

AZIENDA MUNICIPALE GAS SPA

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO RELATIVO AL SERVIZIO DI PORTIERATO PRESSO
LA SEDE AZIENDALE**

ART. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni principali relative al servizio di portierato sono le seguenti:

- 1) consentire l'accesso nella sede del personale autorizzato, con o senza l'utilizzo del tesserino per l'apertura automatica della sbarra;
- 2) consentire l'accesso nella sede del personale reperibile;
- 3) controllare e registrare, su apposito registro, l'accesso dei visitatori autorizzati fornendo loro un pass previa presentazione di un documento d'identità che verrà restituito soltanto all'uscita;
- 4) impedire l'accesso a persone non autorizzate;
- 5) regolare l'eventuale accesso dei veicoli autorizzati ai parcheggi;
- 6) applicare le procedure aziendali sull'utilizzo del telefono anti-rapina (dect) in dotazione al portierato (si allega al presente capitolato lo stralcio della procedura che diventa parte integrante dello stesso);
- 7) monitorare le videocamere di sorveglianza e in caso di necessità dare immediata comunicazione all'amministrazione e/o alle autorità competenti;
- 8) verificare la regolare chiusura delle porte degli uffici e delle finestre, in modo da evitare danneggiamenti in caso di temporali;
- 9) comunicare alla Committente, ogni avvenimento o situazione inusuale;
- 10) annotare su apposito registro ogni eventuale anomalia o problema verificatasi durante il turno di servizio, nonché il nominativo del personale che ha individuato il problema suddetto;
- 11) provvedere alla custodia delle chiavi consegnate e riposte in apposite bacheche all'interno della postazione, consentendone l'utilizzo da parte del personale autorizzato secondo le procedure aziendali;
- 12) impedire l'accesso ai locali dove si svolge il servizio a persone non addette;
- 13) assolvere tutte le indicazioni e/o adempimenti nei confronti dei dipendenti/visitatori che saranno eventualmente fornite dall'Azienda in relazione al contrasto e alla diffusione dell'epidemia da Covid 19 (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il triage per dipendenti e/o visitatori, il controllo della temperatura corporea, il controllo della validità del green pass).

Le prestazioni accessorie relative al servizio di portierato sono le seguenti:

- 14) rispondere alle chiamate della ditta esterna che gestisce il centralino di pronto intervento e procedere alla registrazione sull'apposito registro del ticket fuga nonché contattare telefonicamente il capoturno reperibile, il caposquadra reperibile e l'aiutante reperibile per la comunicazione della fuga (si allega al presente capitolato lo stralcio della procedura che diventa parte integrante dello stesso).

Sono in ogni caso esclusi dal presente appalto i servizi di vigilanza armata.

ART. 2 - INCENDI, FUGHE DI GAS, ALLAGAMENTI



Ove il personale rilevi fumo, principio d'incendio ovvero avverta odori anomali, dovrà provvedere ad allertare le autorità competenti.

Si precisa dunque che tutto il personale impiegato nel servizio deve essere già adeguatamente formato e informato sulla gestione delle emergenze, ed essere in possesso di opportuno attestato per addetti antincendio rilasciato dal competente Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

Prima dell'avvio del servizio il personale impiegato parteciperà ad una riunione con l' R.L.S. e con l' R.S.P.P. Aziendale.

ART. 3 – RELAZIONE DI SERVIZIO

E' fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare tempestivamente (telefonicamente o a mezzo mail) alla Committente, qualsiasi anomalia che venisse a verificarsi nell'espletamento del servizio (furti, intrusioni, danneggiamenti, ecc.)

Detta comunicazione dovrà essere formalizzata successivamente con relazione di servizio scritta.

ART. 4 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO E CONTINUITA' NEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto tutti i giorni compresi il sabato, la domenica e i festivi/festività 24 ore su 24 da n.1 unità .

Per assolvere a tutte le indicazioni e/o adempimenti nei confronti dei dipendenti/visitatori che saranno eventualmente fornite dall'Azienda in relazione al contrasto e alla diffusione dell'epidemia da Covid 19, dovrà essere prevista una ulteriore unità per 9 ore giornaliere dal lunedì al venerdì.

Dal lunedì al venerdì dopo le ore 16,00 e il sabato, la domenica e i festivi le attività legate al contesto pandemico dovranno essere svolte dall'unico operatore presente.

L' Appaltatore si obbliga a provvedere al servizio senza interruzione per qualsiasi circostanza. In nessun caso potrà, quindi, sospendere od interrompere il servizio, che dovrà essere assicurato anche in caso di eventi eccezionali.

L'impresa è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto dell'Azienda che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

ART. 5 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO

Per adempiere alle prestazioni l'Impresa dovrà avvalersi di proprio personale regolarmente assunto o contrattualizzato.

L'Appaltatore risponde dell'idoneità di tutto il personale addetto ai servizi di cui ai precedenti articoli, personale che, per efficienza e civile comportamento, dovrà essere di gradimento della committente, la quale si riserva il diritto insindacabile di ottenere a semplice richiesta scritta, la sostituzione di qualunque addetto al servizio e ciò fin dall'inizio dell'appalto.

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale; pertanto, in caso di cessazione dell'appalto, la ditta uscente e quella subentrante dovranno osservare detti obblighi.



A titolo informativo si comunica che l'Appaltatore uscente ha applicato il C.C.N.L. SAFI 5° livello per 4 dipendenti a tempo indeterminato part time 30 ore e 3 operatori assunti a chiamata.

