	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	1 di 18



Procedura di gestione del Sistema Integrato


P 645

Gestione emergenze dei servizi operativi

N°	DATA	MOTIVO REVISIONE	PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO
2	05/10/15	Aggiornamento flussi ed attività	Sicurezza, Ambiente e Facilities <i>G. Vitali</i>	Qualità ----- RSPP	AD: Mauro Tivoli
Firma					


La presente procedura è validata dai responsabili di seguito indicati:

- **Direttore Personale Organizzazione QSA ed E.M.:** *Gaetano Grima*
- **Direttore Funzione Reti:** *Simona Francolini*
- **Direttore Funzione Ambiente:** *Franco Macor*
- **Dirigente Funzione Relaz. Esterne Rapporti Istituzionali e Affari Regolamentari:** *Giovanna Fraternala*
- **Dirigente Funzione Clienti:** *Gianfranco Mattei*
- **Direttore Funzione Personale, Organizzazione QSA e E.M.:** *Gaetano Grima*

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	2 di 18

INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Termini e definizioni
4. Descrizione
5. Diagrammi di flusso e Modalità Operative dei processi
 - 5.1 Flusso e modalità operative "Emergenza Reti durante il normale orario di lavoro"
 - 5.2 Flusso e modalità operative "Emergenza Reti fuori del normale orario di lavoro"
 - 5.3 Flusso e modalità operative "Chiusura emergenza Reti"
 - 5.4 Flusso e modalità operative "Emergenza [Funzione Ambiente](#)"
 - 5.5 Flusso e modalità operative "Riesame emergenze"
6. Appendice
7. Modulistica/documentazione

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	3 di 18

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le responsabilità e modalità operative per l'identificazione, la gestione e la chiusura di emergenze o di incidenti che interessano il Servizio Idrico Integrato, Distribuzione Gas ed Igiene Ambientale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica nel processo di identificazione, gestione e chiusura di emergenze o di incidenti che interessano:

- il Servizio Idrico Integrato,
- Distribuzione Gas,
- Igiene Ambientale.

In particolare, intende definire i criteri e le responsabilità per la gestione di quei disservizi aventi un grande impatto e/o rilevanza sull'utenza.

La presente non si applica:

- [per la gestione delle emergenze descritte alla P639: "Servizio Illuminazione pubblica: Conduzione e gestione servizi"](#);
- per le emergenze definite dalla P 641: ["Gestione emergenze ed evacuazioni per siti e personale aziendale"](#)

3. TERMINI E DEFINIZIONI


La presente procedura fa riferimento a:

- Manuale della Qualità - Capitolo 6.
- Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n° [574/13](#).
- Linea guida CIG n° 15 "La gestione degli incidenti da gas combustibile sull'impianto di distribuzione".
- D.Lgs n. 36 del 13/01/2003 [\(e smi\)](#);
- [D.Lgs n. 152 del 03/04/2006 \(e smi\)](#);
- Contratti di Servizio di categoria in essere

Emergenza:

È un disservizio di grande impatto sull'utenza e/o sulla cittadinanza perché riguarda l'estensione del fenomeno e/o il rilevante numero di clienti coinvolti e/o i lunghi tempi di ripristino della normalità. Rientrano nel concetto di emergenza anche le situazioni di allarme prodotte da inondazioni, incendi, precipitazioni nevose, frane, inquinamento, eventi sismici, blackout, eventi socio-politici, dispersione di rifiuti nell'ambiente, superamento di indici di contaminazione, etc.).

Relativamente al **Servizio Igiene Ambientale** si considera situazione di emergenza anche la chiusura della discarica, nell'arco temporale immediatamente precedente e successivo all'evento stesso.

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	4 di 18

Limitatamente al **Servizio Distribuzione Gas**, ai sensi della [Delibera n. 574/13](#), si definisce "Emergenza Gas" un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni [per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:](#)

- a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;
- b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
- c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
- d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre emergenza gas qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.


Incidente: evento dannoso dai risvolti più o meno gravi che può compromettere la funzionalità del servizio erogato.

Limitatamente al **Servizio Distribuzione Gas**, ai sensi della [Delibera n. 574/13](#), si definisce "Incidente da Gas" un evento che [coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 5.000 euro in caso di accadimento nella rete di distribuzione e non inferiore a 1.000 euro in caso di accadimento negli impianti dei clienti finali, e che sia provocato da una delle seguenti cause:](#)

- a) una dispersione di gas (volontaria o non);
- b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
- c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente ventilazione;
- d) una non adeguata aerazione dei locali;
- e) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione da un apparecchio di utilizzo del gas.

NOTA: si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

Gestione Emergenza: Consiste nell'attività svolta dai Comitati Gestione Emergenza al verificarsi di un incidente o di una situazione tale, i cui effetti debbono essere arginati in breve tempo e risolti con tempestività i disservizi verificatisi.

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	5 di 18

4. DESCRIZIONE

Le strutture permanenti preposte alla Gestione iniziale delle Emergenze sono:

- il Centralino Aziendale,
- le strutture operative delle Funzioni,
- il Tecnico in servizio di Reperibilità.

Tali strutture garantiscono 24 ore su 24 la ricezione di ogni segnalazione di disservizio.

Il Centralino riceve periodicamente dall'Ufficio Personale l'elenco dei numeri telefonici di tutti i dipendenti, provvedendo alla conservazione ed all'aggiornamento costante del documento stesso.

