

*Ministero dello  
Sviluppo Economico*



# L'Helpdesk nazionale e le attività di informazione e assistenza tecnica alle imprese

Ing. Franco De Giglio



*Ministero dello  
Sviluppo Economico*

# Gli Helpdesk nazionali



L'Helpdesk costituisce il **servizio nazionale di informazione e assistenza tecnica** che, ai sensi dell'art.124 del Regolamento REACH, fornisce ai fabbricanti, agli importatori e agli utilizzatori a valle di sostanze chimiche, nonché a tutte le altre parti interessate, informazioni sull'applicazione della nuova disciplina, in particolare in relazione alle procedure di registrazione;

Il Regolamento REACH costituisce un testo legislativo che è riconosciuto essere fra i più complessi mai adottati dall'Unione Europea. Tutti gli Stati membri hanno avviato dal 1° giugno scorso i propri servizi nazionali di assistenza tecnica.

I

I Per l'Italia il Ministero dello Sviluppo Economico, Direzione Generale Sviluppo Produttivo e Competitività (DGSPC), è l'Autorità pubblica che ha la responsabilità del servizio.

Le disposizioni del regolamento concernenti l'istituzione dell'Helpdesk sono state riprese dal decreto interministeriale in corso di perfezionamento che stabilisce il piano di azione per l'attuazione del REACH. Il decreto fra l'altro prevede che il Ministero dello sviluppo Economico si avvalga del supporto tecnico-scientifico del CSC e dell'APAT.



# Ruolo dell'Helpdesk nazionale

Il Ministero dello Sviluppo Economico ha provveduto ad avviare l' Helpdesk nazionale creando il sito internet [www.helpdesk-reach.it](http://www.helpdesk-reach.it) e rendendo operativo il servizio dal 1° giugno 2007.

Ruolo informativo:

- rispondere a quesiti sull'interpretazione legislativa del regolamento
- Aiutare le imprese a chiarire gli obblighi che loro derivano dal regolamento.

Non svolge un ruolo di consulenza su:

- Specifici problemi della singola impresa o del singolo settore
- Questioni pratiche riguardanti gli adempimenti
- Strategie dell'impresa ai fini dell'adeguamento tecnico e amministrativo

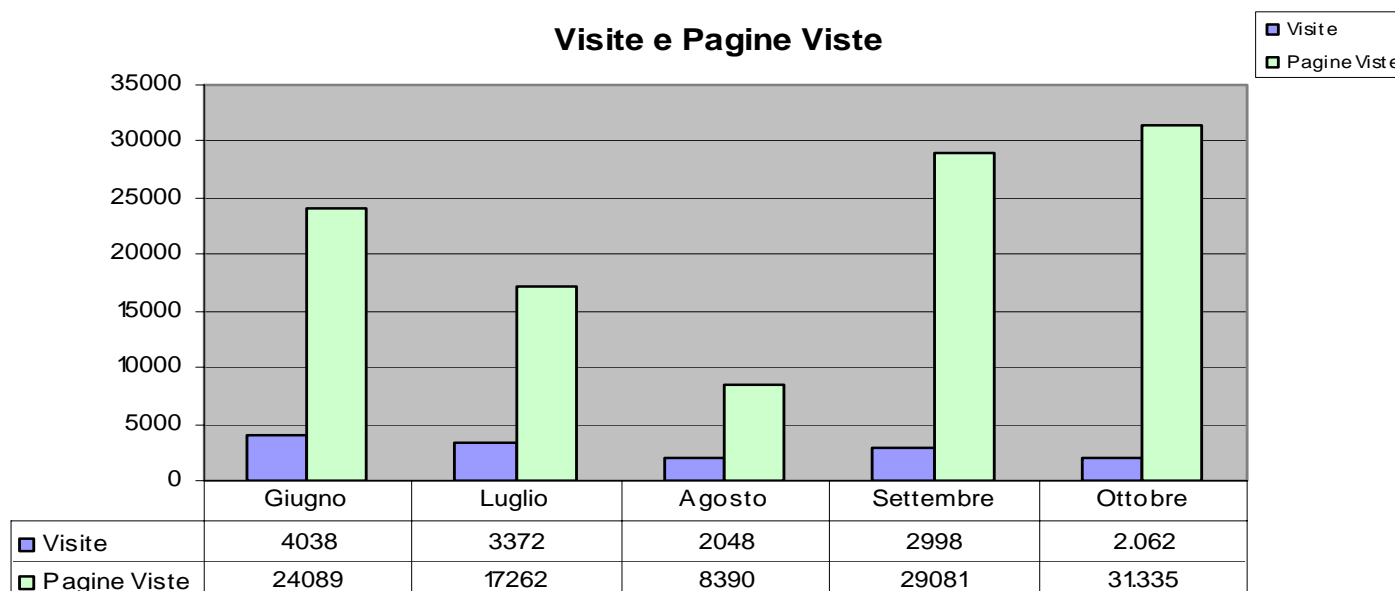
Tutto questo è compito delle associazioni di categoria o delle società di consulenza

