Lavaggio cassonetti	LC
Non conformità	NC

Clienti/Sistema clienti	Cli
Servizi di Igiene Ambientale	I.A.
Servizio commerciale	S.C.
Servizio fognature	S.F.
Servizio depurazione	S.D.
Servizio acquedotto	S.A.
Servizio ciclo idrico integrato	S.C.I.I.
Laboratorio analisi	Lab.
Servizio Pubblica Illuminazione	S.P.I.
Datore di Lavoro	D.L.
Consiglio di Amministrazione	C.d.A.
Organismo di Vigilanza	O.d.V.
Responsabile Servizio prevenzione e Protezione	R.S.P.P.
Addetto serv. Prevenzione e protezione	A.S.P.P.
Addetto Primo Soccorso	A.P.S.
Medico Competente	M.C.
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	R.L.S.
Salute e sicurezza sul Lavoro	S.S.L.
Referente Ambientale di Area	R.A.A.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ASET S.p.A. è il risultato di numerose operazioni straordinarie che hanno portato, per effetto di scelte strategiche degli enti proprietari e di normative nazionali di settore, alla trasformazione di un'azienda municipalizzata di servizi in una realtà di bacino, a cui un buon numero di Comuni della provincia di PESARO e URBINO situati lungo le valli del Metauro e del Cesano hanno affidato l'attività di erogazione di alcuni/tutti i propri Servizi Pubblici essenziali.

Storicamente, ASET nasce nel 1997 dalla trasformazione dell'Azienda Municipalizzata Autoservizi Fanese (AMAF) in Azienda Speciale ASET, a cui il Comune di Fano affida, oltre alla gestione dei servizi di trasporto pubblico della città, già attuata, l'attività di raccolta e smaltimento rifiuti e di distribuzione del gas. A partire dal 01 gennaio del 1999, il Comune di Fano, proprietario dell'azienda, le conferisce anche il servizio di gestione e manutenzione della rete idrica e fognaria, dell'impianto di depurazione ed il servizio di distribuzione dell'acqua. Nel corso del 1999, inoltre, per effetto di mutate normative nazionali, viene scorporata dall'azienda l'area trasporti, che costituisce apposita società indipendente, e viene effettuata la trasformazione in consorzio azienda, con l'ingresso di nuovi Comuni nella compagine proprietaria ed il conseguente allargamento del bacino di utenza servito, soprattutto per quanto concerne i servizi di IGIENE AMBIENTALE. Nel corso del 2001, per effetto di nuove normative cogenti, l'azienda viene trasformata in S.p.A. e, a fine 2002, il processo si completa con lo scorporo di tutta la proprietà degli impianti e delle reti. Nel mese di luglio 2003 viene inoltre conferito dal Comune di Mondolfo la gestione del Ciclo Idrico Integrato sul proprio territorio.

Nell'anno 2004 il Comune di Monteporzio conferisce la gestione del Ciclo Idrico Integrato ed il Comune di Fano affida all'azienda anche il Servizio di manutenzione della rete e degli impianti di Pubblica Illuminazione sul suo territorio.

Dal primo gennaio 2012, infine, l'azienda perde la gestione del Servizio Distribuzione Gas che viene conferito in nuova società all'interno della quale ASET è il socio di riferimento.

Attualmente, quindi, ASET gestisce, all'interno del territorio dei Comuni da cui ha ricevuto l'affidamento, i seguenti servizi:

- Servizi di Igiene Ambientale (in maniera differenziata, per tutti i Comuni che le hanno conferito mandato).
- Produzione e distribuzione di acqua potabile (per i Comuni che le hanno conferito mandato) e gestione dei relativi impianti di potabilizzazione.
- Gestione della rete fognaria e degli impianti di depurazione (per i Comuni che le hanno conferito mandato).
- Servizio di illuminazione pubblica (solo per il Comune di Fano).
- Servizi commerciali relativi alle attività di vendita.

Ritenendo di fondamentale importanza l'istituzione e lo sviluppo in tutta l'azienda di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, finalizzato a migliorare la definizione dei ruoli e delle responsabilità, a creare un efficace sistema di controllo dei processi e ad accrescere con continuità la soddisfazione del "sistema clienti", la Presidenza ha deciso di applicare il Sistema Qualità a tutta l'azienda.

Inoltre nel 2009, vista l'importanza crescente del tema Salute e sicurezza sul lavoro, e stante il già elevato livello di attenzione su tale argomento da parte di ASET, la Presidenza ha deciso di implementare il Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro in conformità allo standard BS OHSAS 18001 a tutti i siti aziendali e per tutti i servizi erogati.

A partire dal 2014 è stato inoltre avviato e completato il progetto per implementare un Sistema di Gestione Ambientale conforme allo standard UNI EN ISO 14001:2004 esteso a tutti i siti e tutte le attività aziendali. In considerazione del fatto che i servizi erogati da ASET sono spesso caratterizzati da requisiti qualitativi di tipo ambientale (Es. qualità delle acque scaricate dai depuratori del SII), il Sistema di Gestione Ambientale è stato introdotto integrando quanto già implementato nel Sistema Qualità. In particolare con il Sistema di Gestione Ambientale si sono introdotti i processi di identificazione, valutazione, controllo e monitoraggio di tutti gli aspetti ambientali significativi di ASET, a prescindere se questi sono connessi a caratteristiche qualitative dei servizi resi.