Il **Centralino** opera come segue:

- inoltra al Responsabile della Struttura Operativa del servizio interessato la segnalazione della presunta emergenza o incidente;
- qualora il Responsabile della Struttura Operativa non sia disponibile, il centralino provvede a contattare il Tecnico Reperibile competente per zona, informandolo della segnalazione ricevuta;
- fornisce ai clienti le informazioni aggiuntive del caso.

Il Responsabile della Struttura Operativa o il Tecnico Reperibile acquisisce il maggior numero possibile di informazioni atte a definire l'entità dell'emergenza o incidente.

Inoltre, qualora le circostanze lo richiedano, provvede a:

- attivare la procedura per la dichiarazione di emergenza;
- chiamare in servizio immediatamente gli addetti reperibili per ridurre i tempi di primo intervento;
- gestire le fasi iniziali dell'emergenza, nel rispetto di quanto previsto dalla presente procedura e fino al momento in cui viene sostituito da una posizione aziendale di più alto livello gerarchico;
- rimanere disponibile in un successivo momento per ulteriori attività eventualmente necessarie.

Il Servizio di Reperibilità garantisce il primo intervento di personale qualificato,


- Relativamente al SII è coordinato da un Tecnico Reperibile competente per Zona (Zona 5 e Zone 1-2-3-4),
- **Relativamente al Servizio gas è coordinato da un Tecnico Reperibile competente per tutto il territorio gestito**
- Relativamente al Servizio Igiene Ambientale è coordinato da un Tecnico I.A..

I Tecnici Reperibili sono sempre rintracciabili attraverso telefono cellulare o telefono fisso.

Ufficio Personale: raccoglie ed aggiorna i numeri telefonici dei dipendenti, comunicandoli periodicamente al Centralino.

Comitato Gestione Emergenze (COGE): ha la responsabilità di gestire l'emergenza, compreso il monitoraggio dell'intera evoluzione fino alla dichiarazione di conclusione della stessa. I componenti sono quelli indicati nelle Tabelle n. 1 e n. 2 sotto riportate.

Se necessario, i componenti designati attivano il personale interno ai rispettivi servizi o richiedono ai vari Resp. di Funzione e/o all'Amministratore Delegato, risorse aggiuntive esterne.

	PROCEDURA Gestione emergenze dei servizi operativi	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	6 di 18

Il Comitato Gestione Emergenze tiene costantemente aggiornati il Presidente e l'Amministratore Delegato di Marche Multiservizi circa l'evolversi dell'emergenza in corso.

TABELLA N. 1 - COMITATO GESTIONE EMERGENZE RETI

Livello	COMPONENTI MINIMI ATTIVATI	CONDIZIONI DI INTERVENTO
1°	Resp. Zona	Interviene su tutte le emergenze che interessano il servizio gestito.
	RS Laboratorio	Interviene in presenza di emergenze di tipo chimico e/o batteriologico.
2°	Responsabile di Servizio	Interviene sulle emergenze sopracitate, qualora l'entità delle stesse richieda l'adozione di provvedimenti che abbiano notevole impatto sull'erogazione dei servizi (ad esempio, la messa fuori servizio dell'impianto di potabilizzazione, delle cabine di prelievo gas, degli impianti di depurazione, etc.).
3°	Responsabili di Funzione	Intervengono soltanto nelle emergenze di grande rilevanza o ad alto rischio, coinvolgenti un elevato numero di clienti, oppure in assenza dei componenti dei livelli 1° e 2°.
4°	Amministratore Delegato / Presidente	Intervengono quando l'emergenza causa rilevanti impatti sul territorio e sull'utenza, o in presenza di importanti disservizi/anomalie sugli impianti e reti gestite

