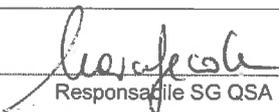


PRONTO INTERVENTO

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

 RETEGAS BARI AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A.	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