Sempre nel 2014, a completamento del sistema di gestione si è provveduto ad inserire, in azienda, un proprio ed esclusivo Modello ex D. Lgs. 231/2001, che è stato predisposto "su misura" della realtà organizzativa al fine di poter far fronte alle esigenze emergenti dalla reale struttura ed organizzazione della società. Pertanto è stato il frutto di una attenta analisi dei processi aziendali al fine di determinare l'esposizione della società stessa ai reati presupposto contemplati nel D. Lgs. 231/2001 (art. 6).

Il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, sia nella sua fase di realizzazione sia nella successiva fase di implementazione, è stato configurato quale completamento dei sistemi presenti nell'Organizzazione.

Il Modello 231, pertanto, non si pone quale strumento aziendale a sé stante ma risulta interattivo con il vigente Sistema di Gestione Integrato Qualità-Salute e Sicurezza-Ambiente (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001). Pertanto molte delle procedure, istruzioni operative e regolamenti acquisiti nel vigente SGI QSA costituiscono di fatto presidi di prevenzione dai reati presupposto. Il coordinamento dei sistemi è quindi garantito richiamando esplicitamente nel Modello 231 vigente le procedure del SGI QSA implementato in ASET che possono costituire presidio alla prevenzione dei reati presupposto che possono essere commessi nell'esercizio delle attività dell'azienda.

Il CdA di ASET Spa ha pertanto approvato un Modello 231 Parte Generale e Parte Speciale, debitamente divulgato sia internamente all'azienda che esternamente mediante sito internet, ed ha istituito un idoneo Organismo plurisoggettivo di Vigilanza, che opera secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in merito.

Sono state attivate idonee procedure di reportistica interna indirizzate all'ODV, tutte per iscritto tramite i canali definiti. E' conclamato un confronto continuo tra il RSGI QSA e l'OdV in relazione agli esiti degli audit interni svolti sui processi operativi e degli audit di terza parte effettuati dall'Ente di certificazione, ai riesami in ambito QSA effettuati semestralmente in ogni area aziendale, a tutte le situazioni di NC notificate in ambito QSA, oltre ad altre esplicite integrazioni ritenute utili al coordinamento del SGI stesso con il Modello 231.

Nell'anno 2016 è stata avviata l'integrazione della mappa dei processi aziendali con l'individuazione e l'inserimento di quelli amministrativi regolamentati da idonee procedure, l'adeguamento alla nuove norme e l'accreditamento del laboratorio in conformità alla norma UNI EN ISO 17025.

3. CONTESTO E STAKEHOLDER

L'organizzazione determina i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi.

L'organizzazione, in fase di riesame della direzione, individua e analizza le informazioni che riguardano tali fattori (che possono essere positivi e negativi) al fine di intraprendere opportune azioni per una corretta gestione degli stessi.

Dato l'effetto che tali fattori possono avere sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfano le esigenze del cliente, l'organizzazione determina:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità (clienti, dipendenti e collaboratori, banche, fornitori, etc)
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità. La gestione di tali requisiti avviene tramite le procedure predisposte per la gestione del sistema qualità

L'organizzazione effettua il monitoraggio ed il riesame di tali requisiti in occasione del Riesame di Direzione.

L'organizzazione s'impegna ad attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il proprio sistema qualità e determina i processi necessari per la corretta gestione del sistema.

3.1 CONTESTO

Per l'analisi del contesto si è fatto ricorso ad una matrice SWOT, tradotta in un file EXCEL. A seguito di un brainstorming si sono valutati i fattori sia del contesto esterno che di quello interno.

Il contesto esterno è l'ambiente esterno nel quale l'ASET cerca di conseguire i propri obiettivi.

La comprensione del contesto esterno è importante al fine di assicurare che gli obiettivi e le preoccupazioni dei portatori d'interesse esterni siano considerati nello sviluppo dei criteri di rischio.

Essa si basa sul contesto relativo a tutta l'ASET, ma con specifici dettagli riguardanti i requisiti cogenti, le percezioni dei portatori d'interesse e altri aspetti relativi ai rischi propri del campo di applicazione del processo di gestione del rischio.

Il contesto esterno è stato definito considerando:

- l'ambiente sociale e culturale, politico, cogente, finanziario, tecnologico, economico, naturale e competitivo, sia internazionale, nazionale, regionale o locale;
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione;
- relazioni con i portatori d'interesse esterni, loro percezioni e valori

Il contesto interno è l'ambiente interno nel quale l'ASET cerca di conseguire i propri obiettivi.

Il processo di gestione del rischio, deve essere in linea con la cultura, i processi, la struttura e la strategia dell'organizzazione. Il contesto interno è qualsiasi cosa, all'interno della stessa organizzazione, che può influenzare il modo in cui un'organizzazione intende gestire il rischio.