TABELLA N. 2 - COMITATO GESTIONE EMERGENZE FUNZIONE AMBIENTE

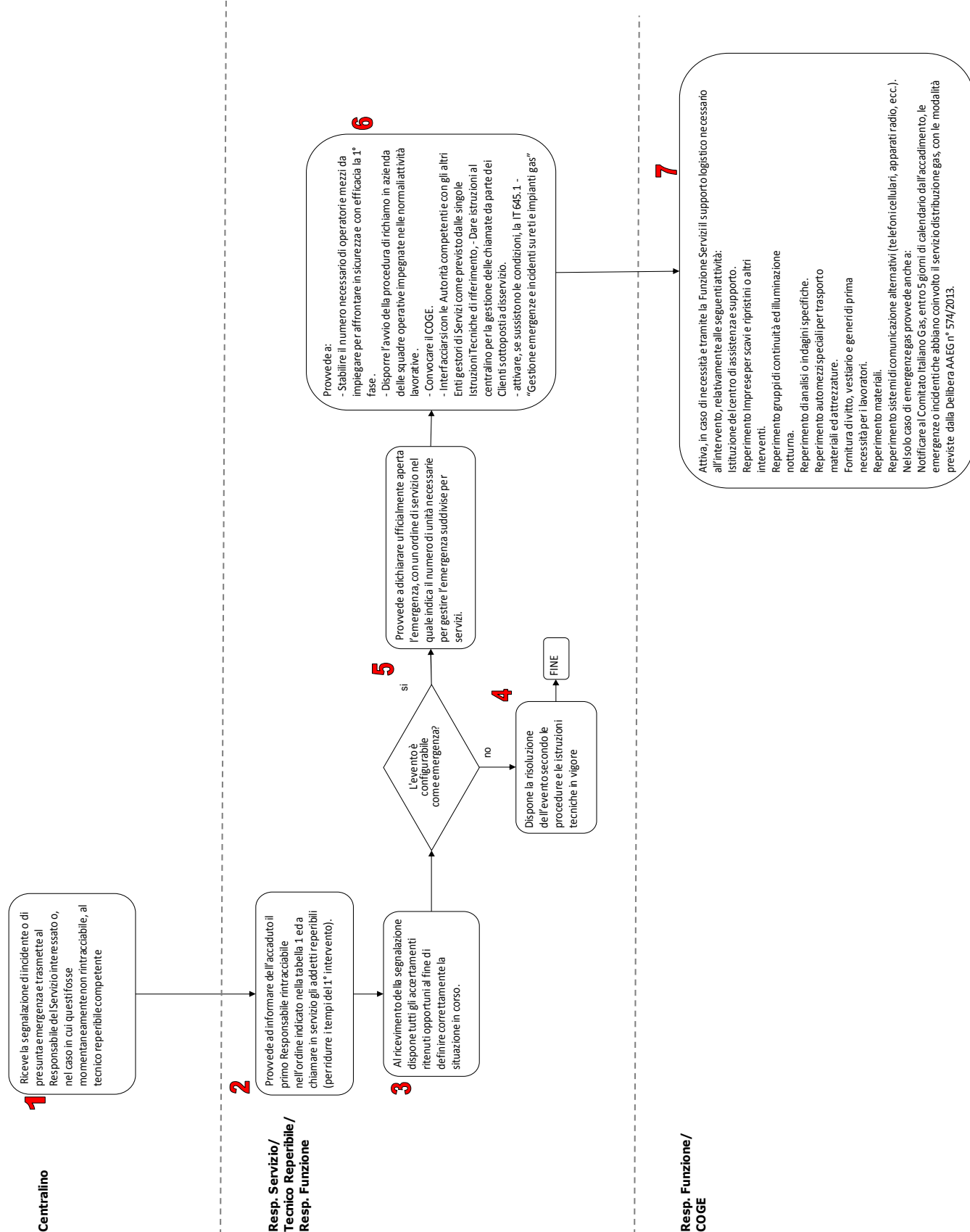
PRIMO GRUPPO: Coordinatori	Direttore Funzione Ambiente
	Responsabile "Gestione Operativa Servizi"
	Responsabile "Gestione Impianti"
	Responsabile "Presidio Centri Raccolta"
SECONDO GRUPPO: Assistenti	Responsabile "Coordinamento zona Pesaro"
	Responsabile "Coordinamento zona Falconara"
	Responsabile "Coordinamento zone interne"
	Responsabile "Impianto Discarica Cà Lucio"
	Responsabile "Impianto Discarica Cà Asprete"
	Responsabile "Impianti Discariche Chiuse"
Il Comitato è costituito dal primo "Coordinatore o Assistente", rintracciato dal Centralino tra quelli sopra elencati	


I lavoratori convocati fuori dal normale orario di lavoro, durante il periodo di emergenza, ove non previsto dai vigenti contratti di categoria, vengono indennizzati con una maggiorazione della retribuzione oraria concordata con le RSU aziendali.

Il personale medesimo, chiamato ma non disponibile, deve motivare per iscritto la ragione della propria defezione. L'Amministratore Delegato, qualora ritenga non totalmente giustificata l'assenza, può procedere ad applicare eventuali sanzioni disciplinari.

5. FLUSSI E MODALITA' OPERATIVE


5.1 Flusso "Emergenze reti durante il normale orario di lavoro"



	PROCEDURA	P 645	
	Gestione emergenze dei servizi operativi	Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	8 di 18

