

BITRIGAS S.R.L.

Piazza Municipio I°, 1

71032 BICCARI (FG)

C.F. e P. IVA 03262370715

PROCEDURA PRONTO INTERVENTO E EMERGENZA GAS

PREMESSA

Il presente piano è stato redatto a cura del Responsabile del pronto intervento e dell'emergenze ed è distribuito alle figure professionali coinvolte.

Il presente piano è disponibile sia in modalità cartacea che sul sito aziendale www.bitrigas@legalmail.it e viene sottoposto a verifica secondo necessità e/o adeguamenti normativi, organizzativi e tecnologici.

Il piano è stato redatto in conformità con quanto stabilito nella Delibera 569/2019/R/Gas e smi e nel rispetto dei criteri indicati nelle "linee guida" emesse dall'AEEG e a cura del CIG, da ritenersi parte integrante del presente documento aziendale

La presente procedura ricalca nel limite della declinazione aziendale le linee guida emesse dal CIG/ATIG che sono parte di una serie dedicata alle attività del servizio di distribuzione del gas, definendo le modalità operative per l'effettuazione delle attività trattate per aspetti non coperti o non sufficientemente regolamentati da norme tecniche nazionali o europee.

Non sono considerati gli aspetti relativi alla sicurezza generale degli operatori per la quale si rimanda alle specifiche prescrizioni normative e di legge.

SCOPO

Lo scopo del presente piano è quello di definire il servizio di pronto intervento gas e descrivere i modi per fronteggiare efficacemente situazioni di emergenza nella distribuzione del gas

DESCRIZIONE SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO GAS

L'accesso al CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO viene garantita 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno tramite i recapiti telefonici pubblicati sul sito internet della distribuzione, sui documenti di fatturazione e negli elenchi telefonici. Il numero del centralino di PRONTO INTERVENTO corrisponde a postazione/postazioni fisse IL CENTRALINO GARANTISCE L'AUTONOMIA PER ALMENO 24 ORE IN CASO DI MANCANZA DI ALIMENTAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA.

Per il servizio di PRONTO INTERVENTO è stato stabilito un numero fisso 0883 631146 delegato a ricevere ESCLUSIVAMENTE tutte le segnalazioni relative al servizio gas metano. Le chiamate da classificare come relative a PRONTO INTERVENTO sono quelle relative a:

- Dispersione di gas - tutte le situazioni in cui vengono segnalate perdite di gas sulla rete, nelle derivazioni di utenza, nei gruppi di misura. Le segnalazioni spesso fanno riferimento ad odore di gas presente in specifiche zone o in ambienti non definiti.
- 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 - tutte le situazioni in cui vengono segnalate perdite o anomalie riconducibili ad impianti privati (cioè a valle del contatore)

Le suddette segnalazioni possono pervenire da:

- Clienti finali
- Terzi, diversi dai clienti finali
- Personale dell'impresa distributrice
- Imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice

La persona che chiama il CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO deve essere messa in contatto diretto con l'operatore di CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO senza essere obbligata a comporre altri numeri telefonici

Frase di trasferimento chiarimento al reperibile:

“Buongiorno/buonasera, sono (nome e codice addetto) del CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO, le trasferisco la richiesta n° (ticket), il numero telefonico del cliente è (comunicazione del numero telefonico), il comune di XXXXXXX. La segnalazione guasto è (comunicare la località), l'indirizzo di segnalazione guasto è (comunicare l'indirizzo del cliente), il motivo della chiamata è (comunicare il motivo della chiamata), ricevuta alle (ora minuto di risposta operatore)” - la metto in contatto con il richiedente.

Ricezione richiesta l'applicativo e la relativa schermata dovrà:

- effettuare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute con tracciato informatico che ne garantisca il collegamento con la scheda di rilevazione dei dati della chiamata. Le registrazioni delle telefonate dovranno essere consegnate in forma riservata al Responsabile del Servizio di Pronto intervento di Bitrigas Srl Al momento della risposta l'operatore di CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO; - dovrà segnalare che la chiamata verrà registrata per motivi di sicurezza ed il luogo da cui risponde l'operatore; - registrare il tempo di risposta alla chiamata per PRONTO INTERVENTO inteso come il tempo espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, e l'inizio della conversazione con l'operatore di PRONTO INTERVENTO o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Il report relativo ai tempi di risposta alla chiamata per pronto intervento dovranno essere trasmessi al responsabile del servizio di PRONTO INTERVENTO di Bitrigas Srl conservati nell'archivio dell'azienda.