Si precisa che nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti della Committente con il personale che opera in nome e per conto dell'appaltatore.

L'Appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori impegnati nell'esecuzione dell'appalto, le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e ad assumere a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Appaltatore si obbliga ad attuare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo di lavoro. L'obbligo permane anche successivamente alla scadenza del contratto collettivo e fino alla sua sostituzione. Tali obblighi vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da queste ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale, dalla struttura o dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

L'Appaltatore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, nonché di quelle antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente nonché dei soci lavoratori nell'ipotesi di cooperative.

L'aggiudicatario dovrà comunicare l'elenco nominativo del personale che sarà adibito ai servizi in tutto conforme a quello contenuto nella propria offerta di gara, compresi i soci lavoratori se trattasi di società cooperativa, con l'indicazione, per ciascuna unità di personale, degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), i numeri di posizione INPS e INAIL, nonché il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/08 e del Medico Competente secondo quanto previsto dal D.lgs. 81/08.

Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere aggiornato e comunicato con i nuovi inserimenti di personale, anche per sostituzione temporanea di altro personale nella stessa giornata in cui le variazioni si sono verificate.

L'allontanamento dal servizio di personale per trasferimento o per cessazione dal lavoro dovrà essere comunicato nella stessa giornata in cui l'evento si è verificato. L'Impresa aggiudicataria dovrà assumere integralmente su di sé il rischio di malattia e infortunio degli addetti ai servizi appaltati, assicurando in ogni caso la continuità ed efficienza del servizio.

ART. 6 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà individuare un Responsabile per il servizio che sarà l'unico referente per la Committente in ordine a tutte le problematiche e contestazioni inerenti al servizio.

Tale Responsabile dovrà garantire la sua reperibilità fornendo all'uopo un recapito telefonico e di fax per eventuali comunicazioni relative al servizio in argomento.

ART. 7 – REFERENTE DELLA COMMITTENTE

Il coordinamento, l'organizzazione ed il controllo dell'esecuzione dell'appalto saranno effettuati dal responsabile aziendale per l'attuazione dell'intervento, che avrà anche il ruolo di direttore di esecuzione del



contratto, il quale potrà designare uno o due referenti operativi ai fini della gestione dei rapporti con l'appaltatore.

ART. 8 – SICUREZZA

Nell'esecuzione dei servizi, l'Appaltatore dovrà adottare di propria iniziativa tutte quelle cautele che valgono a prevenire la possibilità di danni in genere e specialmente di infortuni.

Incombe a carico dell'Appaltatore qualunque responsabilità per danni provocati dai propri dipendenti nel corso dei servizi alle persone, alle apparecchiature, alle opere, alle suppellettili e alle apparecchiature della Committente.

ART. 9 - INADEMPIENZE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali inadempienze contrattuali verranno contestate per iscritto dalla Committente che avrà la facoltà di procedere a tutte le verifiche che riterrà opportune per accertare la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del Capitolato. L'appaltatore dovrà fornire, entro 5 giorni le proprie giustificazioni in merito alla contestazione. In caso di eventuali analoghe contestazioni per reiterate inadempienze (in numero pari a 3 volte) la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risoluzione del contratto ai sensi dell'ex Art.n1456.

Non sarà consentita l'esecuzione dei servizi da parte del personale dell'appaltatore sprovvisto di cartellino di riconoscimento o della divisa; tale circostanza costituirà inadempimento contrattuale da parte dell'appaltatore.

L'importo di ciascuna penale è trattenuto sull'ammontare delle fatture ammesse al pagamento.

L'applicazione della penale non preclude comunque alla Committente il diritto a richiedere il risarcimento per l'eventuale maggior danno arrecato dal comportamento dell'Appaltatore.

ART. 10 – CONTABILIZZAZIONE FATTURAZIONE

Il corrispettivo dell'appalto avviene dietro presentazione di fatture che riportino analiticamente le ore di servizio prestate dall'Appaltatore come da Capitolato. Tali fatture dovranno essere emesse con cadenza mensile posticipata, regolarmente corredate dal prospetto mensile del monte ore totalizzato per l'effettivo servizio prestato.

Si precisa, inoltre, che le fatture, da trasmettere anche in modalità elettronica (cod. SUBM70N), dovranno riportare la seguente dicitura: < Operazione soggetta alla scissione dei pagamenti – “IVA da versare a cura del cessionario art. 17 ter D.P.R. 633/72 “– Split payment” >

L'Appaltatore dovrà inviare le fatture indicando il periodo di svolgimento dell'attività.

ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Fatte salve le cause di risoluzione previste dalla legislazione vigente, la Committente potrà procedere alla risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa) nei seguenti casi:

- a) manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio;
- b) in caso di frode, dolo, colpa grave e grave negligenza nell'esecuzione del servizio;
- c) impiego di personale non regolarmente assunto e per il quale non siano stati versati regolarmente i contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi;
- d) sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo e per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;



- e) cessione a terzi del contratto, salvo che ricorrano i presupposti di cui all'art. 106, comma 13 del D.lgs. N. 50/2016;
- f) subappalto dei servizi non autorizzato dalla Committente;
- g) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- h) reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate e gravi irregolarità o inadempimenti che vengano contestate dalla Committente, senza che l'affidatario si adegui a quanto richiesto;
- i) perdita dei requisiti di accesso alle pubbliche gare di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016;
- j) mancato reintegro della cauzione definitiva entro il termine di trenta giorni nel caso in cui la Committente provveda all'escussione anche parziale della stessa;

In caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del D. lgs. n.50/2016, trova applicazione l'art. 110 del medesimo decreto.