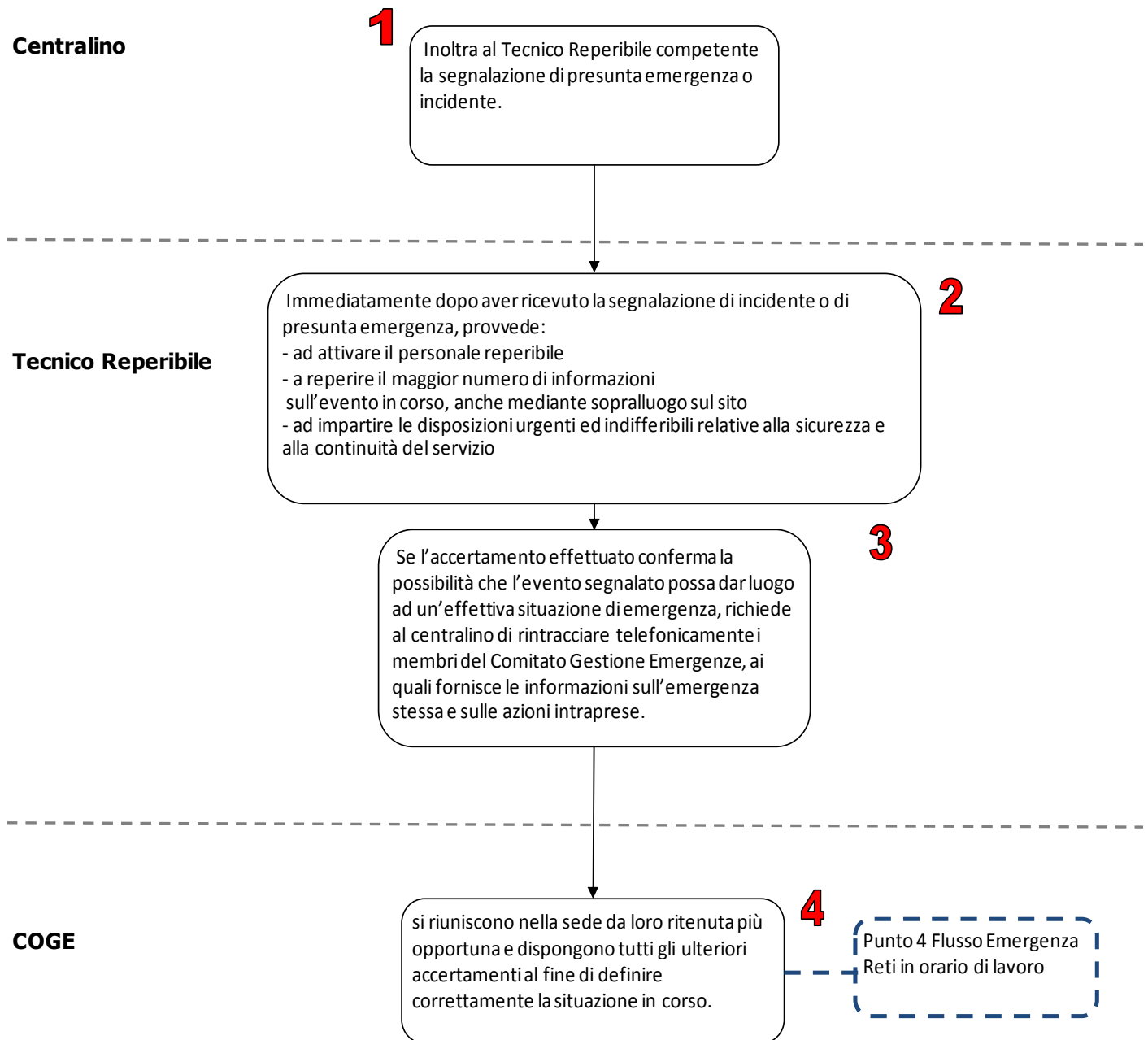
Modalità operative flusso "Emergenze reti durante il normale orario di lavoro"


N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
1	Centralino	Riceve la segnalazione di incidente o di presunta emergenza e trasmette al Responsabile del Servizio interessato o, nel caso in cui questi fosse momentaneamente non rintracciabile, al tecnico reperibile competente.	Foglio di chiamata o segnalazione telefonica	Immediatamente
2	Resp. di servizio/ Tecnico Reperibile	Provvede ad informare dell'accaduto il primo Responsabile rintracciabile nell'ordine indicato nella tabella 1 e ad allertare il personale in servizio al fine di renderlo disponibile per l'eventuale gestione dell'emergenza nel più breve tempo possibile per ridurre i tempi del 1° intervento.		
3		Al ricevimento della segnalazione dispone tutti gli accertamenti ritenuti opportuni al fine di definire correttamente la situazione in corso.	Rapporto su accertamenti	Al ricevimento della segnalazione
4		Se l'esito degli accertamenti dimostra chiaramente che l'evento segnalato non è configurabile né come incidente né come emergenza, dispone la risoluzione dell'evento secondo le procedure e le istruzioni tecniche in vigore.	Chiusura evento	Terminati sugli accertamenti
5		Se l'esito degli accertamenti porta a dedurre che l'evento segnalato sia effettivamente configurabile come emergenza, provvede a dichiarare ufficialmente aperta l'emergenza, con un ordine di servizio nel quale indica il numero di unità necessarie per gestire l'emergenza suddivise per servizi.	Apertura Ufficiale Emergenza	
6	Resp. Servizio/Resp. Funzione	Provvede a: <ul style="list-style-type: none"> - Stabilire il numero necessario di operatori e mezzi da impiegare per affrontare in sicurezza e con efficacia la 1° fase (che mira alla garanzia della viabilità, alla sicurezza delle persone e a ristabilire le condizioni per la normale fornitura del servizio), stabilendo anche quali servizi possono essere momentaneamente sospesi per affrontare l'emergenza. - Disporre l'avvio della procedura di richiamo in azienda delle squadre operative impegnate nelle normali attività lavorative ed eventualmente del personale non in servizio con il supporto del Tecnico Reperibile e del centralino. - Convocare il COGE, incaricando il centralino di rintracciare i componenti del Comitato ritenuti necessari. - Interfacciarsi con le Autorità competenti e con gli altri Enti gestori di Servizi come previsto dalle singole Istruzioni Tecniche di riferimento, informandole dell'Emergenza in atto e attuando tutte le disposizioni da queste eventualmente impartite. - Dare istruzioni al centralino per la gestione delle chiamate da parte dei Clienti sottoposti a disservizio. <ul style="list-style-type: none"> • Attivare, se sussistono le condizioni, la IT 645.1 - "Gestione emergenze e incidenti su reti e impianti gas" 	Emanazione Disposizioni e/o Ordini di servizio e convocazione COGE	

	PROCEDURA		P 645		
			Rev. 02	05/10/2015	
		Gestione emergenze dei servizi operativi		Pagina	9 di 18