# Helpdesk – Dati Flusso Visite

I dati di flusso del sito Helpdesk registrati dal **1° giugno al 15 ottobre**, riguardano:

- **più di 14 mila visite;**
- **più di 110.000 pagine web viste;**

e confermano l'utilità di un servizio nazionale destinato alla divulgazione delle informazioni interpretative e all'assistenza alle imprese.

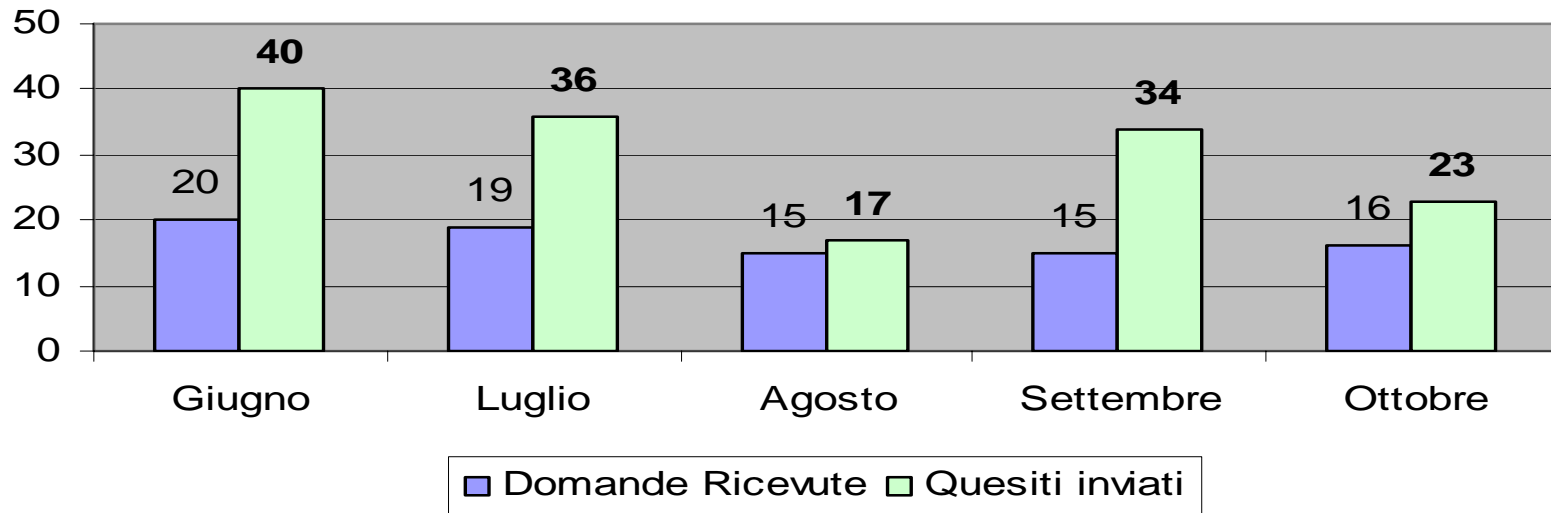




# Helpdesk – Domande ricevute

Il servizio di assistenza alle imprese, prevede la possibilità di rivolgersi direttamente all'Helpdesk, attraverso la compilazione di un formulario, qualora l'impresa non riesca a reperire direttamente l'informazione navigando sul sito. Dal **1° giugno al 15 ottobre** sono state ricevute **85** domande per più di **150** quesiti.

