

VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

ALLEGATO D

SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING SERVIZI AMBIENTALI

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE (DUVRI)

ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.

1. Premessa e finalità del documento

Il presente documento costituisce il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) redatto dalla Committente ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.lgs. 81/2008 s.m.i., in relazione all'appalto del servizio di Contact Center in outsourcing per i Servizi Ambientali.

Il servizio è reso in via ordinaria presso le sedi operative dell'Operatore Economico, con organizzazione di mezzi e personale propri: per tali attività non sussistono rischi da interferenza con il personale della Committente e la valutazione dei rischi resta di esclusiva competenza del datore di lavoro appaltatore. Sussistono tuttavia fasi dell'appalto che comportano la compresenza di lavoratori della Committente e dell'Operatore Economico nei medesimi luoghi di lavoro, o lo svolgimento di attività in ambienti nella disponibilità di una delle parti con presenza di personale dell'altra. Il presente DUVRI individua tali fasi, ne valuta i rischi interferenziali e definisce le misure di prevenzione e protezione idonee a eliminarli o, ove non possibile, a ridurli al minimo, con la relativa quantificazione dei costi della sicurezza non soggetti a ribasso.

Sono esclusi dal presente documento i rischi specifici propri dell'attività di ciascun datore di lavoro, che restano disciplinati dai rispettivi Documenti di Valutazione dei Rischi ai sensi degli artt. 17 e 28 del D.lgs. 81/2008.

Il presente DUVRI ha natura di documento preliminare ("DUVRI di gara"): sarà integrato e aggiornato prima dell'avvio dell'esecuzione, in esito alla riunione di coordinamento e cooperazione di cui all'art. 26, comma 2, del D.lgs. 81/2008, sulla base delle informazioni fornite dall'aggiudicatario e delle sedi operative effettivamente individuate.

2. Anagrafica della attività e dei luoghi interessati

Le attività contrattuali che generano potenziali interferenze, come individuate dal Capitolato Tecnico, sono le seguenti:

- Attività A – Formazione specifica di start-up e affiancamento (doppio ascolto) presso la sede della Committente di Via Orlanda 39 – Venezia, della durata minima di 3 settimane con sessioni giornaliere di 4 ore e gruppi fino a 12 partecipanti (Par. 10.1, 10.4 e 10.5 del Capitolato Tecnico), oltre alle successive sessioni formative in presenza per nuovi servizi o variazioni procedurali;
- Attività B – Uscite formative sul territorio di competenza della Committente, comprensive della visita al Centro Storico di Venezia (con eventuali trasferimenti a mezzo natante di servizio pubblico) e dell'uscita in Terraferma (Par. 10.4, Settimane 1 e 3);
- Attività C – Visite, audit, verifiche di conformità e sessioni di tutoraggio svolte da personale della Committente presso le sedi operative dell'Operatore Economico (Par. 10.7, 14 e 15 del Capitolato), di norma fino a 4 visite/anno con massimo 3 rappresentanti della Committente.

Luoghi di lavoro interessati:

- la sede della Committente di Via Orlanda 39 – Venezia (aule formazione, sala operativa contact center, aree comuni);
- aree esterne e percorsi urbani del territorio servito, incluso il Centro Storico di Venezia;
- sedi operative dell'Operatore Economico: indicate a seguito aggiudicazione

3. Metodologia di valutazione

La valutazione del rischio interferenziale è espressa come prodotto $R = P \times D$, dove P è la probabilità di accadimento dell'evento (1 = improbabile, 2 = poco probabile, 3 = probabile, 4 = altamente probabile) e

D la magnitudo del danno atteso (1 = lieve, 2 = medio, 3 = grave, 4 = gravissimo). Il rischio residuo è valutato dopo l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione indicate.