ATTIVITA' OPERATORE CENTRALINO PRONTO INTERVENTO

L'operatore di **CENTRALINO PRONTO INTERVENTO**, debitamente formato ed istruito dovrà per ogni chiamata registrare su sistema informatico e con cadenza cronologicamente consequenziale ed inalterabile i seguenti dati:

a) - SCHEDA

- 1. Numero Ticket** - numerico – 6 caratteri – popolazione automatica – ad ogni anno solare deve ricominciare da 000001 salvo diversi accordi con il responsabile del pronto intervento BITRIGAS SRL
- 2. operatore** - popolazione automatica
- 3. data contatto** – automatico – campo data – data di apertura ticket – popolazione automatica
- 4. ora minuto secondo risposta automatica** – automatico – campo ora – minuto – secondo di ricezione della chiamata – popolazione automatica
- 5. ora minuto secondo risposta operatore** – automatico – campo ora – minuto – secondo di presa in carico della chiamata – popolazione automatica.
- 6. ora minuto secondo trasferimento chiamata** – automatico – campo ora – minuto – secondo di trasferimento chiamata a reperibile – popolazione automatica
- 7. note** – campo alfanumerico di lunghezza massima –
- 8. motivo di chiamata** – vedasi dettaglio
- 9. telefono di riferimento** – numerico – 20 caratteri - sempre obbligatorio per richieste pertinenti
- 10. comune di rilevazione del guasto** - sempre obbligatorio per tutte le richieste pertinenti – popolazione automatica
- 11. indirizzo di rilevazione del guasto** – alfanumerico – 50 caratteri - sempre obbligatorio per richieste Pertinenti
- 12. codice univoco della segnalazione di PRONTO INTERVENTO** - si stabilisce che è il codice della chiamata con numerazione crescente e solo per le segnalazioni gas (ticket provvisorio).
- 13. indicazioni necessarie per la classificazione dell'anomalia** - necessario porre specifiche domande al richiedente in merito all'anomalia segnalata per la successiva classificazione “in fase di segnalazione “. A tale scopo verrà predisposta per gli addetti di PRONTO INTERVENTO scheda TIPO contenente domande da porre al segnalante.

Le chiamate possono pervenire da Enti Pubblici, Clienti Finali, Autorità di Polizia, Vigili del Fuoco, addetti di BITRIGAS SRL, Ditte che operano per conto di BITRIGAS SRL Ditte terze ecc.

Dovranno essere registrate come non pertinenti le chiamate per:

- ***scherzo***
- ***numero errato***
- ***caduta linea***
- ***info commerciali***
- ***Autolettura***

Nel caso a seguito della selezione di un motivo di chiamata pertinente, si evidenzia per l'operatore la necessità di segnalare la chiamata come non pertinente, l'applicativo consentirà la variazione della richiesta registrata.

Qualora a seguito dell'assegnazione del ticket (apertura scheda pertinente), sia necessario modificare la chiusura della scheda in non pertinente, nelle statistiche verranno indicate nel campo Note le seguenti diciture:

se richiesta = Scherzo, allora Nota = "Scheda chiusa come: scherzo";

se richiesta = Numero errato, allora Nota = "Scheda chiusa come: numero errato";

se richiesta = Caduta linea, allora Nota = "Scheda chiusa come: caduta linea";

se richiesta = Info commerciali, allora Nota = "Scheda chiusa come: info commerciali";

PROCEDURA OPERATIVA

L'operatore di centralino di primo pronto intervento dopo aver acquisito e registrato le informazioni sopraindicate necessaria alla compilazione delle schede di intervento dovrà:

impartire al chiamante le prime istruzioni per tutelare la sicurezza del chiamante stesso, nonché l'altrui sicurezza, cioè darà indicazioni sui comportamenti e provvedimenti generali da indicare al chiamante per una immediata attuazione:

- non accendere fiamme, non fumare e non azionare alcun oggetto che possa produrre scintille come: interruttori elettrici, campanelli, telefoni, se in possesso di telefono cellulare, per azionarlo, allontanarsi dai luoghi,

- spalancare immediatamente porte e finestre e non solo quelle del locale in cui si avverte l'odore di gas, manovrando gli organi di apertura e chiusura molto lentamente,

- chiudere subito il rubinetto del contatore e il rubinetto generale dell'appartamento ponendolo in posizione di chiusura.

- trasmettere tempestivamente alla struttura operativa di PRONTO INTERVENTO la segnalazione mettendo in contatto telefonico il richiedente con l'operatore di BITRIGAS SRL

La comunicazione dovrà essere inviata a struttura operativa delle sedi compartimentali (Tinitapoli – Biccari) durante l'orario di lavoro. L'addetto di CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO comunicherà telefonicamente i dati relativi alla segnalazione (codice univoco della segnalazione di Pronto Intervento – ora di arrivo della richiesta - dati del richiedente – indirizzo oggetto della segnalazione – segnalazione - classificazione della segnalazione) registrando il nome dell'addetto che ha ricevuto la comunicazione.