ART.12- TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Al fine della tutela della riservatezza, i dati personali raccolti dall'Azienda Municipale Gas SpA titolare del trattamento, saranno utilizzati per le sole finalità inerenti allo svolgimento della presente procedura, nel rispetto delle disposizioni vigenti. In particolare, i dati trasmessi saranno valutati ai fini dell'ammissibilità della domanda presentata e della verifica dei requisiti; al termine della procedura i dati saranno conservati negli archivi della Committente (secondo la specifica normativa di settore che disciplina la conservazione dei documenti amministrativi) e ne sarà consentito l'accesso secondo le disposizioni vigenti in materia.

Fatto salvo il rispetto della normativa sul diritto di accesso, i dati personali non saranno comunicati a terzi se non in base a un obbligo di legge o in relazione alla verifica della veridicità di quanto dichiarato in sede di gara.

All'Appaltatore sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste all'Azienda Municipale Gas SpA o al suo Responsabile della Protezione dei Dati.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi, dei quali venga a conoscenza durante la partecipazione alla procedura e, successivamente, durante l'eventuale esecuzione della prestazione, impegnandosi a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio e delle norme del D.Lgs. 196/2003 (e s.m.i.) eventualmente applicabili, osservando misure organizzative e tecniche adeguate.

I dati potranno essere trattati dall'Appaltatore esclusivamente nella misura strettamente necessaria all'attività da compiere per l'esecuzione dei servizi affidati.

L'Azienda Municipale Gas SpA, per quanto sopra evidenziato, all'esito dell'aggiudicazione e con specifico atto, provvederà a designare l'Appaltatore quale "Responsabile del Trattamento" (ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679). A tal proposito, l'Appaltatore dovrà osservare con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione.

Si allegano procedura DECT e procedura di pronto intervento



**SMISTAMENTO CHIAMATE DI PRONTO
INTERVENTO DAL
'CONTACT CENTER' ESTERNO**

ELENCO STORICO REVISIONI

REV.	DATA	MOTIVO
00	18/01/2017	Emissione della procedura per il sistema integrato di gestione per la qualità, la sicurezza e la salute dei lavoratori e l'ambiente.

PREDISPOSTO	VERIFICA CONFORMITA'	APPROVATO
 Responsabile di Sezione	 Responsabile SGQ	 Dirigente

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica all'attività di smistamento delle telefonate di Pronto Intervento pervenute al centralino di Pronto Intervento RETEGASBARI S.p.A. gestito da operatori della ditta esterna appaltatrice.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Del. ARG/GAS 574 /2013 Titolo II

3. DEFINIZIONI

Non vi sono sigle e abbreviazioni da richiamare

4. RESPONSABILITA'

RESPONSABILITA'	ATTIVITA'
Responsabile della Sezione Impianti e Reti	→ Monitora affinché la presente istruzione sia seguita correttamente durante la procedura completa del P.I., al fine di verificare la corretta regolarità delle modalità operative del documento stesso.
Responsabile della Sezione Codice di Rete	→ Deve <u>quotidianamente</u> comunicare, via mail, al Responsabile del Pronto Intervento e al centralino RETEGAS BARI, la presenza o meno, della squadra in supporto alla squadra reperibile con l'indicazione dei relativi nominativi. Nel caso, per necessità lavorative durante la giornata, la squadra in supporto deve essere sostituita, il Responsabile provvederà immediatamente a comunicare il cambio, via mail, al Responsabile del Pronto Intervento e al centralino RETEGAS BARI.
Responsabile del Pronto Intervento	→ Garantisce l'esecuzione della procedura completa del P.I. al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio di centralino e di smistamento delle telefonate al Capoturno tecnico reperibile; → Garantisce la pronta rintracciabilità della documentazione al fine di renderla disponibile per successive verifiche da parte di funzioni aziendali e/o di parti terze incaricate di eseguire i controlli in merito all'attività (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, ispettori dell'ente di certificazione, Comune, ecc.).
Tecnico Reperibile di Pronto Intervento	→ Sovrintende la squadra di pronto intervento (capo squadra, aiutante ed eventuale squadra di supporto) → Garantisce l'arrivo sul posto in 60 minuti motivando le cause dell'eventuale ritardo → Informa tempestivamente il Responsabile del Pronto Intervento e/o il Responsabile dell'Emergenze nel momento in cui si presenta un evento classificabile come emergenza gas, incidente da gas/evento pericoloso o interruzione della fornitura per consentire l'attuazione della procedura di riferimento (P25, P30, P28)
Capo squadra Reperibile di Pronto Intervento	→ Interviene nei tempi previsti dalle prescrizioni della norma regolatoria;

	SMISTAMENTO CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO DAL 'CONTACT CENTER' ESTERNO	P31 I01	
		REV. 00	DATA 18/01/2017

Operatore 'CALL CENTER DI PRONTO INTERVENTO' Esterno	→ Risponde alle chiamate sul numero dedicato alla ricezione delle segnalazioni di Pronto Intervento → Assicura che la linea dedicata alla ricezione delle segnalazioni di Pronto Intervento non venga utilizzata per altri usi.
Operatore di centralino di AMGAS S.p.A.	→ Verifica a inizio turno che le apparecchiature siano disponibili ed efficienti; ove necessario, segnala eventuali anomalie di funzionamento del centralino telefonico e/o degli apparecchi telefonici al Responsabile della Sezione Affari Generali. → Registra sul modulo cartaceo P31-M03 Registro chiamate del Pronto Intervento tutte le informazioni necessarie sull'evento segnalato. → Comunica la segnalazione in prima istanza alla squadra reperibile, o in caso questa sia già impegnata su una fuga, al Tecnico reperibile. → Su segnalazione del Tecnico reperibile, contatta la squadra di supporto.