Valore R	Classe di rischio	Azione richiesta
$R \leq 2$	Basso	Misure organizzative e informative; monitoraggio ordinario
$3 \leq R \leq 6$	Medio	Misure di coordinamento specifiche e verifica della loro attuazione
$R \geq 8$	Alto	Riprogrammazione dell'attività e misure aggiuntive prima dell'esecuzione

4. Matrice delle interferenze e misure di prevenzione

4.1 Attività A – Formazione e affiancamento presso la sede della Committente

Rischio interferenziale	P	D	R	Misure di prevenzione e protezione	A carico di
Mancata conoscenza dei luoghi, delle vie di esodo e delle procedure di emergenza da parte del personale ospitato	2	3	6	Informativa di sicurezza di sede consegnata e illustrata il primo giorno (planimetrie, vie di esodo, punti di raccolta, numeri di emergenza) Registrazione dei presenti; accompagnamento nelle aree operative da parte di personale della Committente	Committente
Interferenza con le normali attività lavorative della sala operativa durante il doppio ascolto	2	2	4	Postazioni di affiancamento predefinite e percorsi di accesso dedicati Limitazione del numero di discenti contemporanei in sala secondo il calendario concordato	Committente
Emergenza/evacuazione con presenza di personale esterno non addestrato alle procedure locali	1	3	3	Designazione di un referente della Committente per ciascun gruppo con funzione di guida in caso di evacuazione Verifica appello dei presenti al punto di raccolta	Committente
Rischio elettrico e inciampo (cavi, apparecchiature d'aula e postazioni)	1	2	2	Utilizzo esclusivo di apparecchiature messe a disposizione dalla Committente; divieto di interventi su impianti Mantenimento ordine di aule e postazioni	Entrambi
Rischio biologico da compresenza prolungata in ambienti chiusi (gruppi fino a 12 persone)	2	1	2	Aerazione dei locali, igienizzazione periodica, rispetto delle eventuali misure sanitarie vigenti Obbligo per ciascun datore di lavoro di non inviare personale con sintomatologia in atto	Entrambi

4.2 Attività B – Uscite formative sul territorio (Centro Storico e Terraferma)

Rischio interferenziale	P	D	R	Misure di prevenzione e protezione	A carico di
Rischi da circolazione pedonale in ambito urbano (traffico, pavimentazioni sconnesse, ponti e gradinate del Centro Storico)	2	2	4	Percorsi predefiniti e comunicati in anticipo; gruppo condotto da personale della Committente esperto dei luoghi Briefing preliminare su percorso, punti di ritrovo e comportamenti; calzature idonee (informativa preventiva ai partecipanti)	Committente / OE
Trasferimenti a mezzo natante nel Centro Storico (imbarco/sbarco, moto ondoso, scivolamento)	2	3	6	Utilizzo esclusivo di vettori autorizzati (servizio pubblico di linea o noleggio con conducente abilitato)	OE (vettore) / Committente (istruzioni)

Rischio interferenziale	P	D	R	Misure di prevenzione e protezione	A carico di
				Rispetto delle istruzioni del personale di bordo; imbarco/sbarco assistito; divieto di stazionamento in aree non consentite del natante	
Prossimità ad aree operative dei servizi ambientali (mezzi di raccolta, movimentazione contenitori) durante la visita	2	3	6	Mantenimento delle distanze di sicurezza dai mezzi in esercizio; sosta solo nelle aree indicate dall'accompagnatore Eventuali DPI ad alta visibilità ove la visita interessi aree operative (forniti dalla Committente)	Committente
Condizioni meteo avverse / affaticamento durante percorsi a piedi prolungati	2	1	2	Facoltà di riprogrammazione dell'uscita in caso di allerta meteo; previsione di pause e punti di appoggio	Committente
Smarrimento di partecipanti / gestione emergenze in ambito esterno	1	2	2	Elenco partecipanti e recapiti telefonici reciproci; punto di ritrovo comunicato a inizio uscita; referente unico per gruppo	Entrambi

4.3 Attività C – Visite, audit e tutoraggio presso le sedi dell'Operatore Economico

Rischio interferenziale	P	D	R	Misure di prevenzione e protezione	A carico di
Mancata conoscenza dei rischi specifici e delle procedure di emergenza della sede ospitante da parte del personale della Committente	2	3	6	Informativa ex art. 26, co. 1, lett. b), D.lgs. 81/2008 consegnata prima o all'atto dell'accesso (rischi di sede, vie di esodo, gestione emergenze) Registrazione visitatori e accompagnamento costante da parte di personale dell'OE	Operatore Economico
Interferenza con l'attività operativa del contact center durante audit e tutoraggio in sala	1	2	2	Pianificazione delle visite con preavviso ove compatibile con le finalità di controllo; postazioni dedicate per gli auditor Limitazione degli spostamenti in sala alle aree necessarie	Operatore Economico
Rischi generici di sede (elettrico, inciampo, movimentazione arredi)	1	2	2	Rispetto della segnaletica e delle regole di sede; divieto di accesso ad aree tecniche non pertinenti	Entrambi

Nota: i valori P, D ed R sopra indicati sono riferiti al rischio residuo atteso in presenza delle misure indicate e dovranno essere confermati o rivisti in sede di riunione di coordinamento, anche alla luce dei DVR delle sedi effettivamente interessate.