2) addetto primo reperibile (dipartimento di TRINITAPOLI e BICCARI in relazione al luogo di segnalazione) fuori orario di lavoro e nei giorni non lavorativi/festivi. L'addetto di CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO comunicherà al primo reperibile i dati relativi alla segnalazione (codice univoco della segnalazione di Pronto Intervento – ora di arrivo della richiesta - dati del richiedente – indirizzo oggetto della segnalazione – classificazione della segnalazione) registrando il nome dell'addetto che ha ricevuto la comunicazione.

Al fine di garantire la massima accessibilità alle strutture di pronto intervento e reperibilità, sarà predisposta e fornita al gestore del CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO scheda con i numeri telefonici relativi alla struttura stessa.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

In particolare s'intende dare indicazioni rispetto ad una struttura organizzativa che sia dotata di competenze professionali necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione delle emergenze da gas. al fine di:

- ricevere la segnalazione in possibile fase di emergenza da gas;
- collaborare con le pubbliche Autorità, in caso di loro intervento;
- gestire la situazione emergenziale per contenere al minimo le possibili situazioni di incidente da gas;
- adottare misure per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione;
- acquisire informazioni utili per individuare le cause e ridurre le conseguenze di deriva dell'emergenza in incidente da gas e evitare il ripetersi di incidenti analoghi

DEFINIZIONI

La presente viene applicata da Bitrigas Srl in caso di emergenza da gas combustibile che coinvolga il gas da essa distribuito a mezzo di reti e che interessi una qualsiasi parte della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza, dei gruppi di misura, degli impianti di utenza compresi gli apparecchi di utilizzazione.

Le presenti definizioni estratte dalla normativa del settore possono essere oggetto di revisione con la modifica delle normative già menzionate. Vengono quindi riportate per semplice comodità di consultazione:

- **IMPIANTO DI UTENZA**

E' il complesso costituito dall'insieme delle tubazioni e dei loro accessori dal punto di riconsegna del gas agli apparecchi utilizzatori, questi esclusi, dall'installazione e dai collegamenti dei medesimi, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per la ventilazione del locale dove deve essere installato l'apparecchio, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per lo scarico all'esterno dei prodotti della combustione.

- **LESIONI GRAVI**

Ferite, intossicazione, ustioni o comunque traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale (il trattamento in camera iperbarica è da considerarsi come un ricovero ospedaliero) o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

- **MESSA IN SICUREZZA DELL'IMPIANTO**

Operazione che consiste nel ripristinare e nel mantenere le condizioni di sicurezza sull'impianto di distribuzione e/o sull'impianto del cliente finale, venute meno a seguito del verificarsi dell'incidente da gas.

• RESPONSABILE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Persona fisica alla quale l'impresa distributrice affida la responsabilità della gestione delle emergenze per tutta la loro durata.

STRUTTURA DEL PIANO

Il presente piano è un insieme organico di disposizioni, informazioni, procedure e modalità operative attraverso le quali i reparti e il personale preposti attuano la gestione degli eventi "emergenza" e "incidenti da gas".

Gli aspetti analizzati nel piano sono:

La formazione e l'informazione al personale incaricato di intervenire in caso di emergenza.

Modalità operative e principali attività in fase emergenziale.

Azioni da intraprendersi per la messa in sicurezza.

Interventi per la riduzione del rischio.

Impianti aziendali interessati/interessabili dall'emergenza.

I REPARTI AZIENDALI ED IL PERSONALE INCARICATO

- I REPARTI INTERESSATI

Le aree/servizi interessati alla gestione dell'emergenza e degli incidenti da gas sono:

- cabina di 1° salto (area distribuzione gas);
- call center (con incarico della ricezione delle

segnalazioni e smistamento delle comunicazioni, tracciamento della filiera degli interventi e registrazione tempi e modalità di gestione delle attività);

unitamente ad altri reparti di supporto:

- IL PERSONALE INCARICATO

Le figure professionali incaricate della gestione delle emergenze e degli incidenti da gas sono:

1) Personale Call Center Pronto Intervento dedicato; riceve le segnalazioni dall'esterno 24 ore su 24 e le smista al personale incaricato, al reperibile di turno.

2) Personale operativo; attiva la procedura di pronto intervento e in caso si configurasse una situazione di emergenza o incidente da gas attiva il Responsabile del Pronto Intervento e se necessario il Responsabile della gestione delle Emergenze e/o degli incidenti da gas; su richiesta del responsabile emergenze e/o incidenti collabora con lo stesso nell'effettuazione di analisi e/o rilievi in merito all'eventuale incidente accaduto; redige apposita documentazione da trasmettere al CIG sia nelle emergenze che negli incidenti.