5. MODALITA' OPERATIVE

Le chiamate di pronto intervento pervengono all'operatore del Contact Center esterno e sono dall'operatore stesso registrate sul sistema informativo ed assegnate nell'agenda di AMGAS S.p.A.. L'operatore apre un'attività a guasto con un corrispondente numero di ticket / codice pronto intervento (Rif. Modulo P31 M03 – Registro chiamate di Pronto Intervento).

Successivamente l'operatore contatta l'azienda. per comunicare i dati dell'intervento da effettuare. La sequenza dei recapiti da contattare è la seguente:

- 1°) **080 5390299** dove risponderà un centralinista che provvederà ad annotare tutti i dati necessari ed acquisiti e a contattare il tecnico reperibile per l'invio della squadra che andrà sul posto dell'intervento;
- 2°) **348 9249766** qualora non dovesse rispondere nessuno al nr. fisso sarà contattato direttamente il Tecnico Reperibile che prenderà appunti che successivamente devono essere riportati sul P31 M03 unitamente alla motivazione della non risposta da parte del centralinista. Il Tecnico stabilirà se inviare la squadra o recarsi direttamente sul posto dell'intervento.
- 3°) **348 7407139** se nemmeno il Tecnico Reperibile dovesse rispondere sarà contattato il Caposquadra Reperibile che provvederà a chiamare il proprio aiutante reperibile, a recarsi sul posto dell'intervento e a contattare i superiori per segnalare la non risposta del Tecnico Reperibile e del centralinista aziendale.

Qualora nessuno dei numeri indicati o disponibile siano raggiungibili, l'operatore ha l'obbligo di rivolgersi al Responsabile del Pronto Intervento il quale, a questo punto, provvede a prendersi in carico l'intervento ed ad accertare le cause delle mancate risposte telefoniche.

Il centralinista RETEGAS BARI, al ricevimento di una chiamata da parte degli operatori del Contact Center esterno, è tenuto a segnarsi il numero di ticket/codice pronto intervento e l'ora esatta (ora, minuti e secondi) comunicati dall'operatore, oltre a tutti i dati necessari all'identificazione della segnalazione (indirizzo, numero di telefono, nominativo del segnalante).

I dati sono registrati sul **P31 M03 Registro chiamate di Pronto Intervento** e immediatamente, il centralinista RETEGAS BARI provvede a contattare la squadra reperibile, o in caso questa stia già operando per un altro intervento, contatta la seconda squadra in supporto alla prima. Successivamente, per ciascun intervento, il centralinista contatta il Tecnico Reperibile per comunicare i dati della segnalazione ricevuta e la squadra a cui è stata affidata.

Per poter verificare le informazioni ricevute, l'operatore di centralino RETEGASBARI deve connettersi al portale del Contact Center per confrontare le informazioni registrate sul ticket rispetto a quelle comunicate nella conversazione telefonica.

Nel caso serva richiedere ulteriori chiarimenti riguardanti le chiamate si può contattare il numero verde dedicato ad RETEGAS BARI e qualunque operatore del Contact Center risponda, può interrogare il sistema informativo per verificare e/o confermare i dati registrati.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

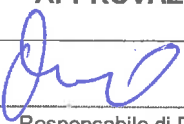


P31 Pronto Intervento

P 31 M 03 Registro chiamate di Pronto Intervento

PRONTO INTERVENTO

ELENCO STORICO REVISIONI

REV.	DATA	MOTIVO
00	18/01/2017	Emissione della procedura per il sistema integrato di gestione per la qualità, la sicurezza e la salute dei lavoratori e l'ambiente.
01	24/7/2020	Adeguamento della procedura al RQDG 569/2019

APPROVAZIONE	VERIFICA CONFORMITÀ	VALIDAZIONE
		
Responsabile di Divisione	Responsabile SG QSA	Presidente CdA

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per una gestione efficiente ed efficace del Pronto Intervento.

Nell'ambito del processo si definiscono le attività per ciascuna fase e per ciascuna di esse si individuano le responsabilità e si stabiliscono le modalità di registrazione dello svolgimento del Pronto Intervento.

Le principali fasi sono così individuate:

- Ricevimento della segnalazione di Pronto Intervento al Contact Center esterno del servizio di pronto intervento;
- Smistamento delle telefonate a RETEGAS BARI (per i dettagli Rif. P 31 I 01 Smistamento chiamate di pronto intervento dal contact center esterno)
- Arrivo sul luogo oggetto della segnalazione;
- Individuazione dell'anomalia segnalata sull'impianto del gas in modo da assicurare tempestivamente il mantenimento delle condizioni di sicurezza e ripristinare, ove tecnicamente possibile, la continuità del servizio;
- Prevenzione dell'emergenza o dell'incidente che possono essere causati da anomalia sull'impianto di distribuzione;
- Riduzione degli effetti dell'anomalia sul servizio di distribuzione del gas, con particolare riguardo ai clienti finali e ai loro impianti.
- Nel caso in cui l'anomalia risulti essere una dispersione di gas a valle del punto di riconsegna, messa in sicurezza dell'impianto del cliente finale con la sospensione della fornitura.