Tale contesto è stato definito per garantire:

- la gestione del rischio avviene nel contesto degli obiettivi dell'organizzazione;
- gli obiettivi ed i criteri di un particolare progetto, processo o attività dovrebbero essere considerati alla luce degli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso; e
- alcune organizzazioni non riescono a riconoscere le opportunità per conseguire i propri obiettivi strategici, progettuali o di business, e ciò influenza continuamente l'impegno, la credibilità, la fiducia ed il valore dell'organizzazione.

Tale contesto è stato definito considerando:

- governance, struttura organizzativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi, e le strategie in atto per raggiungerli;
- capacità, intesa in termini di risorse e conoscenza (per esempio capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie);
- le relazioni con i portatori d'interesse interni, le loro percezioni ed i loro valori;
- la cultura dell'organizzazione;
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia formali sia informali);
- norme, linee guida e modelli adottati dall'organizzazione; e
- forma ed estensione delle relazioni contrattuali.

Dalle considerazioni sopra esposte si è riempita la tabella "SWOT" che è parte integrante del Sistema di gestione e che viene riesaminata periodicamente durante il riesame della Direzione, ed eventualmente revisionata, e viene riesaminata ad ogni cambiamento e/o modifica importante del sistema di gestione e/ del contesto e/o degli stakeholder..

3.2 STAKEHOLDER

Per poter ottenere le informazioni utili alle successive attività decisionali, e di valutazione dei rischi, si è provveduto all'identificazione degli stakeholder.

Gli stakeholder sono organizzazioni o individui che hanno uno o più interessi nelle decisioni o nelle attività di un'organizzazione. Siccome tali interessi possono essere influenzati dall'organizzazione, si crea una relazione con essa.

Per identificare gli stakeholder, l'ASET si è posta le domande seguenti:

1. Verso chi l'organizzazione ha obblighi legali?
2. Chi potrebbe essere influenzato positivamente o negativamente dalle decisioni o dalle attività dell'organizzazione?
3. Chi potrebbe esprimere preoccupazioni in merito alle decisioni e alle attività dell'organizzazione?
4. Chi è stato coinvolto nel passato quando è stato necessario affrontare preoccupazioni simili?
5. Chi può aiutare l'organizzazione ad affrontare impatti specifici?
6. Chi può influenzare la capacità dell'organizzazione di soddisfare le proprie responsabilità?
7. Chi sarebbe svantaggiato se escluso dal coinvolgimento?
8. Chi è influenzato nella catena del valore?

A seguito di un brainstorming eseguito si è arrivati alla definizione della TABELLA "Stakeholder", evidenziando quelli rilevanti per la definizione del "Campo di applicazione del sistema di gestione".

La definizione delle loro aspettative ed esigenze, e come l'ASET può influenzare o farsi influenzare da uno stakeholder è rappresentate nella Tabella "SWOT".

La tabella "SWOT" assieme all'oggetto del certificato permettono la definizione del "CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA" e la successiva "MAPPATURA DEI PROCESSI".

3.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Per la corretta gestione del sistema integrato sono state definite le responsabilità ed autorità per garantire la conformità del sistema alle norme e leggi applicabili all'organizzazione. Per chiarire e comunicare tali autorità, si è provveduto a redigere l'organigramma Figura 1 ed un mansionario, dettagli maggiori sono nella sezione B di questo manuale.

4. OGGETTO DEL CERTIFICATO

ASET S.p.A. ha sviluppato e mantiene il Sistema di Gestione Integrato, Qualità, Salute e Sicurezza sul lavoro e Ambiente relativamente a:

"Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, raccolta differenziata, servizi di igiene ambientale. Gestione discarica per rifiuti non pericolosi. Attività di front e back office relativi ai servizi gas, igiene ambientale e ciclo idrico integrato. Progettazione ed erogazione di servizi di acquedotto, depurazione, fognature e pubblica illuminazione. Gestione laboratorio analisi".