Intervengono sulle apparecchiature per la messa in sicurezza e/o per il ripristino del servizio;

3) Impresa appaltatrice **Enerco srl**; su indicazioni del reperibile esegue gli interventi di riparazione che competono all'Azienda.

4) Responsabile del Pronto Intervento GAS o preposto

Deve organizzare e gestire le risorse tecniche, umane e logistiche necessarie

alla struttura di Pronto Intervento:

- garantire un efficace rapporto per la gestione delle chiamate di pronto intervento e qualora si verificano anche delle emergenze e degli incidenti da gas, 24 ore su 24, redigendo in collaborazione con il Resp. Tecnico periodicamente un calendario delle reperibilità;
- attivare, in caso di necessità, l'impresa (sia in normale orario di lavoro che in reperibilità);
- rimanere a disposizione dell'Autorità preposta al servizio di ordine pubblico se l'emergenza coinvolge strutture di soccorso pubblico e/o pubbliche autorità;
- si rapporta con i mass-media e tiene i contatti con le pubbliche autorità, informa i vertici aziendali conseguentemente alla gravità della dispersione e alle azioni correttive poste in essere

5) Responsabile della gestione delle emergenze Persona fisica alla quale l'impresa distributrice affida la responsabilità della gestione delle emergenze per tutta la loro durata.

6) Responsabile degli incidenti da gas

Il Responsabile degli incidenti da gas, o suo delegato, ha il compito di redigere e aggiornare la Procedura di gestione degli incidenti da gas e applicarla. Gestisce e coordina le persone, i mezzi, gli strumenti e i supporti logistici dedicati alla gestione degli incidenti.

Inoltre si rimanda per le definizioni alle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di sicurezza e continuità del servizio e alle normative tecniche del settore.

La persona fisica può essere coincidente con il Responsabile della Gestione delle Emergenze.

MODALITA' OPERATIVE

- FUORI SERVIZIO NON PROGRAMMATO DI RETI MP O BP CON INTERRUZIONE DEL SERVIZIO A UNO O PIÙ CLIENTI FINALI:

In caso di fuori servizio non programmato di un tratto di condotta MP o BP con interruzione di servizio ad uno o più clienti finali, occorre mettere in sicurezza l'impianto di derivazione dei Clienti interessati intercettando uno dei sotto elencati elementi in base al seguente ordine:

- Valvola di intercettazione del misuratore.
- Valvola di intercettazione della colonna montante dell'allacciamento.
- Valvola di intercettazione dell'allacciamento stradale (solo per allacciamenti in MP).
- Valvola di intercettazione di rete.

Se non è possibile eseguire le manovre sopraccitate bisogna isolare la derivazione d'utenza mediante inserimento di tappo ad espansione/stop system nel tratto di tubazione in ingresso alla proprietà del cliente.

- Apporre bene in vista l'avviso di avvenuta sospensione del servizio distribuzione gas, riportante anche i numeri di telefono ai quali fare riferimento per eventuali notizie in merito. Il Responsabile Gestione Emergenze valuta in funzione del numero di clienti interessati e dei tempi necessari per il ripristino del servizio, se attivare o meno anche le ulteriori seguenti iniziative:

a) Provvedere ad informare dell'accaduto le Autorità interessate come nel Mod "Elenco media e numeri telefonici d'emergenza

- b) Provvedere ad informare tramite annunci con altoparlante della situazione in atto.
- c) Provvedere a rifornire le utenze di particolare rilevanza sociale o comunque quelle che saranno indicate dalle Autorità con sistemi alternativi.
- d) Fornire all'incaricato dei rapporti con l'esterno per l'emergenza, tutti i dati tecnici al fine di permettere l'emissione di comunicati radio televisivi destinati alla Clientela
- e) Comunicare al CIG con le modalità previste.
- Eliminare la causa che ha generato il fuori servizio della condotta.
 - Procedere al riempimento della condotta.
 - Procedere allo spurgo dell'aria o di eventuali materiali presenti in condotta e nelle derivazioni d'utenza.
 - Procedere alla rimessa in servizio della condotta.
 - Procedere alla rimessa in servizio delle utenze partendo da quelle che rivestono particolare importanza per la collettività (asili, scuole, panifici, esercizi pubblici, abitazioni con occupanti invalidi o portatori di handicap, ecc.) per poi proseguire alla riattivazione di tutte le altre utenze.