La presente procedura si applica solo in presenza di gas distribuito a mezzo di reti e quindi gas metano (gas naturale) e a tutte le situazioni che richiedono l'intervento tempestivo di RETEGAS BARI a seguito di qualsiasi segnalazione di anomalia dell'impianto di distribuzione del gas e di segnalazione di dispersione di gas sull'impianto di proprietà o gestito dal cliente finale a valle del punto di riconsegna.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini e le definizioni richiamate nel presente documento, si rimanda ai termini e alle definizioni della Deliberazione ARERA – RQDG 569/2019, Regolazione della qualità dei servizi della distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 e alle Linee guida UNI elaborate da CIG (Comitato Italiano Gas) ed ATIG (Associazione Tecnica Italiana del Gas) per il Pronto Intervento, l'ispezione e la classificazione delle dispersioni, la gestione delle emergenze e degli incidenti da gas;

ARERA: Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente.

3. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- Linee guida UNI elaborate da CIG (Comitato Italiano Gas) ed ATIG (Associazione Tecnica Italiana del Gas) per il Pronto Intervento, l'ispezione e la classificazione delle dispersioni, la gestione delle emergenze e degli incidenti da gas;
- Deliberazione 27 dicembre 2019 569/2019/R/Gas e RQDG 569/2019, Parte I Regolazione della qualità dei servizi della distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025;
- Regolamento UE 2016/679 – Garante privacy

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

4. RESPONSABILITA'

<i>RESPONSABILITA'</i>	<i>ATTIVITA'</i>
Dirigente della Sezione Affari Generali della Divisione Personale e Affari Generali	<ul style="list-style-type: none"> → Organizza la reperibilità delle squadre di Pronto Intervento e fa registrare all'ufficio del Personale i turni sul Modulo 'Elenco dei turni di Reperibilità' (P31 - M04); → Garantisce la diffusione della turnazione mediante l'Ufficio del personale che provvede ad affiggere l'Elenco nella bacheca aziendale, a consegnare le copie al centralino, al magazzino e alla Divisione Tecnica; provvede altresì a comunicare agli stessi destinatari ogni modifica alla citata turnazione.
Dirigente della Divisione Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> → Supervisiona sulla corretta gestione delle procedure del Pronto Intervento, accertandosi che rispettino le modalità previste dalle delibere ARERA sulla qualità e sulla sicurezza del servizio.
Responsabile della Sezione Impianti e Reti	<ul style="list-style-type: none"> → Monitora la procedura completa del P.I. al fine di verificare la corretta regolarità delle modalità operative; → Verifica la congruità dei dati di qualità inseriti nel SIA e riscontrabili nei documenti agli atti, con riferimento alle verifiche effettuate a campione e loro esito. → Rende disponibili al Responsabile della Divisione Tecnica i dati di propria competenza a consuntivo dell'anno, al fine di consentire l'invio degli stessi all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno altro termine indicato da ARERA.
Responsabile della Sezione Codice di Rete	<ul style="list-style-type: none"> → Deve quotidianamente comunicare al Responsabile del Pronto Intervento, la presenza o meno, della squadra in supporto alla squadra reperibile con l'indicazione dei relativi nominativi. Nel caso, per necessità lavorative durante la giornata, la squadra in supporto deve essere sostituita, il Responsabile provvederà immediatamente a comunicare il cambio al Responsabile del Pronto Intervento.
Responsabile del Pronto Intervento	<ul style="list-style-type: none"> → Garantisce l'esecuzione della procedura completa del P.I. al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio; → Predisporre la documentazione necessaria alla gestione del pronto intervento e la rende disponibile alle squadre del pronto intervento (modelli, cartografia, ecc.); → Garantisce la pronta rintracciabilità della documentazione al fine di renderla disponibile per successive verifiche da parte di funzioni aziendali e/o di parti terze incaricate di eseguire i controlli in merito all'attività (ARERA, ispettori dell'ente di certificazione, Comune, ecc.); → Esegue a campione i controlli sulle conversazioni telefoniche di pronto intervento assicurandosi del livello di competenza dell'operatore telefonico; verifica a campione la corretta registrazione dei dati e delle informazioni, con particolare attenzione alla validità e conformità dei dati di qualità inseriti nel SIA e riscontrabili nei documenti agli atti, con riferimento a quanto prescritto dalle norme regolatorie. → Trasmette al Responsabile della Sezione Codice di Rete i dati di competenza inerenti gli eventi che determinano le interruzioni della fornitura. → Invia al Responsabile Sezione Impianti e Reti i report periodici trimestrali per il monitoraggio delle attività. → Si accerta che sia pubblicato sul sito internet dell'Azienda il recapito telefonico dedicato al servizio di pronto intervento.

 RETEGAS BARI AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A.	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