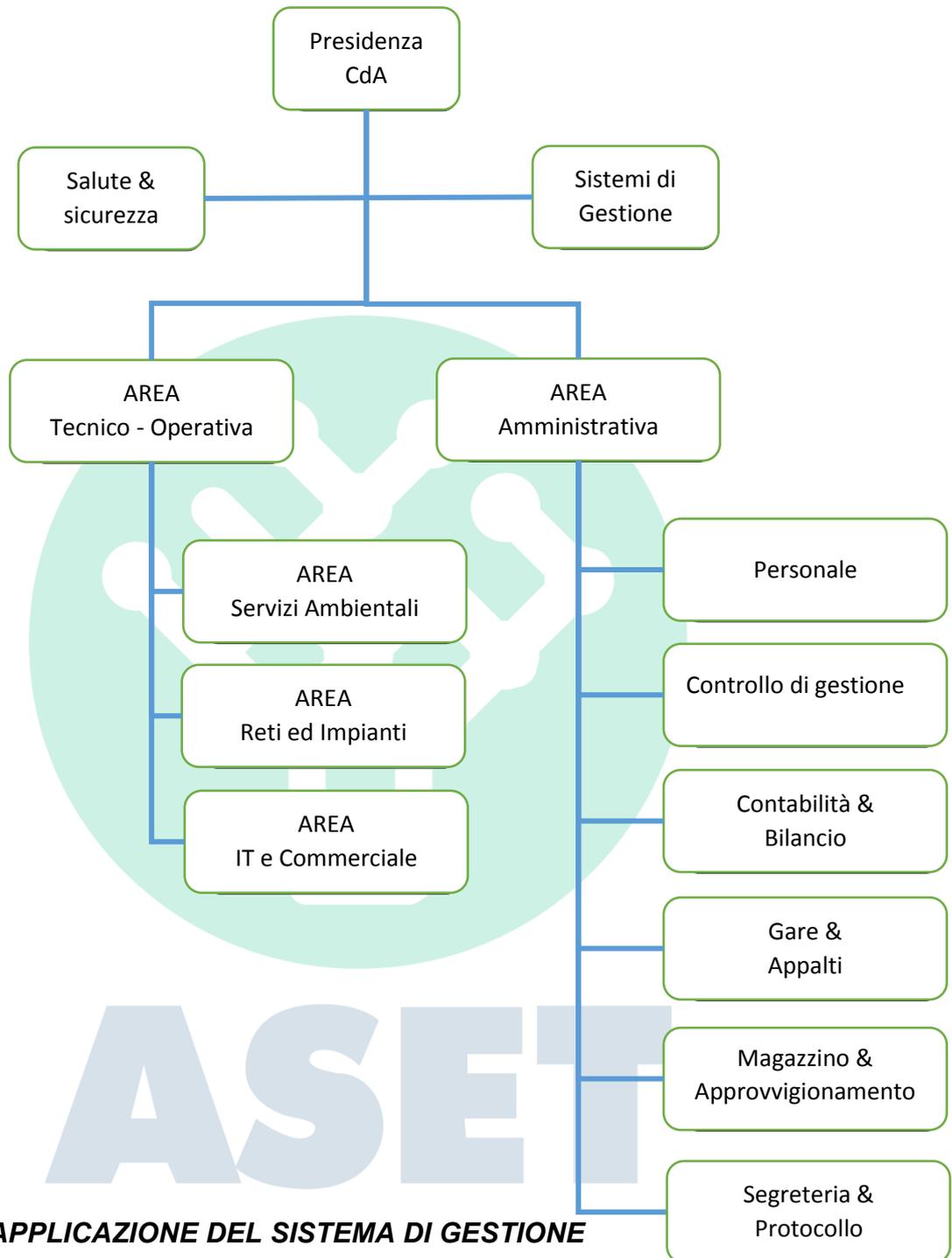


Figura 1

5. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il SGI SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO si applica a:

- tutti i processi descritti nel paragrafo 6
- tutte le attività svolte dall'organizzazione e comprende, secondo quanto previsto dalle normative di riferimento (UNI EN ISO 9001, BS OHSAS 18001 e UNI EN ISO 14001) lo sviluppo di modalità di controllo del processo relativamente anche alle attività svolte in outsourcing.
- tutte le sedi presenti in visura camerale

- tutti i cantieri operativi che di volta in volta verranno gestiti per esigenze di servizio
- tutte le attività esternalizzate che sono sotto la responsabilità ASET nei confronti degli stakeholder.

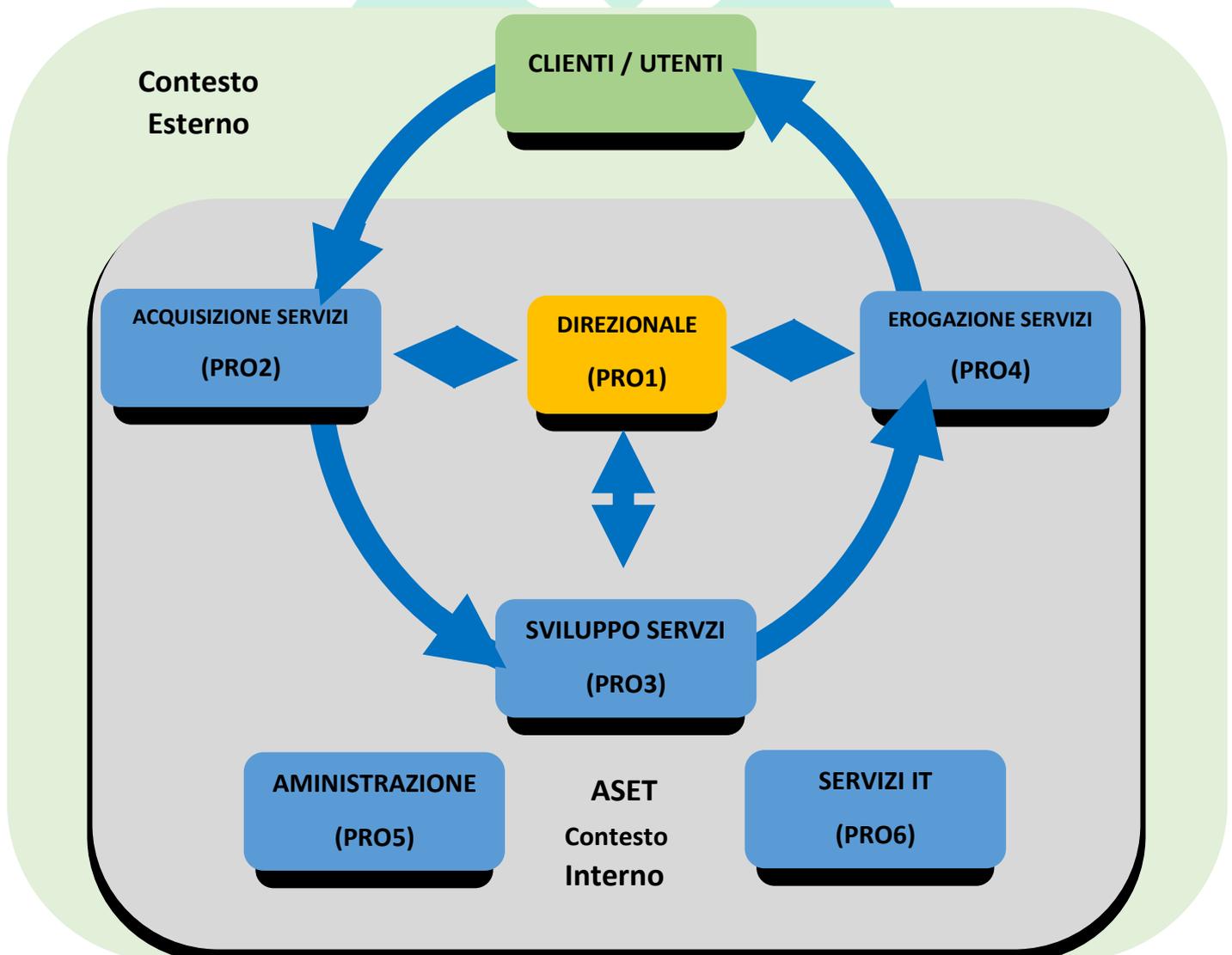
In particolare il SGI si applica alle seguenti aree o processi (tra parentesi sono indicate le aree cui i processi sono afferenti, qualora essi non riguardino l'intera azienda):

