

	P-PIR-01	Pag. 1 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RIFERIMENTI.....	2
4. DEFINIZIONI	3
5. SIGLE DI STRUTTURA	3
6. RESPONSABILITA'	3
7. MODALITÀ OPERATIVE	4
7.1 Organizzazione del pronto intervento	4
7.1.1. <i>Struttura operativa di pronto intervento</i>	6
7.1.2. <i>Organico minimo reperibilità</i>	6
7.1.3. <i>Formazione e addestramento delle risorse umane</i>	6
7.1.4. <i>Strumenti ed attrezzature</i>	7
7.1.5. <i>Documentazione</i>	7
7.2 Svolgimento del pronto intervento.....	8
8. DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE	11
9. RIFERIMENTI DOCUMENTALI	11
10. ALLEGATI	11

REV	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01/10/2016	Prima emissione	RdS Progettazione Reti Impianti	RSPP/QAS	AMM/DDL
01	15/11/2019	Nuova organizzazione con inserimento depurazione	RdS Progettazione Reti Impianti	RSPP/QAS	AMM/DDL
02	25/05/2021	Revisione ed adeguamento al SGI	RPIN	DCO	DG
Le firme sono disponibili presso la struttura QA, in tutto o in parte digitalmente					

	P-PIR-01	Pag. 2 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

1. SCOPO

La presente procedura, con le relative istruzioni di lavoro allegate, definisce gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione del Servizio di Pronto Intervento e Reperibilità nell'ambito dei Settori Acquedotti, Fognature e Depurazione di ALFA.

La procedura risponde ai requisiti richiesti ai paragrafi 8.5 e 8.6 delle norme UNI EN ISO 9001 e al paragrafo 8.1 delle norme UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica al Servizio di Pronto Intervento e Reperibilità nell'ambito dei Settori Acquedotti, Fognature e Depurazione di ALFA nelle aree territoriali che ricadono nel territorio dell'A.T.O. n. 11 Varese di competenza di ALFA, in relazione alla seguente principale normativa applicabile:

ATTIVITA'

ARERA 655/2015 – Attività di Pronto intervento (con personale operativo Alfa e imprese in appalto)

Art. 33.2 – Gestione delle segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Art. 61 – ulteriori segnalazioni relative a:

- e) irregolarità o interruzione nella fornitura

SPECIFICITA' AREA DI INTERVENTO ACQUEDOTTO SUI PUNTI PRECEDENTI:

- b) – e) interventi puntuali e circoscritti alle utenze interessate (es: spurgo al contatore o spurgo idrante stradale, sostituzione del contatore ostruito o delle valvole malfunzionanti, registrazione di pressione istantanea al pdc) – in caso di segnalazioni su vasta area si interviene collaborando con gli altri reparti operativi

SPECIFICITA' AREA DI INTERVENTO FOGNATURA SUI PUNTI PRECEDENTI (con personale acquedotto in orario di lavoro):

- c) operatività limitata ad interventi su segnalazione di “crolli” o “cedimenti stradali” con relativa messa in sicurezza ed attivazione in seconda battuta del reparto fognature.

3. RIFERIMENTI

Questa procedura fa riferimento alla normativa applicabile richiamata nel Manuale del Sistema di Gestione Integrato e nei documenti in esso richiamati.

	P-PIR-01	Pag. 3 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

4. DEFINIZIONI

Per le definizioni utilizzate si faccia riferimento a quanto contenuto nel Manuale del Sistema di Gestione Integrato.

In particolare, ai sensi della Delibera AEEGSI 655/2015 e s.m.i., si definiscono:

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di 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 pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

5. SIGLE DI STRUTTURA

- DG: Direttore Generale
- DCO: Direzione Conduzione
- RPIN: Responsabile Pronto Intervento
- APIN: Assistente Pronto Intervento e manutenzioni
- AREP: Assistente tecnico Reperibile
- SPIN: Squadre di Pronto Intervento (1° addetti, 2° addetti, Fognatura – Depurazione – Impiantisti)
- STEC: Segreteria Tecnica
- SGI: Sistema di Gestione Integrato

6. RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del RPIN, nonché delle imprese (fornitori) che intervengono a vario titolo nelle attività di manutenzione delle reti.

La procedura è verificata dal DCO ed approvata dal DG.