## Domande e Quesiti



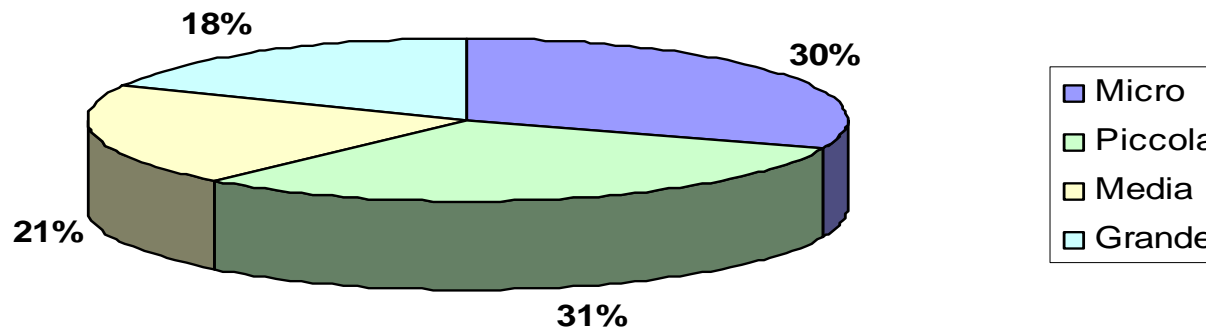


# Helpdesk – Domande ricevute

**Tipologia di impresa che si è rivolta all'Helpdesk per dimensione:**

nel periodo 1 giugno/15 ottobre 2007 emerge che soprattutto **le imprese di micro e piccola dimensione** ricorrono all'Helpdesk.

**Dimensione Imprese**





# La Rete degli Helpdesk nazionali



- **REACH Help-net** (composto dagli Helpdesks nazionali e dell'ECHA )

compito: fornire pareri coerenti e armonizzati ai fabbricanti, agli importatori, agli utilizzatori a valle e alle altre parti interessate, al fine di favorire l'applicazione del REACH quanto più uniforme a livello comunitario.

- **REHCORN - REACH Helpdesk Correspondents' Network** (composto dai punti di contatto degli help-desk nazionali e dell'ECHA)

ha il compito del coordinamento del REACH Help-net e di assicurare che gli obiettivi del network siano realizzati.

**(per l'Italia: Correspondent Dott. Antonello Lapalorcia – Alternate Ing. Franco De Giglio – MSE–DGSPC)**

- **RHEP - REACH Helpdesk Exchange Platform**

applicativo web-based per mezzo del quale i membri degli help-desk possono cooperare e darsi supporto a vicenda.



*Ministero dello  
Sviluppo Economico*

# Struttura dell'Helpdesk italiano



## **Help-desk “self-service” (livello zero)**

L'utente cerca la risposta tra le risorse online del sito di HD nazionale

## **Help-desk di 1° livello**

L'utente, non trovando la risposta tra le risorse online del sito, compila un formulario e si rivolge allo Staff dell'HD nazionale, il quale predisponde la risposta attraverso l'analisi del regolamento, delle risorse online del sito dell'HD nazionale, oppure ricorrendo al staff di esperti nazionali