5. Costi della sicurezza da interferenze

I costi di seguito quantificati remunerano esclusivamente le misure di prevenzione e protezione dei rischi da interferenza individuate al Par. 4. Ai sensi dell'art. 26, comma 5, del D.lgs. 81/2008 e dell'art. 41, comma 14, del D.lgs. 36/2023, tali costi non sono soggetti a ribasso d'asta. Restano esclusi, in quanto ricompresi nei corrispettivi contrattuali e nei costi aziendali della sicurezza dell'Operatore Economico (art. 108, comma 9, D.lgs. 36/2023), gli oneri afferenti ai rischi propri di ciascuna attività.

Voce di costo	Totale
Riunioni di coordinamento e cooperazione ex art. 26, co. 2 (iniziale e di aggiornamento), inclusi sopralluoghi congiunti	€ 500,00
Predisposizione, consegna e illustrazione delle informative di sicurezza di sede (Attività A e C)	€ 0,00
Briefing di sicurezza e gestione organizzativa delle uscite sul territorio (Attività B)	€ 100,00
DPI ad alta visibilità per visite in aree operative (Attività B), ove necessari	€ 200,00
Aggiornamento del DUVRI in corso di esecuzione (nuove sedi, nuovi servizi)	€ 200,00
€ 1.000,00	

6. Coordinamento, cooperazione e obblighi informativi reciproci

- Prima dell'avvio dell'esecuzione, e comunque prima dell'inizio delle attività formative presso la sede della Committente, le parti svolgono la riunione di coordinamento e cooperazione di cui all'art. 26, comma 2, del D.lgs. 81/2008, con eventuale sopralluogo congiunto; degli esiti è redatto verbale sottoscritto dai referenti per la sicurezza di entrambe le parti, che integra il DUVRI;
- La Committente, per le attività svolte presso le proprie sedi e per le uscite sul territorio, fornisce al personale dell'Operatore Economico dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti interessati e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate (art. 26, comma 1, lett. b);
- L'Operatore Economico, per le visite, gli audit e il tutoraggio presso le proprie sedi, fornisce al personale della Committente le medesime informazioni in qualità di datore di lavoro ospitante, prima o all'atto dell'accesso;
- Ciascuna parte comunica all'altra, prima di ogni attività in compresenza, i nominativi del personale coinvolto e del referente per la sicurezza dell'attività;
- Le parti si impegnano a segnalare tempestivamente ogni situazione di pericolo, infortunio o mancato infortunio occorso durante le attività interferenti, ai fini dell'aggiornamento del presente documento.

7. Referenti per la sicurezza

Per la Committente	Per l'Operatore Economico
Datore di lavoro / Dirigente delegato: [da compilare]	Datore di lavoro: [da compilare]
RSPP: [da compilare]	RSPP: [da compilare]
Referente attività formative: [da compilare]	Referente di commessa: [da compilare]
Recapiti: [da compilare]	Recapiti: [da compilare]

8. Validità e aggiornamento del documento

Il presente DUVRI è allegato al contratto e ne costituisce parte integrante e sostanziale. Sarà aggiornato, a cura della Committente e con il contributo dell'Operatore Economico, in caso di:

- esiti della riunione di coordinamento iniziale
- apertura di nuove sedi operative dell'Operatore Economico o variazione di quelle dichiarate;
- attivazione di nuovi servizi o modifica delle modalità esecutive che incidano sui rischi interferenziali;
- evoluzione del quadro normativo o emergenze sanitarie;
- infortuni o eventi significativi occorsi durante attività interferenti.

9. Sottoscrizione

VERITAS SPA – La Committente	L'Operatore Economico
Nome e qualifica: [•]	Nome e qualifica: [•]
Data: _____	Data: _____
Firma: _____	Firma: _____

L'Operatore Economico dichiara di aver preso visione del presente DUVRI, di accettarne integralmente i contenuti e di impegnarsi ad attuare le misure di propria competenza, nonché a cooperare e coordinarsi con la Committente ai sensi dell'art. 26, comma 2, del D.lgs. 81/2008.



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00