La responsabilità relativa all'aggiornamento della presente Procedura è del RPIN.

	P-PIR-01	Pag. 4 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

7. MODALITÀ OPERATIVE

7.1 Organizzazione del pronto intervento

Compiti del Responsabile Pronto Intervento (RPIN)¹

Competono al RPIN:

- la redazione del calendario annuale delle reperibilità (programmazione di massima per l'impegno e la programmazione temporale del personale);
- approvazione del calendario settimanale Mod.01P-PIR-01 "Calendario operativo settimanale";
- le necessità formative addestrative del personale addetto alla reperibilità in conformità alla procedura Gestione formazione e addestramento (P-FOR-01);
- la redazione e/o aggiornamento delle Procedure/Istruzioni di lavoro specifiche attinenti alla specifica area;
- la gestione e valutazione del parco automezzi ed attrezzature riservate al servizio di Pronto Intervento (in funzione del carico di lavoro e/o di nuove tecnologie applicabili).

Con il supporto dell'Assistente/Coordinatore Pronto Intervento e manutenzioni (APIN):

- coordina e gestisce l'attività delle squadre operative;
- provvede alla gestione dei rapporti con le imprese esterne appaltatrici, compresi i controlli sulla qualità dei lavori eseguiti e il rispetto dei capitolati speciali d'appalto;
- provvede alla gestione delle richieste relative alle attività di Pronto Intervento in orario di lavoro, e alle manutenzioni programmate a seguito di attività di pronto intervento fuori orario di lavoro;
- effettua la raccolta, la registrazione e l'elaborazione dei dati necessari alla predisposizione della contabilità dei lavori effettuati ed ai riscontri sul sistema informatico dei dati riferibili alla Delibera AEEGSI 655/2015;
- garantisce la correttezza dei prelievi di materiale d'uso e delle attrezzature da magazzino, il corretto utilizzo dei materiali prelevati e la riconsegna delle attrezzature;
- verifica giornalmente l'operato delle squadre operative nonché la completezza e correttezza della documentazione della reportistica prevista (con il supporto dell'AREP per quanto di competenza);

¹ Fuori orario di lavoro la funzione di RPIN (circonscritta alla sola operatività "sul campo") è assunta dall'AREP

	P-PIR-01	Pag. 5 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

Compiti dell'Assistente pronto intervento (APIN – Acquedotto, Fognatura e Depurazione):

- sopralluoghi e gestione operativa degli interventi in orario di lavoro classificati di pronto intervento sulla rete Acquedotto e Fognatura (limitatamente ai casi di Pronto intervento);
- gestione operativa degli interventi in manutenzione da essi derivanti;
- ricerca puntuale delle perdite su casi specifici (utilizzo geofono, cerca-servizi e correlatore);
- verifica della corretta compilazione dei moduli o format in relazione a quanto richiesto dall'AEEGSI o da specifiche procedure aziendali in collaborazione con RPIN e STEC (a cui spetta il compito della registrazione informatica in chiusura per l'archiviazione);
- redazione del calendario settimanale della reperibilità (calendario operativo);
- gestione addebiti verso terzi in collaborazione con assistenti;
- gestione ed emissione buoni di prelievo / proposte d'ordine;
- attivazione di fornitori in appalto e tenuta della relativa contabilità;
- redazione comunicazioni verso utenti per le attività di competenza;

Compiti dell'Assistente Tecnico Reperibile (AREP)

- ricezione delle segnalazioni e-mail e chiamate di Pronto Intervento e registrazione delle stesse su SW gestionale;
- sopralluoghi e gestione operativa delle attività di manutenzione in regime di P.I.;
- supervisione e coordinamento delle attività di P.I. ed attivazione delle squadre operative (acquedotto, fognatura, depurazione ed impianti elettrici);
- gestione ed emissione buoni di prelievo;
- attivazione di fornitori in appalto e tenuta della relativa contabilità;

Compiti della Segreteria Tecnica (STEC):

- ricezione delle segnalazioni e-mail e chiamate (Pronto Intervento o manutenzioni correlate);
- registrazione delle stesse su SW gestionale (xls);
- coordinamento Assistenti e squadre operative ALFA in orario di lavoro;
- attivazione di assistenti e, ove di competenza, di squadre operative
- compilazione del quadro giornaliero delle attività di reparto;
- controllo giornaliero segnalazioni su SW "protocollo" per l'area pronto intervento;
- riscontro delle attività di Pronto intervento e manutenzioni su SW gestionali (NETA + excel);
- archiviazione modulistica Pronto intervento e manutenzioni;