## **Help-desk di 2° livello**

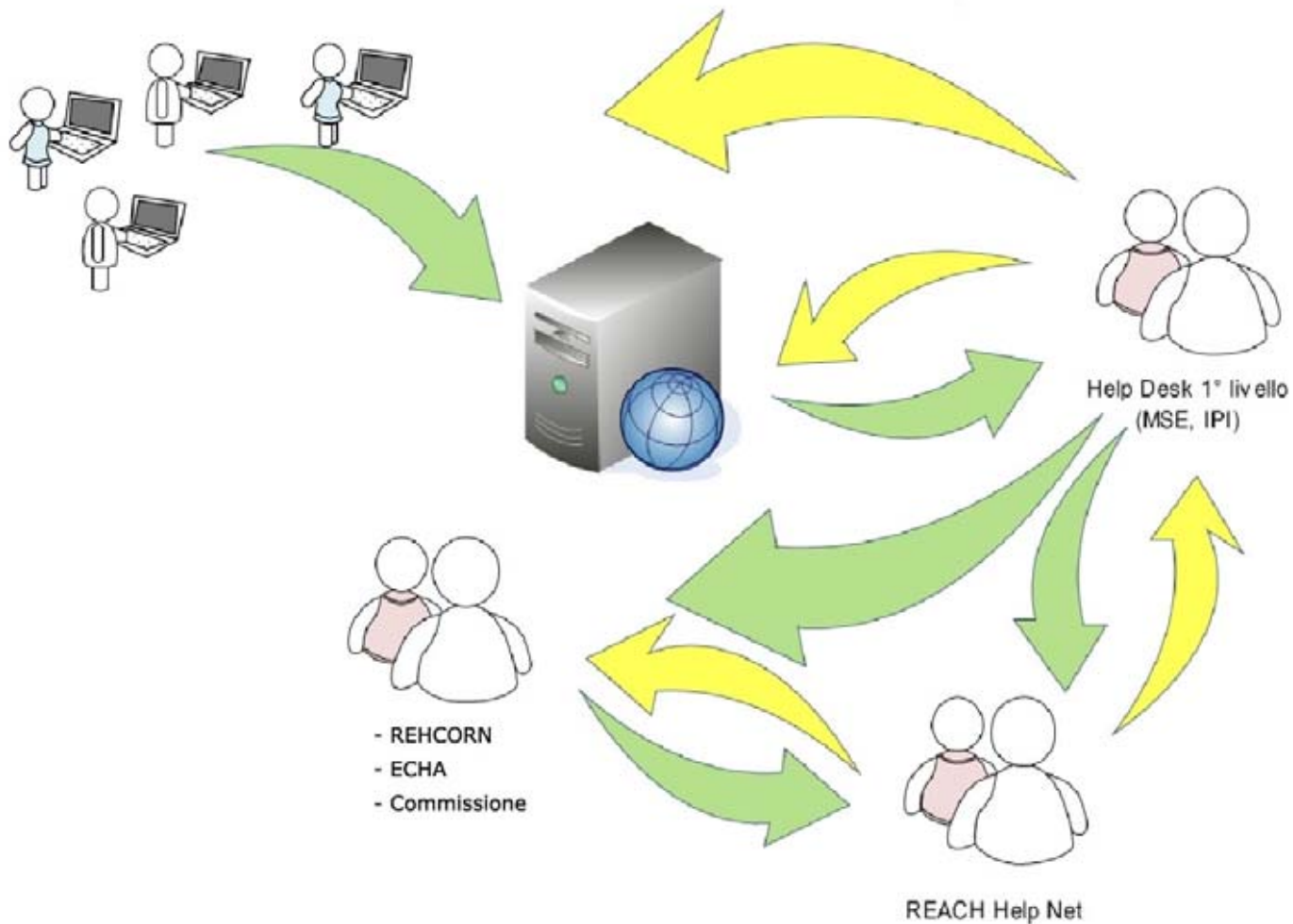
L'operatore di 1° livello non riesce a trovare la risposta e si rivolge quindi alla rete degli HD degli Stati Membri e dell'ECHA. In caso ancora di mancate risposte o di risposte dubbie, la discussione del quesito viene portata a livello EU (REHCORN). Il REHCORN può ricorrere anche all'ECHA e, quest'ultima anche alla Commissione Europea.