Anche in questa fase il Responsabile Gestione Emergenze valuta l'eventuale necessità di procedere all'espletamento delle seguenti attività:

- a) Affissione di manifesti o volantini indicanti il giorno e l'ora in cui sarà riattivato il servizio.
- b) Diffusione di comunicati stampa e/o radiotelevisivi indicanti il programma di ripristino delle utenze.
- c) Definire incontri con le Autorità per illustrare i programmi di riattivazione delle utenze.
- d) Prendere accordi con manutentori di apparecchi alimentati a gas per disporre di idoneo supporto ai clienti nella rimessa in servizio di caldaie, fornelli, scaldabagni, ecc..
- e) Comunicare al CIG, secondo le modalità previste.

- DISPERSIONE DI GAS CON INTERRUZIONE SENZA PREAVVISO DELL'EROGAZIONE DEL GAS AD UNO O PIÙ CLIENTI FINALI.

In caso di fuori servizio non programmato di un tratto di condotta MP o BP, a causa di dispersione di gas dovuta a rottura della condotta o a danneggiamento della stessa, da cui dipende l'interruzione del servizio presso uno o più Clienti finali, occorre agire seguendo la Gestione Pronto Intervento GAS" e attivarsi come segue:

- Procedere al sezionamento del tratto di condotta interessata mediante la chiusura di valvole (solo MP) o mediante sistemi tipo "stop system".
 - Nel caso in cui la fuoriuscita di gas interessi gli ambienti citati al punto precedente con pericolo di incendio o scoppio, il Responsabile Gestione Emergenze provvede a contattare le Autorità per lo sgombero degli edifici interessati fino a quando non vengono ripristinate le condizioni di sicurezza.
- È da valutare anche la possibilità di richiedere la disattivazione della distribuzione di energia elettrica nella zona interessata. Si attiva per comunicare al CIG, entro il più breve tempo possibile, l'avvenuta dichiarazione di emergenza da GAS.
- Mette in sicurezza l'impianto di derivazione dei Clienti interessati

intercettando uno dei sotto elencati elementi in base al seguente ordine:

- la Valvola di intercettazione del misuratore;
- la valvola di intercettazione della colonna montante dell'allacciamento;
- la valvola di intercettazione dell'allacciamento stradale (solo per allacciamenti in MP).
- la valvola di intercettazione di rete.

Se non è possibile eseguire le manovre sopracitate, bisogna isolare la derivazione d'utenza mediante l'inserimento di tappo ad espansione/stop system nel tratto di tubazione in ingresso alla proprietà del Cliente.

- Apporre bene in vista l'avviso di avvenuta sospensione del servizio di erogazione gas, riportante anche i numeri di telefono cui fare riferimento per eventuali notizie in merito alla sospensione.

- Il Responsabile Gestione Emergenze valuta, in funzione del numero di clienti interessati dall'emergenza e dei tempi necessari al ripristino del servizio se attivare anche le ulteriori seguenti iniziative:

1. Provvedere ad informare dell'accaduto le Autorità i cui riferimenti si trovano nell' "Elenco media e numeri telefonici d'emergenza";
2. Informare tramite annunci con altoparlante della situazione in atto;
3. Provvedere a rifornire le utenze di particolare rilevanza sociale o comunque quelle che verranno indicate dalle Autorità, con sistemi alternativi GPL, fornelli elettrici, ecc.
4. Fornire all'incaricato dei rapporti con l'esterno per l'emergenza, tutti i dati tecnici al fine di permettere l'emissione di comunicati radio- televisivi destinati alla Clientela.

5. Si attiva per comunicare al CIG, secondo le modalità previste, l'avvenuta dichiarazione di emergenza da GAS.

- Eliminare la causa che ha generato il fuori servizio della condotta.
- Procedere al riempimento della condotta.
- Procedere allo spurgo dell'aria o di eventuali altri materiali, presenti in condotta e nelle derivazioni d'utenza.
- Procedere alla rimessa in servizio della condotta.
- Procedere alla rimessa in servizio delle utenze, partendo da quelle che rivestono particolare importanza per la collettività (ospedali, asili, scuole, panifici, esercizi pubblici, abitazioni con occupanti invalidi o portatori di handicap), per proseguire poi, a tappeto alla riattivazione di tutte le utenze fuori servizio.

- Anche in questa fase è da valutare, da parte del Responsabile Gestione Emergenze, la necessità di procedere all'espletamento delle ulteriori, seguenti attività:

1. Affissione di manifesti o volantini indicanti il giorno e l'ora in cui sarà riattivato il servizio.
2. Diffusione di comunicati stampa e/o radiotelevisivi indicanti il programma di ripristino delle utenze.
3. Definire incontri con le Autorità per illustrare i programmi di riattivazione delle utenze.
4. Prendere accordi con manutentori di apparecchi alimentati a gas per fornire idoneo supporto ai clienti nella rimessa in servizio di caldaie, fornelli, scaldabagni, ecc.
5. Comunicare al CIG secondo le modalità previste.