N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
7	Resp. Funzione o COGE	Attiva, in caso di necessità e/o con il supporto della Funzione Legale- Societario e/o di professionisti esterni appositamente incaricati, la Funzione Relazioni Esterne, Rapporti Istituzionali e Affari Regolamentari per attuare tutte le azioni a salvaguardia dei beni e dell'immagine aziendale, nonché per l'avvio delle indagini atte a definire l'entità dell'evento.	Attivazione Funzione Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali	==
		Attiva, in caso di necessità, Resp. Funzione Clienti per la comunicazione alla clientela e qualora fosse necessario attiva la P 521 "Comunicazione di sospensione dell'erogazione di servizio".	Comunicazioni istituzionali verso l'esterno	==
		Attiva, in caso di necessità e tramite la Funzione Servizi il supporto logistico necessario all'intervento, relativamente alle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • Istituzione del centro di assistenza e supporto. • Reperimento Imprese per scavi e ripristini o altri interventi. • Reperimento gruppi di continuità ed illuminazione notturna. • Reperimento di analisi o indagini specifiche. • Reperimento automezzi speciali per trasporto materiali ed attrezzature. • Fornitura di vitto, vestiario e generi di prima necessità per i lavoratori. • Reperimento materiali. • Reperimento sistemi di comunicazione alternativi (telefoni cellulari, apparati radio, ecc.). Nel solo caso di emergenze gas provvede anche a: Notificare al Comitato Italiano Gas, entro 5 giorni di calendario dall'accadimento, le emergenze o incidenti che abbiano coinvolto il servizio distribuzione gas, con le modalità previste dalla Delibera AAEG n° 574/2013 .	Necessità supporto logistico	==


5.2 Flusso "Emergenze reti fuori del normale orario di lavoro"



	PROCEDURA	P 645	
	Gestione emergenze dei servizi operativi	Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	11 di 18

Modalità Operative Flusso "Emergenze reti fuori del normale orario di lavoro"

N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
1	Centralino	Inoltra al Tecnico Reperibile competente la segnalazione di presunta emergenza o incidente.	Foglio di chiamata o segnalazione telefonica	Al ricevimento della segnalazione
2	Tecnico Reperibile	Immediatamente dopo aver ricevuto la segnalazione di incidente o di presunta emergenza, provvede: <ul style="list-style-type: none"> • ad attivare il personale reperibile; • a reperire il maggior numero di informazioni; sull'evento in corso, anche mediante sopralluogo sul sito; • ad impartire le disposizioni urgenti ed indifferibili relative alla sicurezza e alla continuità del servizio. 	Attivazione personale e acquisizione di informazioni sull'evento	Immediatamente dopo aver ricevuto la segnalazione
3		Se l'accertamento effettuato conferma la possibilità che l'evento segnalato possa dar luogo ad un'effettiva situazione di emergenza, richiede al Centralino di rintracciare telefonicamente i membri del Comitato Gestione Emergenze, ai quali fornisce le informazioni sull'emergenza stessa e sulle azioni intraprese.	Informaz. ai membri del Comitato Gestione Emergenze dell'accaduto e loro Convocazione	
4	Comitato Gestione Emergenze	I Componenti del Comitato Gestione Emergenze rintracciati si riuniscono nella sede da loro ritenuta più opportuna e dispongono tutti gli ulteriori accertamenti al fine di definire correttamente la situazione in corso. A questo punto il flusso si collega a quello precedente e regolato al punto 4.	Ulteriori Accertamenti sull'evento in corso	

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	12 di 18

5.3 Flusso "Chiusura emergenze reti"

**Resp. Gestione Emergenza/
COGE**

1

Una volta dichiarata aperta l'emergenza, provvede a definire e coordinare tutte le attività necessarie alla risoluzione dell'emergenza.
Sulla base di specifiche Istruzioni Tecniche o Disposizioni ricevute dalle Autorità competenti, provvede a definire univocamente ruoli, responsabilità ed obiettivi di ciascun componente del Comitato e del personale impiegato sul luogo dell'emergenza


2

Non appena l'emergenza cessa, ovvero quando anche permanendo isolati casi di disservizio la situazione generale è rientrata entro livelli di accettabilità in termini di sicurezza e continuità di erogazione del servizio, dichiara chiusa l'emergenza e individua la funzione aziendale incaricata di gestire le fasi residue dell'emergenza. Con la nomina di tale funzione aziendale il COGE cessa la sua attività

**Resp. Gestione
Fasi Residue Emergenza**


3

Si occupa di: eliminare nel più breve tempo possibile i casi di disservizio eventualmente ancora presenti; Gestire il ritorno alla normale attività operativa dei lavoratori che sono stati impiegati nell'emergenza, eventualmente pianificando turni di riposo.
Gestire il canale di comunicazione verso l'esterno. Riportare le informazioni inerenti la situazione, le azioni intraprese e quelle eventualmente necessarie per garantire il rientro alla piena normalità (con frequenza almeno giornaliera) al Resp. di Funzione competente. Nel solo caso di emergenze gas provvede anche a notificare al Comitato Italiano Gas, entro 30 giorni di calendario dall'accadimento, il rapporto sulle emergenze o incidenti che abbiano coinvolto il servizio distribuzione gas.