Ministero dello  
Sviluppo Economico

# Struttura dell'Helpdesk italiano





*Ministero dello  
Sviluppo Economico*

## Back end / Front end



**IPI**  
Istituto per la  
Promozione  
Industriale

**Back end** è la parte amministrativa da cui si gestiscono le utenze, l'organizzazione, la supervisione e l'editing dei contenuti

**Front end** è la sezione dell'applicativo attraverso la quale l'utente (fruitore dei contenuti) entra in contatto col Servizio

# Front end



The screenshot shows a web browser window displaying the REACH Helpdesk website. The browser's address bar is empty, and the taskbar at the bottom shows various application icons. The website has a green and white color scheme. On the left, there is a vertical navigation menu with links to Home, Helpdesk, Domande e Risposte, Testo del Regolamento, REACH in breve, ECHA, Guide Tecniche, Definizioni, Attualità, and Link. The main content area features a large heading 'REACH' followed by 'Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals'. Below this, there is a 'Contatta HELPDESK' button. The central text area is titled 'Helpdesk' and contains three paragraphs of text explaining the service's purpose and scope. The footer of the page includes the logos of the Italian Ministry of Economic Development and IPI.

 REACH  
Registration, Evaluation,  
Authorisation of Chemicals

**REACH**  
Registration, Evaluation,  
Authorisation of Chemicals

**Contatta  
HELPDESK**

**Helpdesk**

I singoli Helpdesk nazionali da un lato hanno il compito di **assistere le imprese**, in particolare le PMI, ad adempiere agli obblighi previsti dal Regolamento REACH, nella corretta interpretazione dei documenti di orientamento pratici forniti dall'[Agenzia Europea per le Sostanze Chimiche \(ECHA\)](#) e dall'altro lato dovranno svolgere un'attività fondamentale di **interfaccia con gli altri Helpdesk nazionali, con l'Agenzia ECHA e con i servizi competenti** della Commissione europea per rispondere in maniera uniforme ai quesiti relativi alle responsabilità e agli obblighi ricadenti sui produttori, gli importatori, gli utilizzatori a valle e gli stakeholders coinvolti nell'attuazione del REACH.

L'azione pubblica non deve sostituire il ruolo pro-attivo richiesto all'industria nel controllo e nella gestione dei rischi delle sostanze chimiche, e non deve neppure sovrapporsi all'offerta di servizi privati in relazione alla prevedibile domanda di consulenza da parte delle imprese (specie delle PMI). **Il servizio pubblico ha invece lo scopo principale di fornire informazioni attendibili circa la corretta applicazione delle disposizioni previste dal Regolamento e, nella fase iniziale, di orientare le imprese nell'interpretazione degli obblighi che loro incombono.**

L'avvio dell' Helpdesk nazionale entro il 1° giugno 2007 è un obbligo per ciascuno Stato membro. **L'Helpdesk dell'Agenzia europea** invece con sede ad Helsinki sarà reso **operativo a decorrere dal giugno 2008** e gestirà gli aspetti tecnici amministrativi ed operativi del Regolamento in costante intesa e contatto con gli Helpdesk nazionali e con gli uffici della Commissione Europea. Nel frattempo analogo servizio sarà assicurato dalla Commissione Europea.

# Front end - Contatta Helpdesk Formulario



The screenshot shows a web browser window displaying the REACH Helpdesk contact form. The browser's address bar is empty, and the toolbar includes standard navigation icons. The page header features the REACH logo on the left and the text 'REACH Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals' on the right. A navigation menu on the left side lists various sections: Home, Helpdesk, Domande e Risposte, Testo del Regolamento, REACH in breve, ECHA, Guide Tecniche, Definizioni, Attualità, and Link. The main content area is titled 'Contatta HELPDESK' and contains the following text:

**Contatta l'Helpdesk**

Per inviare un quesito agli esperti dell'Helpdesk REACH, vi preghiamo di compilare il formulario sottostante (tutti i campi sono obbligatori tranne quelli riguardanti il giudizio sul gradimento del sito).