- DISSERVIZIO PROVOCATO DA ECCESSO O DIFETTO DI PRESSIONE IN

RETE RISPETTO AI VALORI PREVISTI DALLE NORME TECNICHE VIGENTI

In caso di disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti, da cui derivi l'interruzione di servizio ad uno o più clienti finali, occorre agire come segue:

- Procedere al sezionamento del tratto di condotta interessata mediante la chiusura di valvole (solo MP) o mediante sistemi stop/system.
- Procedere all'identificazione della causa che ha generato il valore anomalo di pressione in rete, procedendo alla sua rimozione e verificando nel contempo che non vi siano infiltrazioni di gas in fognature, cunicoli sotterranei, cantine o comunque in luoghi chiusi ove possa verificarsi il pericolo di incendio o scoppio, di apparecchiature, fuoriuscita incontrollata di gas... Nel caso ove la fuoriuscita di gas interessi gli ambienti citati al punto precedente con pericolo di incendio o scoppio, il Responsabile Gestione Emergenze provvederà a contattare le Autorità per lo sgombero degli edifici interessati fino a quando non vengano ripristinate le condizioni di sicurezza. Occorrerà valutare anche la possibilità di richiedere la disattivazione della distribuzione di energia elettrica nella zona interessata.
- Mettere in sicurezza l'impianto di derivazione dei clienti interessati, intercettando uno dei sotto elencati elementi in base al seguente ordine:
 - Valvola di intercettazione del misuratore.
 - Valvola di intercettazione della colonna montante dell'allacciamento.
 - Valvola di intercettazione dell'allacciamento stradale (solo per allacciamenti in MP).
 - Valvola di intercettazione di rete.

Se non è possibile eseguire le manovre sopraccitate, si deve isolare la derivazione d'utenza mediante inserimento di tappo ad espansione, nel tratto di tubazione in ingresso alla proprietà del cliente.

- Apporre bene in vista l'avviso di avvenuta sospensione del servizio di erogazione gas, riportante anche i numeri di telefono cui fare riferimento per eventuali notizie in merito alla sospensione.
 - Il Responsabile Gestione Emergenze valuta, in funzione del numero di clienti interessati dall'emergenza e dei tempi necessari al ripristino del servizio, se attivare anche le ulteriori seguenti iniziative:
 - a) Informare dell'accaduto le Autorità interessate tra quelle previste "Elenco media e numeri telefonici di emergenza".
 - b) Informare tramite annunci con altoparlante della situazione in atto.
 - c) Provvedere a rifornire le utenze di particolare rilevanza sociale o comunque quelle che verranno indicate dalle Autorità, con sistemi alternativi come GPL, fornelli elettrici, ecc.
 - d) Fornire all'incaricato dei rapporti con l'esterno per l'emergenza, tutti i dati tecnici al fine di permettere l'emissione di comunicati radio-televisivi destinati alla clientela.
- e) Si attiva per comunicare al CIG, secondo le modalità previste, l'avvenuta dichiarazione di emergenza da GAS
- Eliminare la causa che ha generato il fuori servizio della condotta.
 - Procedere al riempimento della condotta.
 - Procedere allo spurgo dell'aria o di altri eventuali materiali presenti in condotta e nelle derivazioni d'utenza.
 - Procedere alla rimessa in servizio della condotta.

Procedere alla rimessa in servizio delle utenze, partendo da quelle che

rivestono particolare importanza per la collettività (asili, scuole, panifici, esercizi pubblici, abitazioni con invalidi occupanti o portatori di handicap) per poi proseguire a tappeto, alla riattivazione di tutte le utenze fuori servizio.

Anche in questa fase è da valutare, da parte del Responsabile Gestione Emergenze, la necessità di procedere all'espletamento delle seguenti attività:

1. Affissione di manifesti o volantini indicanti il giorno e l'ora in cui sarà riattivato il servizio.
2. Diffusione di comunicati stampa e/o radiotelevisivi indicanti il programma di ripristino delle utenze.
3. Definire incontri con le Autorità per illustrare i programmi di riattivazione delle utenze.
4. Comunicare al CIG entro 30 giorni dalla data dell'imprevisto che ha portato alla dichiarazione dell'emergenza, il ripristino dell'erogazione di Metano.
5. Prendere accordi con manutentori di apparecchi alimentati a gas, allo scopo di fornire idoneo supporto alle squadre di riattivazione ed ai clienti nella rimessa in servizio di caldaie, fornelli, scaldabagni, ecc.