- Tutte le attività Direzionali e/o di Leadership
- Tutte le attività connesse con la Gestione Acquisti
- Gestione manutenzioni mezzi ed attrezzature (in outsourcing le attività di manutenzione programmata e non programmata più complesse o urgenti)
- Preventivazione, allaccio reti ed autorizzazioni (S.C.I.I.) (in outsourcing le attività di allaccio relative al S.F. per il solo Comune di Fano)
- Installo e rimozione contatori
- Gestione pronto intervento, emergenze ed incidenti (S.C.I.I. e S.P.I.) (in outsourcing le eventuali attività di escavazione e riparazione sulle reti interrato e/o le attività non attuabili internamente)
- Conduzione e manutenzione programmata e non programmata reti e impianti (S.C.I.I. e S.P.I.) (in outsourcing le attività non attuabili internamente)
- Progettazione (in outsourcing le progettazioni non attuabili internamente)
- Investimenti e migliorie rete ed impianti (S.C.I.I. e S.P.I.) (in outsourcing quando necessario)
- Sviluppo servizi verso enti (I.A.)
- Commerciale terzi e scarica (I.A.)
- Raccolta RSU, RD e lavaggio cassonetti (I.A.) (in outsourcing parte della raccolta RD)
- Spazzamento e complementari (I.A.) (in outsourcing solo in alcuni casi)
- Servizi a terzi e occasionali (I.A.) (in outsourcing alcuni servizi complementari)
- Gestione CRD (I.A.)
- Predisposizione impianto scarica (I.A.)
- Gestione scarica (I.A.)
- Chiusura e gestione post chiusura impianto scarica (I.A.)
- Riesame del contratto per affidamento servizi (S.C.)
- Gestione contratti (S.C.)
- Fatturazione servizi a tariffa (S.C.) (in outsourcing alcune attività di lettura contatori)
- Gestione contenziosi (S.C.) (in outsourcing la gestione dei recuperi crediti)
- Gestione autorizzazioni e nuove lottizzazioni (S.C.I.I.)
- Analisi di laboratorio (I.A. e S.C.I.I.) (in outsourcing le analisi per cui non si dispone di attrezzature specifiche)
- Sistema di Gestione (SGI)
- Valutazione e controllo dei rischi (SGI)
- Valutazione della conformità legislativa (SGI)
- Indagine su incidenti e infortuni sul lavoro (SGI)

- Gestione delle emergenze di SSL e Ambientali (SGI)
- Controllo operativo SALUTE E SICUREZZA (SGI)
- Controllo operativo Ambientale (SGI)
- Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali (SGI)
- Ciclo Attivo (AMM)
- Ciclo Passivo (AMM)
- Controllo di Gestione (AMM)
- Adempimenti Amministrativi (AMM)