	P-PIR-01	Pag. 6 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

- raccolta, redazione, trasmissione, archiviazione dati periodici ARERA/A.ATO riferiti alle attività di reparto in collaborazione con il RPIN ed APIN;

Compiti Squadra operativa (SPIN)

- interventi diretti in pronto intervento o in manutenzione correlata affidati da APIN o AREP
- corretta compilazione dei moduli o format in relazione a quanto richiesto dall'ARERA o da specifiche procedure aziendali.

7.1.1. Struttura operativa di pronto intervento

La struttura (risorse tecniche, umane e logistiche appartenenti ad ALFA e/o a terzi) è definita nel Mod.01P-PIR-01 "Calendario operativo settimanale" per il personale ALFA e dall'istruzione I-ACQ-01 "Gestione fornitori in appalto - attivazione, controllo e contabilità" per le attività delegate ai fornitori.

7.1.2. Organico minimo reperibilità

Per potere garantire, in qualunque momento, il servizio della reperibilità aziendale, ALFA ha individuato per i vari settori dell'Area Conduzione (acquedotto-fognatura e depurazione) le risorse necessarie. Con cadenza annuale (mese di novembre) di ogni anno viene predisposto il "calendario annuale delle reperibilità" (xls.) al fine di pianificare l'impegno temporale del personale;

7.1.3. Formazione e addestramento delle risorse umane

ALFA, attraverso piani di formazione e di addestramento periodici, assicura che il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte, della struttura di pronto intervento sia consapevole dell'importanza che il suo contributo riveste nella struttura.

Attraverso gli interventi formativi e di addestramento, ALFA garantisce che:

- il personale sia in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato;
- al personale interessato siano state fornite le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti all'interno del servizio;
- al personale interessato sia fornito l'aggiornamento tecnico professionale necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni e l'addestramento all'uso di specifici mezzi o strumenti;
- al personale interessato sia impartita l'istruzione sull'uso di dispositivi di protezione individuale e collettiva e quant'altro concerne la sicurezza delle persone impegnate nelle operazioni di pronto intervento.

	P-PIR-01	Pag. 7 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

Le attività di formazione e addestramento sono condotte in conformità alla procedura dedicata P-FOR-01 "Gestione formazione ed addestramento".

7.1.4. Strumenti ed attrezzature

ALFA mette a disposizione della struttura operativa di pronto intervento i mezzi, gli strumenti, le attrezzature ed i materiali necessari per l'espletamento delle attività in maniera efficiente ed efficace in conformità delle procedure operative e delle caratteristiche dell'organizzazione.

Seppur, con l'ausilio dei fornitori in appalto, è sempre garantita la presenza di strumenti ed attrezzature si è prevista comunque una dotazione standard per i veicoli impiegati per il pronto intervento come indicato in Allegato 1 P-PIR-01 "Dotazione degli automezzi P.I."

Gli strumenti e le attrezzature per l'espletamento delle attività sono sottoposti a manutenzione e, ove utilizzati per rilievo di dati di misura, a taratura, secondo le periodicità e modalità indicate nella procedura Gestione strumenti di misura (P-SRT-01).

7.1.5. Documentazione

La struttura del Pronto Intervento dispone della documentazione relativa alle reti idriche e fognarie e agli impianti, inclusi quelli di depurazione, necessaria per consentire un'efficace e rapida localizzazione dell'anomalia ed una valutazione quanto più precisa possibile dei suoi effetti, anche potenziali.

La documentazione, ove disponibile, comprende:

- la cartografia in scala idonea, riportante almeno le seguenti informazioni: tracciato e caratteristiche delle tubazioni riferite alla toponomastica del territorio, pozzi e cabine di spinta, ubicazione degli organi di intercettazione sulla rete; il servizio ha accesso anche al DB GIS della cartografia per identificare con precisione le coordinate dei punti di intervento (che vengono trasmessi all'addetto mediante l'App WhatsApp);
- la localizzazione delle principali infrastrutture e sottoservizi e le caratteristiche del territorio (ferrovie, autostrade, presenza di fiumi, ecc.);
- 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.).