**Prima di inviare il vostro quesito, vi invitiamo a verificare che la risposta non sia già contenuta nella [sezione Domande e Risposte](#).**

Per maggiori informazioni sul funzionamento dell'Helpdesk, [cliccare qui](#).

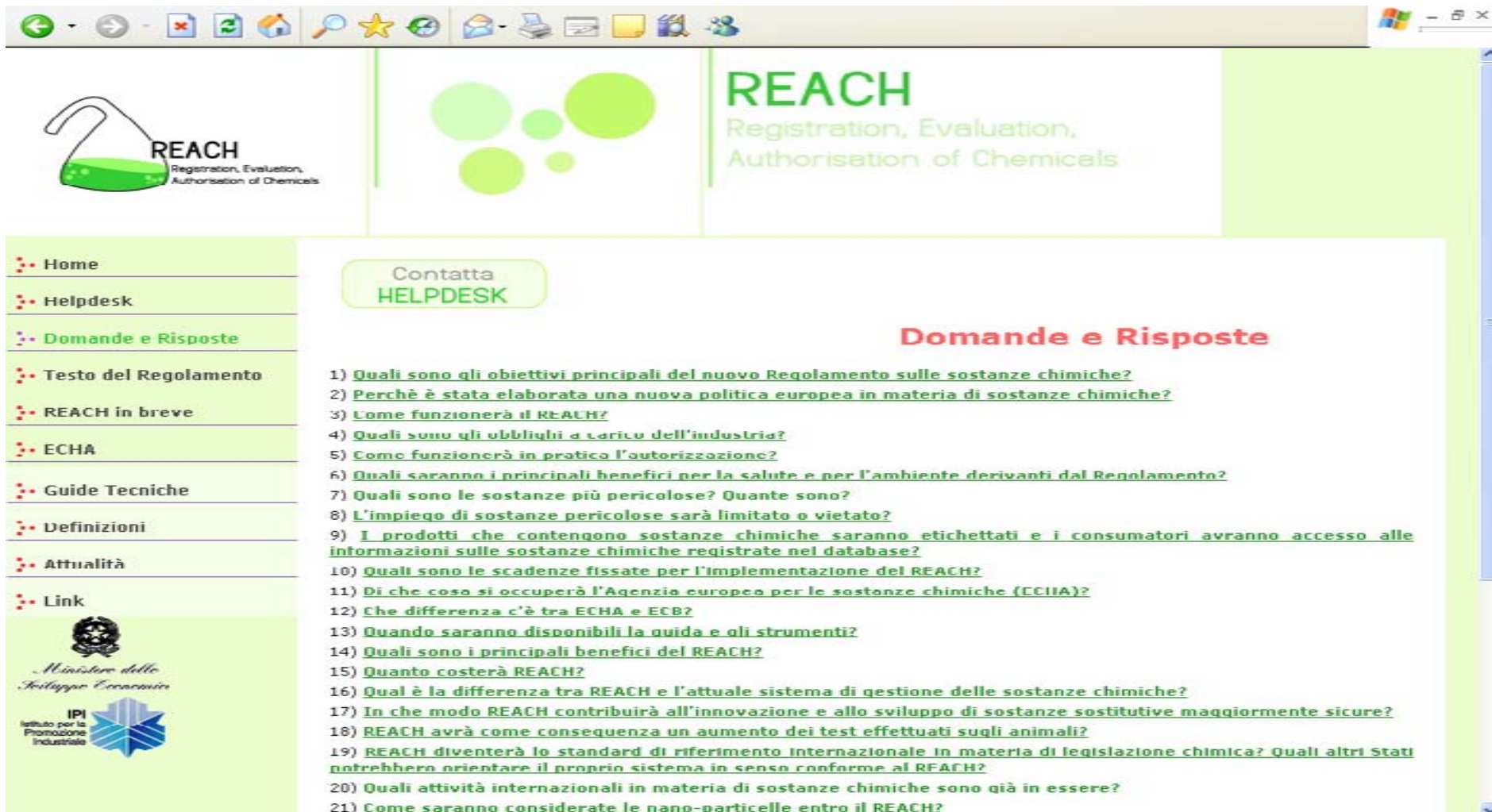
**Dati Anagrafici**

**Referente:**  
Nome:   
Email:   
Nominativo o ragione sociale del richiedente:

Dimensioni dell'azienda secondo la classificazione UE:

Micro (da 1 a 9 dipendenti)  
 Piccola (da 10 a 49 dipendenti)  
 Media (da 50 a 249 dipendenti)  
 Grande (da e oltre 250 dipendenti)

# Front end Domande e Risposte



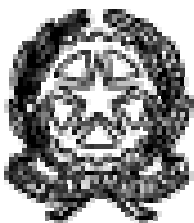
The screenshot shows a web browser window displaying the REACH HELPDESK website. The browser's address bar is empty, and the page title is "REACH HELPDESK". The website has a green and white color scheme. At the top left, there is a logo for REACH (Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals) featuring a beaker with green liquid. To the right of the logo, the text "REACH" is written in large green letters, followed by "Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals" in smaller green text. Below the logo and text, there is a navigation menu with several items: Home, Helpdesk, Domande e Risposte (highlighted in green), Testo del Regolamento, REACH in breve, ECHA, Guide Tecniche, Definizioni, Attualità, and Link. To the right of the navigation menu, there is a large white box with a green border. Inside this box, at the top, is a button labeled "Contatta HELPDESK". Below the button, the title "Domande e Risposte" is written in red. Underneath the title, there is a list of 21 questions related to REACH, each preceded by a number and a question mark. The questions cover various aspects of the regulation, including its objectives, implementation, and impact on the industry and environment.