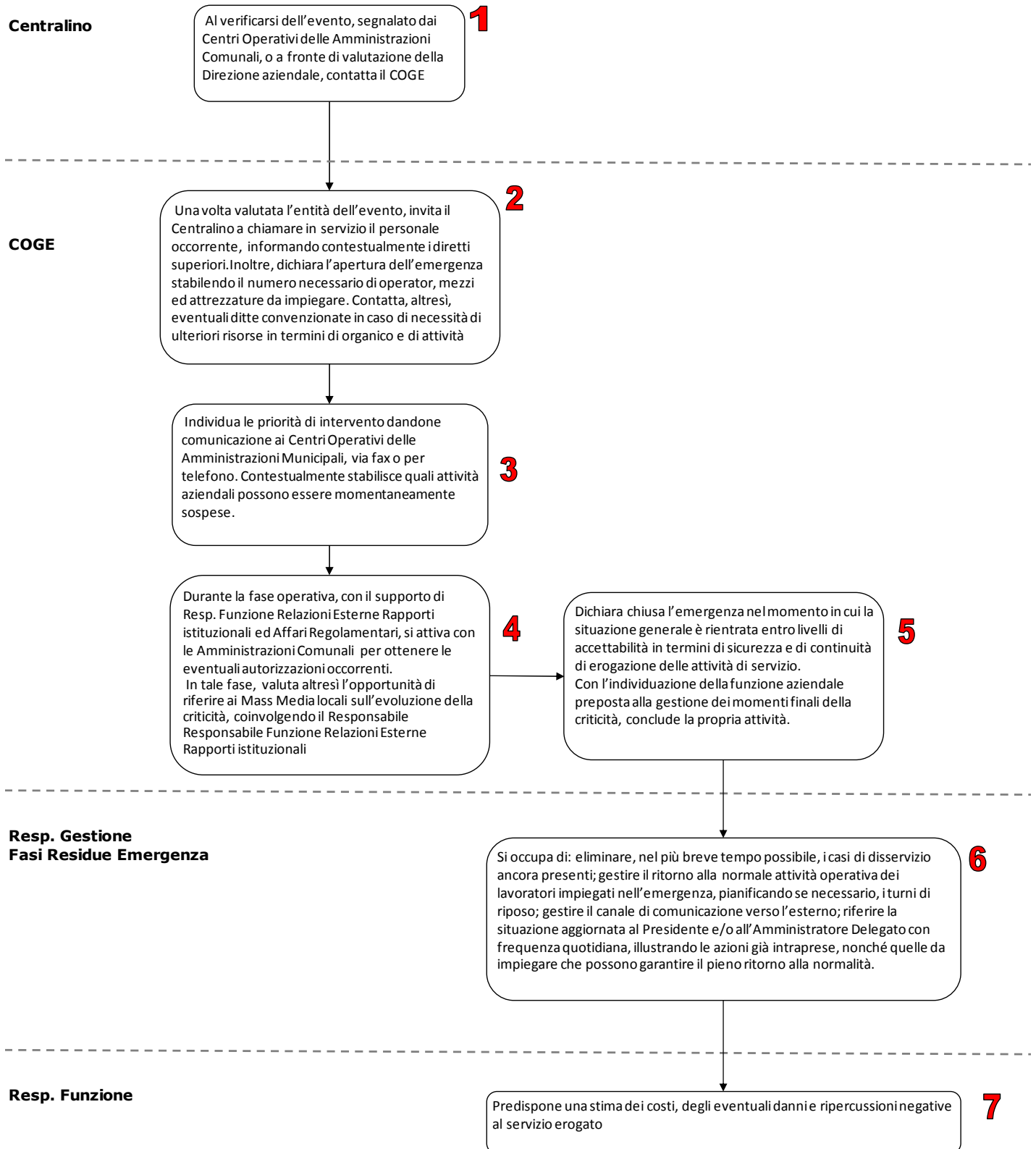
	PROCEDURA		P 645	
			Rev. 02	05/10/2015
Gestione emergenze dei servizi operativi			Pagina	13 di 18


Modalità Operative Flusso "Chiusura emergenze reti"

N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
1	Responsabile Gestione Emergenza (all'interno COGE) del	Una volta dichiarata aperta l'emergenza, provvede a definire e coordinare tutte le attività necessarie alla risoluzione dell'emergenza. Sulla base di specifiche Istruzioni Tecniche o Disposizioni ricevute dalle Autorità competenti, provvede a definire univocamente ruoli, responsabilità ed obiettivi di ciascun componente del Comitato e del personale impiegato sul luogo dell'emergenza.	Definizione univoca di ruoli, responsabilità ed obiettivi di ciascun componente del Comitato e del personale impiegato sul luogo dell'emergenza	Appena dopo l'apertura dell'emergenza
2	COGE	Non appena l'emergenza cessa, ovvero quando anche permanendo isolati casi di disservizio la situazione generale è rientrata entro livelli di accettabilità in termini di sicurezza e continuità di erogazione del servizio, dichiara chiusa l'emergenza e individua la funzione aziendale incaricata di gestire le fasi residue dell'emergenza. Con la nomina di tale funzione aziendale il COGE cessa la sua attività.	Dichiarazione di chiusura dell'Emergenza e individuazione responsabile gestione fasi residue emergenza COGE	Al termine dell'emergenza
3	Responsabile Gestione Fasi Residue Emergenza	<p>Si occupa di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminare nel più breve tempo possibile i casi di disservizio eventualmente ancora presenti. 2. Gestire il ritorno alla normale attività operativa dei lavoratori che sono stati impiegati nell'emergenza, eventualmente pianificando turni di riposo. 3. Gestire il canale di comunicazione verso l'esterno, eventualmente subentrando in tale incarico alla funzione che lo ha gestito durante l'emergenza. 4. Riportare le informazioni inerenti la situazione, le azioni intraprese e quelle eventualmente necessarie per garantire il rientro alla piena normalità (con frequenza almeno giornaliera) al Resp. di Funzione competente. <p>Nel solo caso di emergenze gas provvede anche a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. notificare al Comitato Italiano Gas, entro 30 giorni di calendario dall'accadimento, il rapporto sulle emergenze o incidenti che abbiano coinvolto il servizio distribuzione gas, con le modalità previste dalla Delibera AEEG 574/2013. 	<p>Chiusura Definitiva Emergenza</p> <p>Notifiche al Comitato Italiano Gas</p>	