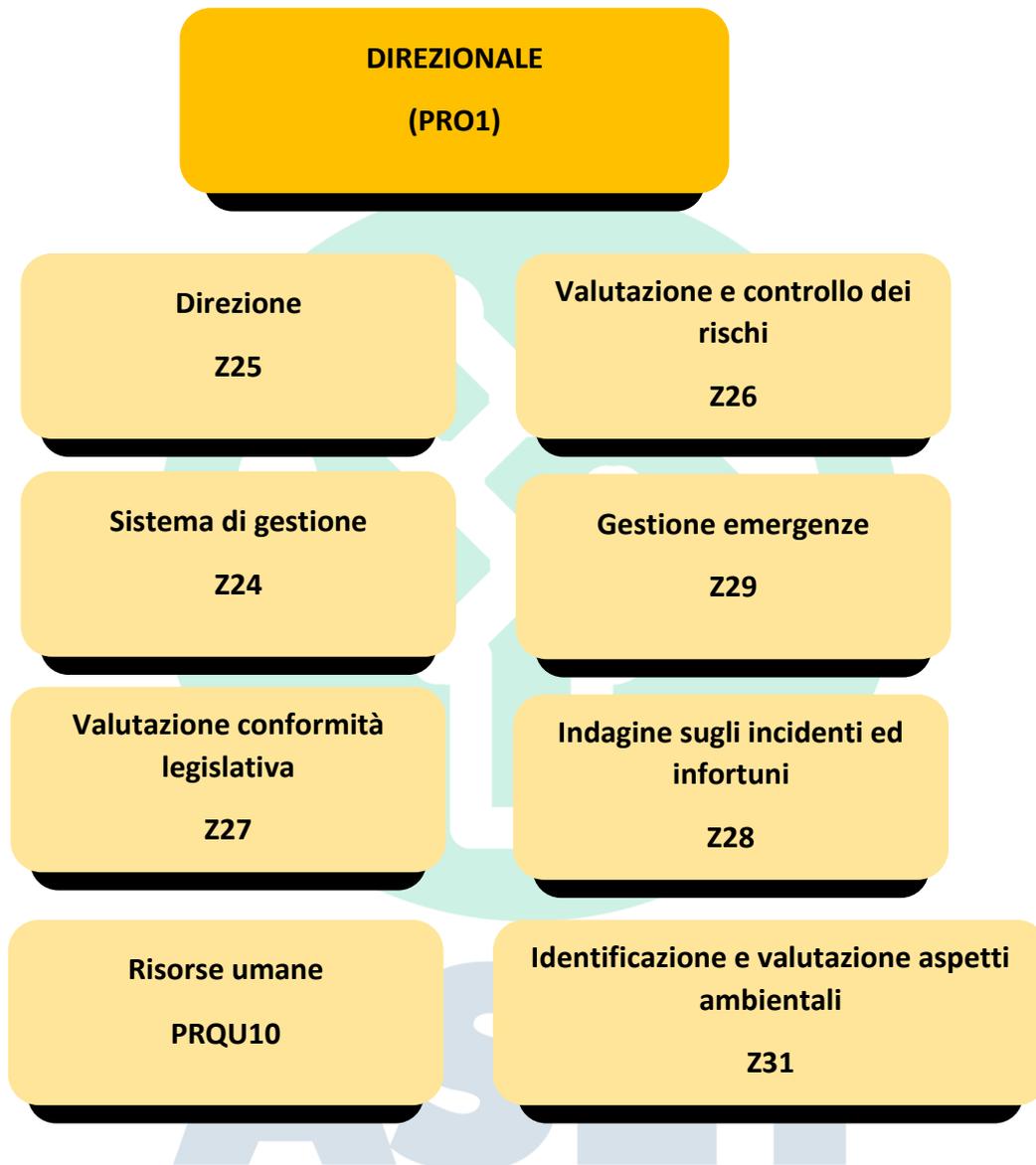
6. MAPPATURA DEI PROCESSI

ASET S.p.A. ha sviluppato e mantiene il Sistema di Gestione per la Qualità, la Salute e Sicurezza sul lavoro e l'Ambiente relativamente a:

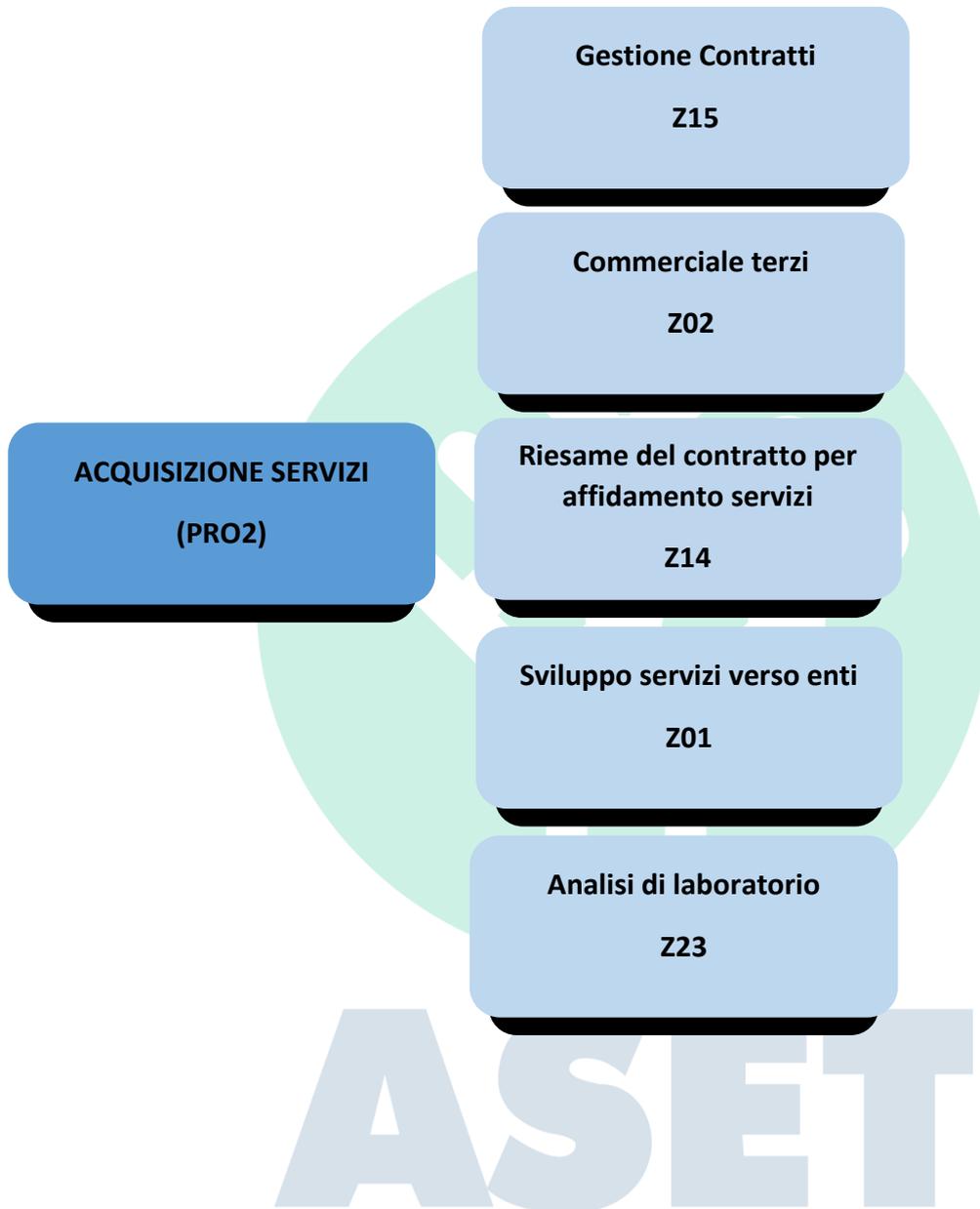


Correlazione tra i processi ed i sotto-processi descritti e gestiti nella SEZIONE B di questo manuale:

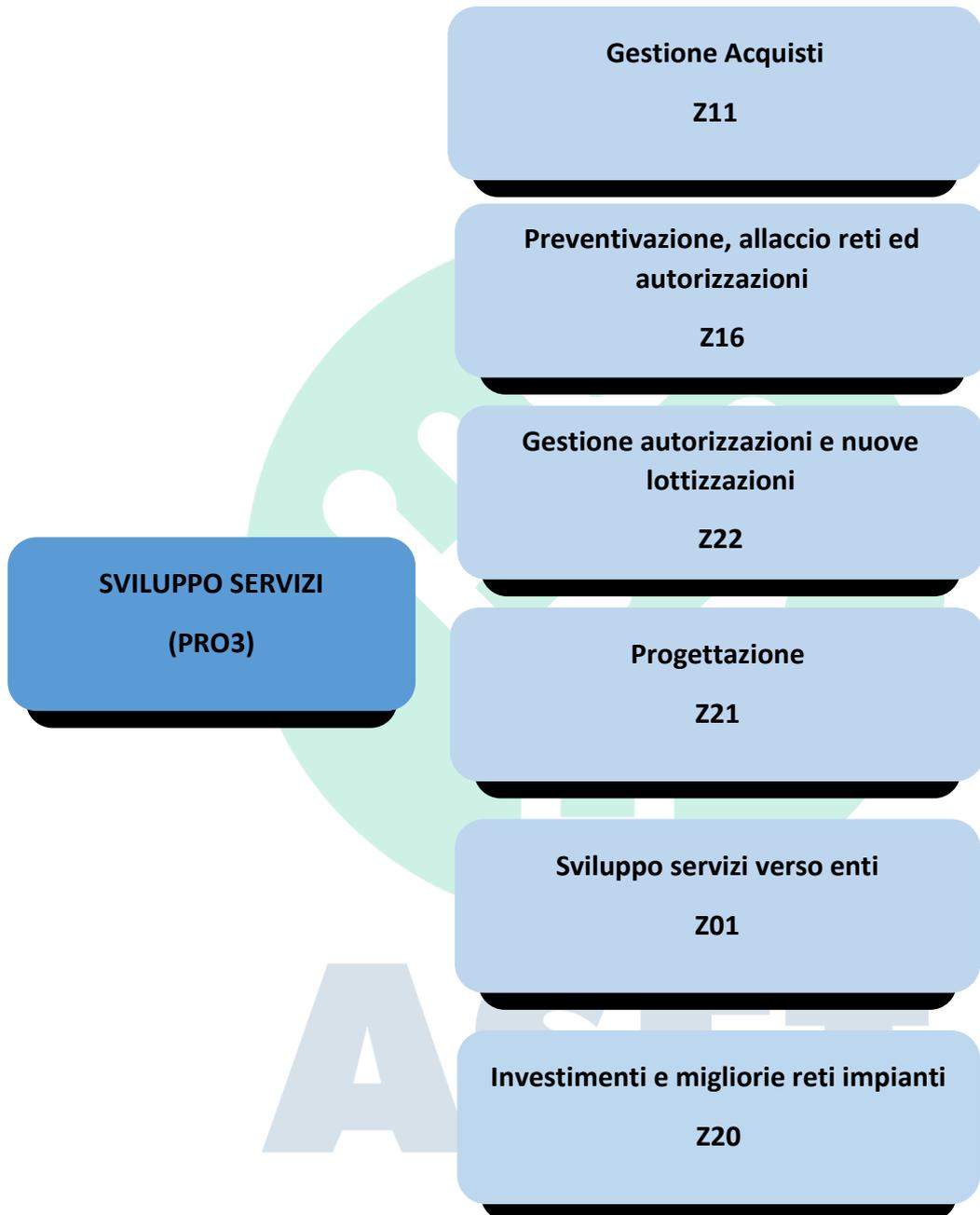
PROCESSO 1 - DIREZIONALE



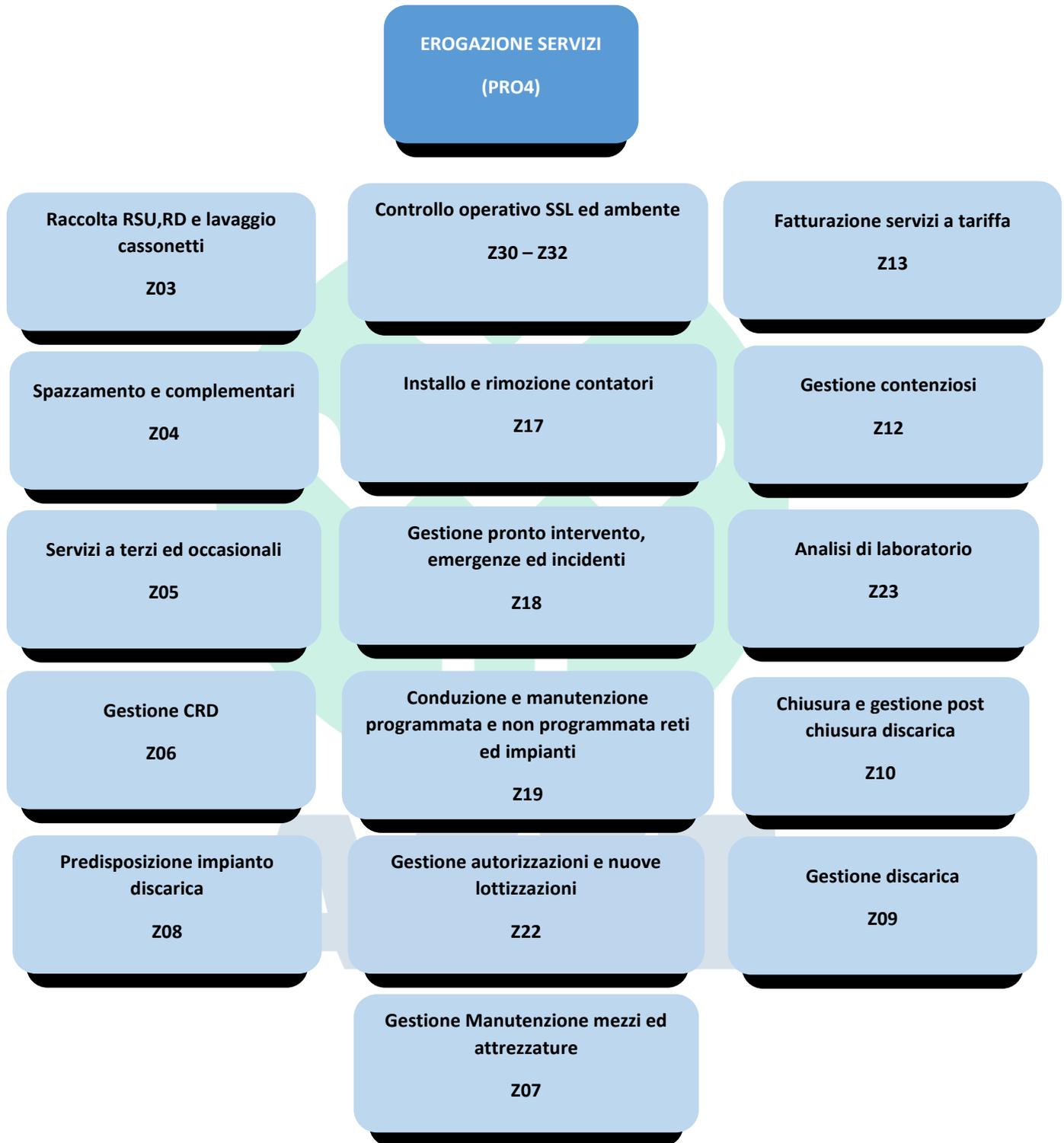
PROCESSO 2 – ACQUISIZIONE SERVIZI



PROCESSO 3 – SVILUPPO SERVIZI



PROCESSO 4 – EROGAZIONE SERVIZI



PROCESSO 5 - AMMINISTRAZIONE