REACH  
Registration, Evaluation,  
Authorisation of Chemicals

Contatta  
HELPDESK

## Domande e Risposte

- 1) Quali sono gli obiettivi principali del nuovo Regolamento sulle sostanze chimiche?
- 2) Perchè è stata elaborata una nuova politica europea in materia di sostanze chimiche?
- 3) Come funzionerà il REACH?
- 4) Quali sono gli obblighi a carico dell'industria?
- 5) Come funzionerà in pratica l'autorizzazione?
- 6) Quali saranno i principali benefici per la salute e per l'ambiente derivanti dal Regolamento?
- 7) Quali sono le sostanze più pericolose? Quante sono?
- 8) L'impiego di sostanze pericolose sarà limitato o vietato?
- 9) I prodotti che contengono sostanze chimiche saranno etichettati e i consumatori avranno accesso alle informazioni sulle sostanze chimiche registrate nel database?
- 10) Quali sono le scadenze fissate per l'implementazione del REACH?
- 11) Di che cosa si occuperà l'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA)?
- 12) Che differenza c'è tra ECHA e ECB?
- 13) Quando saranno disponibili la guida e gli strumenti?
- 14) Quali sono i principali benefici del REACH?
- 15) Quanto costerà REACH?
- 16) Qual è la differenza tra REACH e l'attuale sistema di gestione delle sostanze chimiche?
- 17) In che modo REACH contribuirà all'innovazione e allo sviluppo di sostanze sostitutive maggiormente sicure?
- 18) REACH avrà come conseguenza un aumento dei test effettuati sugli animali?
- 19) REACH diventerà lo standard di riferimento internazionale in materia di legislazione chimica? Quali altri Stati potrebbero orientare il proprio sistema in senso conforme al REACH?
- 20) Quali attività internazionali in materia di sostanze chimiche sono già in essere?
- 21) Come saranno considerate le nano-particelle entro il REACH?



*Ministero dello  
Sviluppo Economico*



***GRAZIE***