	P-PIR-01	Pag. 8 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

7.2 Svolgimento del pronto intervento

Gestione richiesta di pronto intervento

A fronte di una richiesta di intervento, STEC e/o APIN (AREP al di fuori dal normale orario di lavoro²) raccoglie la segnalazione registrando:

- data e ora della comunicazione;
- tipologia di anomalia riscontrata;
- nome e cognome del richiedente, indirizzo e numero di telefono;
- il comune oggetto della segnalazione.

Il tecnico designato, sulla base delle informazioni acquisite, ed in funzione della struttura operativa di pronto intervento, stabilisce la tipologia dell'anomalia segnalata riconducendola ad una delle seguenti situazioni e valuta la priorità di intervento (in caso di chiamate ravvicinate) ai fini dell'attivazione della squadra di pronto intervento.

Priorità 1

Con priorità 1 sono gestite le casistiche riconducibili a quanto definito come "Interventi per pronto intervento" da AEEGSI nella delibera AEEGSI 655/2015 e s.m.i., ovvero segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo (ovvero perdita idrica su impianto di Captazione, Adduzione, Potabilizzazione, Distribuzione, Misura);
- Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita (ovvero acqua contaminata, sporca, o maleodorante);
- Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria (ovvero crollo rete o allaccio o danneggiamento da parte di terzi, o malfunzionamento cabine di sollevamento);
- Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

²Al termine dell'orario di lavoro e durante i giorni prefestivi e festivi, il servizio di risposta al pronto intervento telefonico viene eseguito dall'AREP, che riceve le chiamate direttamente sul suo cellulare.

Pertanto AREP deve accertarsi che il servizio sia attivo verso il suo cellulare e verificare che qualsiasi chiamata di emergenza abbia risposta:

Quando si attiva il sistema di risposta alle chiamate presso il cellulare dell'AREP, verificare l'efficienza del sistema chiamando da un telefono fisso dell'azienda il numero del pronto intervento telefonico. Solo se il cellulare dell'AREP squilla e si riesce a rispondere alla telefonata si potrà lasciare il servizio di risposta alle utenze in automatico.

L'AREP non potrà lasciare in automatico il sistema se si verificano problemi che ne impediscono l'attivazione e dovrà presidiare la postazione (o accertarsi che sia presidiata) fino alla soluzione del problema. Il test di verifica deve avvenire almeno due volte al giorno con una distanza minima di 6 ore tra una telefonata e la successiva.

	P-PIR-01	Pag. 9 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

Priorità 2

Con priorità 2 verranno gestite le casistiche riconducibili sempre a quanto elencato da AEEGSI nella delibera AEEGSI 655/2015 e s.m.i., e classificate come “altro”, ovvero:

- per la rete acquedotto:
 - interruzione della fornitura, pressione irregolare (solo se in situazione non generalizzata), danneggiamento senza perdite
- per la rete fognaria:
 - tracimazione scolmatori, caditoie/chiusini divelti o sfondati.
- per i depuratori:
 - molestie olfattive.

Gestione degli allarmi da TLC

Alcuni allarmi sono generati dal sistema di telecontrollo e gestiti da APIN o AREP (settore fognatura, depurazione ed impianti) che provvedono ad attivare le squadre operative e/o i fornitori esterni.

Attivazione squadra, esecuzione e registrazione intervento e controllo

La squadra di pronto intervento effettua il sopralluogo nel più breve tempo possibile e comunque **entro e non oltre 3 ore dalla ricezione della chiamata**, valuta la gravità della situazione, coinvolgendo se necessario il RPI o l'AREP (fuori orario di lavoro), eseguendo le attività necessarie al completamento dell'intervento o alla messa in sicurezza.

Terminata l'esecuzione delle attività, completamento dell'intervento o messa in sicurezza, è compito del primo addetto procedere alla trasmissione del “Modulo Pronto intervento RPI_Manutenzioni RPR” (modulo cartaceo in triplice copia) all'APIN per validazione dell'intervento (previa verifica dell'AREP se l'intervento è stato eseguito fuori orario di lavoro).

Il modulo Pronto Intervento viene quindi trasmesso alla STEC perché provveda all'inserimento dei dati sul SW gestionale (xls) ed SW NETA per il monitoraggio delle attività ai sensi della Delibera ARERA 655/2015. dedicato e all'archiviazione dei documenti cartacei.