Assistente tecnico Reperibile di Pronto Intervento	<ul style="list-style-type: none"> → Sovrintende la squadra di pronto intervento (capo squadra, aiutante ed eventuale squadra di supporto); → Garantisce l'arrivo sul posto in 60 minuti motivando le cause dell'eventuale ritardo; → Chiude la procedura di registrazione di Pronto Intervento relazionando l'esito dell'operazione; → Informa tempestivamente il Responsabile del Pronto Intervento e/o il Responsabile dell'Emergenze/responsabile degli Incidenti nel momento in cui si presenta un evento classificabile rispettivamente come emergenza gas, incidente da gas/evento pericoloso o interruzione della fornitura per consentire l'attuazione della procedura di riferimento (P30 e P25). → Invia al Responsabile Pronto Intervento report periodici trimestrali per il monitoraggio delle attività.
Capo squadra Reperibile di Pronto Intervento	<ul style="list-style-type: none"> → Interviene nei tempi previsti dalle prescrizioni della norma regolatoria; → Identifica l'anomalia segnalata e la classifica; → Classifica la dispersione gas o identifica il motivo dell'interruzione della fornitura; → In caso di interruzione della fornitura informa tempestivamente l'Assistente Tecnico Reperibile compilando gli appositi bollettini di chiusura/interruzione; → Mette in sicurezza la dispersione e/o risolve l'interruzione; → Compila il rapporto di Pronto Intervento P31M01 (e tutti gli altri documenti necessari in funzione dell'accaduto); → Al termine delle operazioni, verifica che le cause che hanno dato origine alla chiamata siano quelle effettivamente individuate e che siano ripristinate le condizioni di sicurezza.
Operatore 'CALL CENTER DI PRONTO INTERVENTO' Esterno	<ul style="list-style-type: none"> → Risponde alle chiamate sul numero dedicato alla ricezione delle segnalazioni di Pronto Intervento → Assicura che la linea dedicata alla ricezione delle segnalazioni di Pronto Intervento non venga utilizzata per altri usi.
Operatore telefonico di RETEGAS BARI S.p.A.	<ul style="list-style-type: none"> → Verifica a inizio turno che le apparecchiature siano disponibili ed efficienti; ove necessario, segnala eventuali anomalie di funzionamento del centralino telefonico e/o degli apparecchi telefonici al Responsabile del Sezione Affari Generali ed al Responsabile Pronto Intervento. → Registra sul modulo cartaceo P31-M03 Registro chiamate del Pronto Intervento tutte le informazioni necessarie sull'evento segnalato. → Comunica la segnalazione in prima istanza alla squadra reperibile, o in caso questa sia già impegnata su una fuga, alla squadra di supporto. → Immediatamente dopo questa fase, l'operatore contatta prioritariamente il Tecnico Reperibile per tutte le informazioni del caso. → esegue le disposizioni previste dalla P31 I 01 - 'Smistamento chiamate di pronto intervento dal contact center esterno'

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

5. MODALITÀ OPERATIVE

Prima di procedere con la descrizione delle modalità operative del Pronto Intervento, è necessario precisare alcuni aspetti del Pronto Intervento:

A) Struttura organizzativa

Le risorse umane a disposizione di RETEGAS BARI S.p.A. per la gestione del servizio di pronto intervento, coordinate e gestite dal Responsabile del pronto Intervento¹, sono rappresentate da personale esterno rappresentato dagli operatori del centralino di Pronto Intervento della ditta appaltatrice, dal personale interno all'azienda (operatori telefonici, tecnici e squadre) e personale non dipendente (operatori telefonici/operatori portineria per il turno di notte, squadre e mezzi d'opera per interventi su condotte e attività di scavo e ripristino stradale).

Il Dirigente del Personale garantisce che il centralino interno di RETEGAS BARI S.p.A. che riceve le telefonate dal servizio di Pronto Intervento, sia coperto 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, attraverso la presenza almeno di un operatore (dipendente aziendale o esterno).

Per la composizione della squadra di Pronto Intervento definisce l'Elenco dei turni Reperibilità (P31 - M04).

La turnazione è affissa nella bacheca aziendale e una copia è consegnata al centralino RETEGAS BARI, al magazzino e alla Divisione Tecnica ai fini della corretta diffusione delle informazioni relative la reperibilità.

Inoltre la Divisione del Personale nella figura di un addetto provvede altresì a comunicare agli stessi destinatari ogni modifica alla citata turnazione.

Tutto il personale interno, addetto al Pronto Intervento, è sottoposto periodicamente a formazione ed aggiornamento in modo da assicurarne la competenza tecnica operativa a svolgere le mansioni previste dal ruolo assegnato, con particolare riferimento a:

→ attività di prelocalizzazione e localizzazione delle dispersioni secondo l'istruzione P28 – I01 sui criteri di classificazione delle dispersioni di gas;

→ addestramento all'uso di specifici mezzi, strumenti, dispositivi di protezione individuale e collettiva, dispositivi di primo soccorso e di quant'altro concerne la sicurezza delle persone impegnate nelle operazioni di Pronto Intervento.

Al termine delle attività formative ed informative è sempre eseguita una verifica della efficacia delle stesse attività, al fine di valutare il grado di apprendimento dei formandi.

La verifica dell'efficacia è all'uopo stabilita in base alla tipologia di formazione erogata (test, domande a risposta chiusa/aperta, analisi e studio di casi già verificatisi, prove pratiche ecc.).

B) Organizzazione e gestione

Il centralino esterno dedicato al servizio di Pronto Intervento, ad ogni chiamata risponde automaticamente con un messaggio di benvenuto nel quale si avvisa il chiamante che, su disposizione dell'ARERA, l'intera conversazione sarà registrata (informativa ai sensi del Regolamento europeo in materia di privacy 2016/679); si avvisa altresì il chiamante del tipo di servizio cui il numero composto è asservito ed a non usare la chiamata per richieste differenti dal Pronto Intervento.

L'operatore, avviata la conversazione, ove questa non attiene alla sicurezza del sistema gas, deve, con la cortesia dovuta, interrompere la comunicazione per liberare la linea dedicata al solo servizio di Pronto Intervento.