MESSA IN SICUREZZA DELL'IMPIANTO IN CONDIZIONI DI EMERGENZA

Spetta al Responsabile Gestione Emergenze decidere quali sono le parti di impianto da mettere in sicurezza. In base a tale decisione individua la linea di flusso corrispondente alla parte di impianto ed agisce seguendo per ordine i vari punti descritti.

PARTI DI IMPIANTO DA METTERE IN SICUREZZA

SEQUENZA FASI	IMPIANTI LINEA FLUSSO CABINE REMI	RETE MP	RETE BP
1	SPEGNERE LE CALDAIE PRERISCALDO	CHIUDERE LA VALVOLA DI INTERCETTAZIONE MP IN USCITA DALLE CABINE REMI	CHIUDERE LE VALVOLE DI INTERCETTAZIONE DEI GRF
2	CHIUDERE VALVOLA USCITA IMPIANTO ODORIZZAZIONE	INTERCETTARE TUTTE LE UTENZE PRESENTI SULLA RETE MP	INTERCETTARE TUTTE LE UTENZE
3	CHIUDERE VALVOLA ENTRATA ODORIZZAZIONE		
4	CHIUDERE VALVOLA USCITA MP		
5	CHIUDERE VALVOLA INGRESSO AP		

DOCUMENTAZIONE DI EMERGENZA

Gli uffici tecnici e gestione Pronto Intervento/Emergenza predispongono e aggiornano con cadenza Annuale:

- PLANIMETRIA RETE MP scala 1:2000
- PLANIMETRIA RETE BP scala 1:2000
- Supporto digitale CON MAPPATURA RETI MP E BP
- SCHEMI DI FLUSSO cabine REMI e GRF
- Localizzazione degli armadi GRF sul territorio
- ELENCO TELEFONICO DIPENDENTI
- ELENCO TELEFONICO NUMERI DI INTERESSE AZIENDALE (ditte, fornitori ecc.) , con indicati i numeri telefonici, fax ed e-mail delle Autorità e nominativi da contattare.
- La Cartella di emergenza è archiviata presso la sede aziendale.

REDAZIONE RAPPORTO EMERGENZA GAS

Al termine dell'emergenza la funzione aziendale incaricata di seguire le fasi residue dell'emergenza provvede a redigere un rapporto sulla stessa, che dovrà essere inviato al CIG entro 30 giorni di calendario e nel quale devono essere indicati chiaramente:

- Data e ora di inizio dell'emergenza
- Data e ora di fine dell'emergenza
- cause dell'emergenza
- km di rete gas interessata all'emergenza
- N° clienti interessati dall'emergenza
- Periodo massimo di sospensione del servizio
- Personale impiegato
- Ore/uomo impegnate
- Interventi ditte esterne
- Costo stimato dell'emergenza
- Misure adottate per garantire la continuità del servizio
- Misure da attuare per prevenire il RIPETERSI DELL'EMERGENZA

IMPIANTI AZIENDALI INTERESSATI

Le installazioni e le reti interessate dal Piano sono tutti quelli gestiti da Bitrigas Srl

Gli impianti a gas metano sono costituiti da:

Rete di distribuzione (tratto di monte) di I specie.

Reti di distribuzione esercite in condotte di IV specie da 3 bar.

Reti di distribuzione esercite in condotte di VII specie a 0,022 bar max.

- IMPIANTI A GAS METANO

Punti di alimentazione della rete e di prima riduzione della pressione del gas.

Il gruppo di riduzione riduce la pressione del gas, prelevato dalla rete di

trasporto nazionale, per immetterlo nelle reti di trasporto e di distribuzione di 4° specie.

Le parti che lo costituiscono sono:

Presa – è l'allacciamento alla rete di trasporto nazionale in alta pressione, è il punto di alimentazione del gasdotto. La presa è intercettata da una valvola di fornitura la cui manovra è consentita unicamente a personale SNAM il quale accede attraverso un'area esclusiva. A valle della valvola di fornitura è inserita la valvola d'intercettazione che dà origine alla competenza BITRIGAS SRL.

Tratto di monte – è il tratto che va dal punto di consegna SNAM al collettore di monte dei filtri incluso. E' comprensivo di valvole d'intercettazione, giunto dielettrico ed eventuale valvola d'emergenza. Su questo tratto viene realizzato solitamente lo stacco per il collegamento del carro bombolaio

Gruppo di filtrazione – è costituito da filtri posti a monte di ogni singola linea di riduzione, ed è in grado di separare particelle liquide e/o solide eventualmente presenti nel gas.