	PROCEDURA		P 645
	Gestione emergenze dei servizi operativi		Rev. 02 05/10/2015
			Pagina 14 di 18

5.4 Flusso "Emergenze Funzione Ambiente"



	PROCEDURA	P 645	
	Gestione emergenze dei servizi operativi	Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	15 di 18

Modalità Operative Flusso "Emergenze **Funzione Ambiente**"

N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
1	Centralino	Al verificarsi dell'evento, segnalato dai Centri Operativi delle Amministrazioni Comunali, o a fronte di valutazione della Direzione aziendale, contatta il COGE secondo le indicazioni fornite nella tabella n. 2.	Foglio di chiamata, segnalazione telefonica	Al ricevimento della segnalazione
2		Una volta valutata l'entità dell'evento, invita il Centralino a chiamare in servizio il personale occorrente, sulla base delle competenze professionali possedute informando contestualmente i diretti superiori. Inoltre, dichiara l'apertura dell'emergenza stabilendo il numero necessario di operatori, mezzi ed attrezzature da impiegare, al fine di affrontare in sicurezza e con efficacia la prima fase dell'intervento. Tale fase mira alla garanzia della viabilità, all'incolumità delle persone ed a stabilire le condizioni di normale fornitura dei servizi, tenendo presente le indicazioni ricevute dai Centri Operativi dei Comuni. Contatta, altresì, eventuali ditte convenzionate in caso di necessità di ulteriori risorse in termini di organico e di attività.	Apertura emergenza, attivazione personale ed acquisizione informazioni sull'evento	
3	COGE	Individua le priorità di intervento dandone comunicazione ai Centri Operativi delle Amministrazioni Municipali, via fax o per telefono. Contestualmente, al fine di disporre del personale necessario per l'emergenza stabilisce quali attività aziendali possono essere momentaneamente sospese.	Comunicaz. via fax o telefonica ai Centri Operativi	
4		Durante la fase operativa, con il supporto di Resp. Funzione Relazioni Esterne, Rapporti istituzionali e Affari Regolamentari , si attiva con le Amministrazioni Comunali per ottenere le eventuali autorizzazioni occorrenti. In tale fase, in accordo con la Direzione Aziendale, valuta altresì l'opportunità di riferire ai Mass Media locali sull'evoluzione della criticità, coinvolgendo il Resp. Funzione Relazioni Esterne, Rapporti istituzionali e Affari Regolamentari ,	Comunicati stampa e contatti con i Mass Media	
5		Dichiara chiusa l'emergenza nel momento in cui, anche permanendo isolati casi di disservizio, la situazione generale è rientrata entro livelli di accettabilità in termini di sicurezza e di continuità di erogazione delle attività di servizio. Con l'individuazione della funzione aziendale preposta alla gestione dei momenti finali della criticità, conclude la propria attività.	Dichiarazione di chiusura emergenza Individuazione Responsabile Gestione Fasi Residue Emergenza	

Gestione emergenze dei servizi operativi

6	<p>Responsabile Gestione Fasi Residue Emergenza</p>	<p>Il soggetto nominato quale Responsabile della gestione delle fasi residue dell'emergenza si occupa di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminare, nel più breve tempo possibile, i casi di disservizio ancora presenti. 2. Gestire il ritorno alla normale attività operativa dei lavoratori impiegati nell'emergenza, pianificando se necessario, i turni di riposo. 3. Gestire il canale di comunicazione verso l'esterno, anche subentrando alla specifica funzione operante durante l'emergenza. 4. Riferire la situazione aggiornata al Presidente e/o all'Amministratore Delegato con frequenza quotidiana, illustrando le azioni già intraprese, nonché quelle da impiegare che possono garantire il pieno ritorno alla normalità. 	<p>Chiusura definitiva emergenza</p> <p>Rendiconto finale della "gestione emergenza"</p> <p>Evidenza dati e comunicazioni da esaminare</p>	
7	<p>Resp. di Funzione</p>	<p>Predispone una stima dei costi, degli eventuali danni e ripercussioni negative al servizio erogato.</p>	<p>Stima e disamina delle criticità ricadenti sul servizio</p>	

5.5 Flusso "Riesame emergenze"

COGE


Entro trenta giorni dalla conclusione effettiva dell'emergenza, si riunisce per valutare tutto quanto accaduto allo scopo di individuare ed impostare le azioni di miglioramento di tipo correttivo e preventivo, sia dal punto di vista organizzativo che operativo.

Redige una relazione che concretizza l'analisi dell'evento. Inoltre, invia la relazione finale a tutti i Responsabili delle aree coinvolte, che devono provvedere qualora lo ritengano necessario, ad avviare procedure di "Non Conformità".