Tutti gli allarmi da TCL che comportano attività riconducibili alla priorità 1 sono soggetti a registrazione (sono invece esclusi falsi allarmi riconducibili – a titolo indicativo - ad alto livello in tempo di pioggia, ripetizione di allarmi per la medesima causa, ecc).

Nel caso in cui il lavoro non sia terminato è compito del APIN attivarsi per il suo completamento.

	P-PIR-01	Pag. 10 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

Il RPIN esegue a campione controlli in sito (punti di intervento) al fine di verificare la corretta esecuzione delle attività da parte degli APIN e, ove applicabile, degli addetti dell'impresa in appalto deputata agli interventi di pronto intervento / manutenzione.

Altre attività

Ove l'intervento fosse condotto alla rete idrica dell'acquedotto e determinasse un'interruzione dell'erogazione alle utenze si rimanda all'istruzione I-APO-02 "Interruzione della fornitura".

Si precisa che l'operatività riferita alla segnalazione di "pressione irregolare" deve essere gestita nel seguente modo:

- Verificare sul posto (e riportare sul modulo Pronto intervento) l'effettiva consistenza dell'irregolarità controllando che la pressione istantanea (misurata attraverso manometro portatile) in uscita dal contatore dell'utente che ha effettuato la chiamata sia regolare e compresa all'interno dei valori normali di esercizio ("*Regolamento di Fornitura*": 1,5÷7 bar in normali condizioni di funzionamento)
- Verificare che le valvole di intercettazione a monte/valle del contatore non risultino manomesse;
- Verificare che la portata nominale del gruppo di misura sia compatibile con lo standard ALFA come dalla tabella seguente;

UTILIZZAZIONE STANDARD DEI CONTATORI IN BASE AL DIAMETRO	
Diametro contatore	Impiego e/o numero di famiglie servite
1/2"	Uso innaffio (ove previsto nel regolamento comunale)
3/4"	1
1"	2
1" 1/4	da 3 a 5
1" 1/2	da 6 a 15
2"	da 16 a 25
2" 1/2	da 26 a 35, uso antincendio
3"	da 36 a 79, uso antincendio
oltre 3"	usi industriali e antincendio

- Verificare che il contatore, il filtro (eventualmente installato dal cliente sul proprio impianto) o il riduttore di pressione di utenza, qualora presenti, funzionino in maniera regolare.

	P-PIR-01	Pag. 11 di 11
	GESTIONE PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'	Rev.02 25/05/2021

Nel caso in cui sia confermata la compatibilità della portata del contatore e le verifiche soprariportate dovessero evidenziare delle problematiche, è necessario rimuoverle nel tempo più breve possibile verificando, a conclusione dell'intervento, il corretto funzionamento dell'impianto.

Nel caso in cui l'utente, all'atto della chiamata, dovesse avanzare delle osservazioni in merito a disservizi che si manifestano ad orari pressoché identici nel tempo e quindi con "periodicità", è compito dell'assistente che riceve la chiamata (o della STEC) invitare il cliente stesso a formulare una richiesta di "verifica delle condizioni di fornitura" in conformità alla procedura P-CLI-01 "Acquisizione richieste e gestione contratto"

La stessa informazione deve essere trasmessa dal primo addetto all'utente in caso di avvenuto sopralluogo in cui non si evidenzia nessuna irregolarità.

8. DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE

La presente procedura viene distribuita ai Direttori ed è resa disponibile nella rete intranet a tutti gli addetti. Per le modalità di archiviazione e conservazione si rimanda alle precedenti sezioni, nelle istruzioni di lavoro specifiche e alla procedura Informazioni documentate (P-INFD-01).

9. RIFERIMENTI DOCUMENTALI

Istruzione di lavoro "Interruzione della fornitura"

Istruzione "Gestione delle richieste di P.I. attraverso call center esterno"

Istruzione "Gestione sottopassi"

Istruzione "Trasmissione delle consegne"

Istruzione "Sostituzione del personale in servizio di reperibilità"

Carta del servizio idrico integrato - in corso di validità

Regolamento per il servizio di acquedotto - in corso di validità

Regolamento del servizio di fognatura - in corso di validità

Mod. 01 P-PIR-01 "Calendario operativo settimanale"

10. ALLEGATI

Allegato 1 P-PIR-01 "Dotazione degli automezzi"