Per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di Pronto Intervento, l'addetto al Pronto Intervento registra sul sistema informatico, con l'ausilio dell'applicativo dedicato, i dati previsti e necessari alla registrazione della richiesta, inoltre l'automatismo dell'applicativo genera i codici richiesti dalla delibera dell'ARERA per la registrazione della chiamata, e precisamente:

→ il codice con il quale l'azienda individua la chiamata telefonica pervenuta al servizio di Pronto Intervento;

→ il codice univoco con cui l'azienda identifica la chiamata telefonica di Pronto Intervento (Ticket) ;

→ la data e l'ora d'inizio della chiamata telefonica;

→ il tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (*il tempo espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di*

¹ Vedi nomina Responsabile Pronto Intervento

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione);

- l'esito della chiamata (conversazione con un operatore effettuata o meno);
- il numero di telefono chiamante;
- la linea telefonica utilizzata dal chiamante (numero verde);
- se la telefonata è attinente al servizio di pronto intervento o meno.

Se la richiesta risulta attinente alle segnalazioni di Pronto Intervento, l'operatore, attraverso la funzione dell'applicativo, migra le informazioni della chiamata al centralino RETEGAS BARI generando una richiesta di Pronto Intervento, e registra i dati richiesti dalla delibera dell'ARERA e precisamente:

→ la classificazione della richiesta di Pronto Intervento così come da situazioni riferite nel corso della conversazione telefonica riportate ai seguenti casi:

- Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- Interruzione della fornitura di gas;
- Irregolarità della fornitura di gas;
- Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

L'operatore del Contact Center esterno del servizio di Pronto Intervento, da una prima analisi in base alle informazioni ricevute dal chiamante, suggerisce comportamenti idonei e provvedimenti generali da tenere per la tutela della incolumità pubblica, in attesa dell'arrivo della squadra di Pronto Intervento sul luogo.

L'operatore del Contact Center esterno del servizio di Pronto Intervento trasmette la chiamata di Pronto Intervento agli operatori telefonici interni di RETEGAS BARI, con le relative informazioni raccolte, compresa quella inerente all'orario di arrivo della chiamata, al centralino RETEGAS BARI, così come previsto dalla P31-I01 Smistamento chiamate di Pronto Intervento dal Contact Center esterno.

Nel caso in cui, contemporaneamente o in un breve lasso di tempo, pervengano più chiamate di Pronto Intervento relative a presunte anomalie e segnalazioni in luoghi differenti dislocati sul territorio comunale, l'operatore del centralino di RETEGAS BARI informa il Tecnico Reperibile in turno il quale valuta come gestire lo smistamento dell'attività di Pronto Intervento, coadiuvando la squadra reperibile e la squadra di supporto alla reperibile, in funzione del tipo di priorità.

Il Tecnico Reperibile di Pronto Intervento nella valutazione delle attività, stabilisce i criteri di priorità, individuando, sulla base delle conoscenze relative all'impianto di distribuzione, delle condizioni dell'area in cui possono verificarsi le anomalie e della tipologia dell'anomalia, gli eventi ritenuti più gravi ai fini della sicurezza e della continuità del sistema.

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

A titolo indicativo, si riportano in tabella le priorità di intervento per tipologia di segnalazione:

TIPO PRIORITA'	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE
Priorità 1	dispersioni di gas in ambienti confinati dispersioni di gas in strada oscillazione della pressione (irregolarità)
Priorità 2	dispersioni di gas in ambienti non confinati Interruzione della fornitura
Priorità 3	danneggiamenti in assenza di dispersione anomalie del gruppo di misura irregolarità varie non riconducibili ad oscillazione di pressione (ad es. rumorosità – fiamma di colore anomalo)

Qualora gli elementi raccolti evidenzino la possibilità che si tratti di un'emergenza gas e/o un incidente da gas, il Responsabile di Pronto intervento, informato dall'operatore che ha ricevuto la segnalazione, coinvolge rispettivamente il Responsabile delle Emergenze o il Responsabile degli Incidenti da gas.

Le segnalazioni di presunte anomalie pervenute a RETEGAS BARI, attraverso canali diversi da quello telefonico dedicato, sono fatte convergere verso il numero di Pronto Intervento ufficiale e solo da quel momento evase quali presunte segnalazioni.

La squadra di Pronto Intervento, composta da un caposquadra e un aiutante, o in sua vece il tecnico reperibile, è tenuta ad intervenire prontamente (entro 60 minuti dalla chiamata di P.I.) e registrare sul P31 – 01 i dati dell'Intervento, e precisamente:

- il codice univoco con il quale l'azienda individua la prestazione di Pronto Intervento ricevuto dall'operatore del centralino di Pronto Intervento;
- la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per Pronto Intervento;
- i dati anagrafici del richiedente la prestazione (nome, cognome, indirizzo);
- la classificazione della richiesta di Pronto Intervento (questa viene effettuata in funzione di quanto riscontrato in campo e può confermare o meno quanto riferito all'operatore telefonico di Pronto Intervento dal soggetto che ha segnalato la richiesta) individuandole tra i seguenti raggruppamenti:
 - Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
 - Interruzione della fornitura di gas;
 - Irregolarità della fornitura di gas;
 - Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
 - Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

RETEGAS BARI ha a disposizione della struttura del pronto intervento la cartografia elettronica (SIT Aziendale) con aggiornate tutte le informazioni relative all'impianto di

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

distribuzione, al fine di consentire un'efficace e rapida localizzazione dell'anomalia oltreché una preventiva valutazione, quanto più precisa possibile, del problema
 Infine nell'allegato 1 alla procedura si riportano i riferimenti telefonici necessari per la gestione del pronto intervento (imprese, enti, funzioni aziendali, Vigili del Fuoco, Asl, Carabinieri, Polizia Municipale, enti fornitori di altri servizi o delle infrastrutture potenzialmente interessati dall'attività, ecc.).