1

Modalità Operative Flusso "Riesame emergenze"

N.	Responsabile	Attività	Cosa produrre	Tempi (eventuali)
1	COGE	<p>Entro trenta giorni dalla conclusione effettiva dell'emergenza, si riunisce per valutare tutto quanto accaduto allo scopo di individuare ed impostare le azioni di miglioramento di tipo correttivo e preventivo, sia dal punto di vista organizzativo che operativo.</p> <p>Il riesame dell'esperienza può essere allargato a quegli enti che hanno partecipato, in modi diversi, alla gestione della criticità, allo scopo di definire procedure coordinate di intervento e di comunicazione utili a risolvere in futuro eventi analoghi.</p> <p>Redige una relazione che concretizza l'analisi dell'evento, nella quale si approfondiscono i seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricezione della segnalazione. • Modalità di attivazione del personale (squadre operative, tecnici reperibili, propri componenti, etc.). • Modalità di gestione operativa delle risorse a disposizione. • Modalità di gestione del canale di comunicazione interna ed esterna. • Coordinamento con gli enti e le autorità coinvolti nella gestione dell'emergenza; • Modalità di gestione dei rapporti con i clienti. • Livello generale dell'organizzazione aziendale per la gestione dell'evento. • Validità delle procedure aziendali e delle prassi operative in vigore. • Valutazione del grado di addestramento del personale impiegato. • Valutazione del livello operativo dei mezzi, della strumentazione e del livello tecnologico. • Eventuale valutazione di significatività dell'efficienza energetica delle attrezzature per la gestione dell'emergenza anche in ottica di dotazione da acquisire • Valutazione del livello di attendibilità e della facilità di reperimento della documentazione di base utilizzata (cartografia, rilievi, schemi di flusso, etc.). <p>Inoltre, invia la relazione finale a tutti i Responsabili delle aree coinvolte, che devono provvedere qualora lo ritengano necessario, ad avviare procedure di "Non Conformità" così come previsto dalla P 831.</p>	Relazione Analisi Emergenza	Entro 30 gg dalla conclusione effettiva dell'emergenza

	PROCEDURA <i>Gestione emergenze dei servizi operativi</i>	P 645	
		Rev. 02	05/10/2015
		Pagina	18 di 18

6. APPENDICE

Data l'estrema importanza degli argomenti trattati, si ritiene opportuno integrare la presente procedura con l'esposizione di alcuni suggerimenti operativi, dettati dall'esperienza di altre aziende nella "Gestione Emergenze".

Comunicazione durante l'emergenza

Il Comitato Gestione Emergenze individua un soggetto responsabile aziendale autorizzato a gestire i canali di comunicazione interni/esterni attivando la Funzione Relazioni Esterne, Rapporti Istituzionali e [Affari Regolamentari](#).

Poiché la strategia di comunicazione è importante nel quadro gestionale di un'emergenza, tale funzione deve garantire che il canale di comunicazione sia costantemente alimentato dall'Azienda allo scopo di impedire i cosiddetti "vuoti di informazione" (che rischiano di essere "riempiti" dai Clienti o dai Mass Media locali con interpretazioni errate aggravanti l'emergenza in atto), interagendo con tutte le funzioni competenti (Funzione Legale, Funzione Servizi ecc.)

Ogni componente del Comitato Gestione Emergenze ed ogni dipendente cui viene affidato specifico incarico, provvede nel rispetto delle scadenze stabilite a riferire sull'andamento del processo di propria competenza e sulle nuove problematiche eventualmente insorte.

Le comunicazioni verso il Comitato Gestione Emergenze devono essere chiare, corrette, tempestive, precise e circostanziate.

Funzione Supporto Logistico

Nel caso in cui l'entità dell'evento in corso lo richieda, il Comitato Gestione Emergenze può individuare anche una "Funzione Supporto Logistico" ricoperta dalla Funzione Servizi e/o dalla Funzione Reti e/o [Funzione Ambiente](#) coinvolta, anche con il supporto di un dipendente dell'Ufficio Acquisti, un dipendente dell'Ufficio Personale, un dipendente dei Servizi Amministrativi, un dipendente del Magazzino .

Essa interagisce con il Comitato di Gestione e la Funzione Relazioni Esterne, Rapporti istituzionali e Affari Regolamentari, comunicando modalità e tempi di approvvigionamento dei generi di conforto e di altro materiale richiesto.

Sulla base delle informazioni ricevute dal Supporto Logistico, il Comitato Gestione Emergenze provvede a definire le turnazioni del personale per i periodi di riposo e per le pause pasto, nonché a comunicarle agli assistenti coordinatori dei lavori.

La Funzione Supporto Logistico si occupa altresì di mantenere i contatti sia con il personale impiegato nell'intervento e le rispettive famiglie, sia con l'organico in turno di riposo e quello allertato non ancora operativo, alleggerendo in tal senso il lavoro del Centralino.

7. MODULISTICA/DOCUMENTAZIONE

P 521 - "Comunicazione di sospensione dell'erogazione di servizio".

[P 639: "Servizio Illuminazione pubblica: Conduzione e gestione servizi"](#)

[P 641: "Gestione emergenze ed evacuazioni per siti e personale aziendale"](#)

P 831 - "Gestione Non Conformità- Az. correttiva e Az. Preventiva";

IT 645.1 - "Gestione emergenze e incidenti su reti e impianti gas";