C) REGISTRAZIONE DEI DATI

I dati di ogni singola telefonata pervenuta al centralino di Pronto Intervento sono registrati dall'operatore del Contact Center esterno sul sistema informatico.

La squadra di pronto intervento che si reca sul posto segnalato compila manualmente il P31-M01, e a fine attività giornaliera consegna i moduli compilati al Tecnico reperibile.

I tecnici reperibili completano la schermata dell'intervento sul portale del Contact Center, inizialmente compilata dal centralinista del Contact Center, lo stampano e lo sottoscrivono.

La stampa uscente dal portale (rapporto di chiusura del Pronto Intervento), insieme al Modello P31-M01, sono archiviati in ordine progressivo rispetto al codice univoco assegnato.

Al fine di garantire la raccolta ordinata e completa dei dati e la loro rintracciabilità nel tempo le pratiche relative al pronto intervento devono contenere il Rapporto di Pronto Intervento P31-M01, il rapportino prodotto dal Contact Center con i dati relativi la chiamata, il P31 M02 Rapporto di chiusura della Dispersione (in caso di individuazione di una dispersione) con il modulo P28 M02 Rilevamento dispersioni gas metano reti e derivazioni interrate.

Le pratiche sono conservate a cura del Responsabile del Servizio di Pronto Intervento per un periodo non inferiore a **5 anni** solari.

I dati derivanti dai modelli chiusura pronto intervento sono registrati al fine della successiva elaborazione e trasmissione al Responsabile della Sezione Impianti e Reti e agli Enti preposti al controllo (ARERA., Ente di Certificazione Qualità, ecc..).

D) ELENCO ATTREZZATURE PER IL PRONTO INTERVENTO

Si riporta l'elenco degli strumenti e delle attrezzature che la struttura di Pronto Intervento ha a disposizione:

Strumentazione utilizzata dal servizio di Pronto Intervento RETEGAS BARI S.p.A.
Rilevatori multigas/esplosimetri
Manometri digitali e manometri a disco e a tamburo (ove necessario)
Valvole, lampada antideflagrante 0 – 20, autorespiratori, trapano perforatore
Gruppi di misura e riduttori di utenza
Estintori in CO2 Kg. 5 e in polvere Kg. 6, estintori in CO2 da Kg 50 posizionati presso le cabine REMI aziendali
Cerca servizi
Minuteria varia per impianti gas
Segnaletica stradale

I Tecnici che eseguono il turno di reperibilità per il servizio di Pronto Intervento hanno in dotazione la necessaria attrezzatura e strumentazione che vengono sottoposte a periodica manutenzione e taratura secondo la procedura Gestione strumenti e taratura P29.

Per i dispositivi di protezione individuale utilizzati dagli operatori di Pronto Intervento si rimanda al Documento di Valutazione dei rischi dell'azienda nell'ultima revisione approvata.

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

P31 I01 Smistamento delle chiamate di Pronto Intervento dal Contact Center
 P28 I01 Criteri di classificazione delle dispersioni da gas
 P31 M01 Rapporto di Pronto Intervento e Dispersione
 P31 M02 Modulo chiusura Dispersioni
 P31 M03 Registro delle chiamate del Pronto Intervento
 P31 M04 Elenco Turni di Reperibilità
 Allegato 1

	PRONTO INTERVENTO	P31	
		REV. 01	DATA 24/7/2020

ALLEGATO 1

REMI:

34841301 Zona Industriale
34841302 Ceglie del Campo

Comune di Bari

Numero pronto Intervento: 800.585266

Tecnici Pronto intervento:

vedi P31 M04 Elenco Turni di Reperibilità.

Numeri Reperibili in turno:

Tecnico Reperibile 348.9249766; Caposquadra Reperibile 348.7407139; Aiuto Reperibile 348.7019842.

Responsabile della Gestione delle Emergenze:

Ing. Ciro Antonio Lovecchio

Responsabile della Gestione degli Incidenti da gas:

Ing. Vito Donato Bisceglia

ALLEGATO 1

PROCEDURA INTERNA DECT

Il telefono antirapina (DECT) consente di attivare un segnale di allarme nel caso in cui non sia stato posizionato correttamente sulla base di carica o, comunque, in posizione verticale. Qualora il segnale di allarme non venga disinserito (attraverso il corretto posizionamento del Dect) viene attivata una chiamata di emergenza e si procede secondo le modalità operative di seguito descritte

Legenda:

OPERATORE INCARICATO (A): è il dipendente della società di Vigilanza esterna da individuare con la procedura di gara e che è tenuta alla custodia delle chiavi della sede AMGAS SpA in modo tale da consentire, in caso di emergenza, l'intervento delle Forze dell'Ordine .

In alternativa può essere Operatore Incaricato (A) il dipendente AMGAS SpA che svolge le mansioni di capo-turno del servizio di reperibilità e che è in possesso delle chiavi della sede aziendale per consentire l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di intervento di emergenza.

OPERATORE DEL CENTRALINO (B): è il dipendente AMGAS SpA (interno) che svolge le mansioni di addetto al portierato/centralino della sede AMGAS SpA dalle ore 06:00 alle ore 16:30 nei giorni dal lunedì al sabato.

A partire dalle ore 16:30 (lunedì al sabato) e h24 la domenica l'Operatore del Centralino (B) è il dipendente (esterno) della società che svolge, in appalto, il servizio di portierato e che attualmente è affidato alla società Fantastic Service SpA di Napoli.