Gruppo di preriscaldamento – è costituito dagli scambiatori di calore alimentati dalla centrale termica situata nel locale attiguo

Gruppo di regolazione – è l'insieme degli organi di riduzione della pressione del gas comprensivi dei dispositivi di sicurezza. Il gruppo di regolazione è suddiviso in linee parallele aventi, ciascuna, due riduttori in serie con funzioni di monitor e di servizio.

Gruppo di misura – è costituito dalla linea di misura singola o plurima posta a valle del gruppo di riduzione e dai dispositivi e apparecchi di correzione della portata.

Impianto di odorizzazione – è l'impianto, attiguo agli apparati di riduzione, composto dal serbatoio, dal dispositivo di dosaggio e dalle apparecchiature ausiliarie necessario all'immissione dell'odorizzante nel gas a valle del gruppo di misura.

Tratto di valle – è il tratto in uscita dal gruppo di riduzione e comprende la valvola d'intercettazione, la valvola d'emergenza e il giunto dielettrico.

Gruppo di riduzione di 2° salto

Il gruppo di riduzione di 2° salto riduce la pressione del gas, proveniente dalla rete di MP per immetterlo nella rete di distribuzione locale di 7° specie. Le parti che lo costituiscono sono:

Tratto di monte – è il tratto prima della filtrazione, comprensivo delle valvole d'intercettazione e del giunto dielettrico;

Gruppo di filtrazione – è costituito da filtri posti a monte di ogni singola linea di riduzione.

Gruppo di regolazione – è l'insieme degli organi di riduzione della pressione del gas comprensivi dei dispositivi di sicurezza e di blocco. Il gruppo di regolazione è suddiviso in linee parallele o singole aventi, ciascuna, due riduttori in serie con funzioni di monitor e di servizio oppure un unico riduttore con monitor incorporato.

Tratto di valle – è il tratto in uscita dal gruppo di riduzione e comprende la valvola d'intercettazione e il giunto dielettrico

Reti in AP

E' la condotta che fornisce gas alle cabine REMI di SNAM e costituisce la rete di trasporto sino alla cabina REMI che alimentano le reti di distribuzioni comunali. La rete è costruita in acciaio, posata in terreno e/o in cunicolo con sfiati di esalazione; l'intercettazione del flusso avviene in cabina o con valvole opportunamente dislocate lungo la rete.

Reti in MP di 4° specie Sono le condotte che si dipartono dai punti d'alimentazione e costituiscono la rete di distribuzione per l'interconnessione comunale e la rete di distribuzione fino alle cabine di GRF di 2° salto. Sono reti costruite in acciaio e sono interrate e/o in cunicoli con sfiati di esalazione, l'intercettazione del flusso avviene in cabina o con valvole opportunamente dislocate lungo la rete. Sulla rete MP sono direttamente collegate, tramite le prese d'allacciamento, le utenze industriali.

Reti in BP di 7° specie

Sono le condotte in uscita dalle cabine di II salto e costituiscono la rete di distribuzione ai clienti finali allacciati tramite le derivazioni d'utenza. Le tubature utilizzate sono in acciaio, non sono previste valvole d'intercettazione sulla rete (salvo i casi in cui sia espressamente previsto dalla normativa vigente). Per interrompere il flusso del gas bisogna agire sul gruppo di riduzione di 2° salto (tratto di valle) o intervenire direttamente sulla condotta. Le reti sono gestite con pressioni d'esercizio fino a 0,022 bar.

Prese di allacciamento

Sono le tubazioni derivate dalla rete stradale di bassa o media pressione che allacciano e forniscono il gas al cliente finale. Le derivazioni sono realizzate in acciaio sono corredate di norma dalla valvola d'intercettazione posta sul tratto aereo.

TUTTA LA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALL'IMPIANTISTICA RISULTA DISPONIBILE PRESSO IL SERVER CENTRALE IN FORMA DIGITALIZZATA. LE PROCEDURE SONO DISPONIBILI PRESSO IL PORTALE www.bitrigas Srl

SCENARI PRONTO INTERVENTO/GUASTO E POSSIBILE EMERGENZA IPOTIZZATI/IPOTIZZABILI

Sono ipotizzabili alcuni eventi comportanti la sospensione dell'erogazione o l'innescio di incidenti con danni a cose o persone. Gli scenari per la tipologia di impianto sono:

Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI PRIMO SALTO - REMI

Evento iniziatore: ROTTURA/DOLO

Tipo di anomalia: DISPERSIONE DI GAS e EVENTUALE INCENDIO

Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI PRIMO SALTO - REMI

Evento iniziatore: GUASTO/DOLO

Tipo di anomalia: INTERRUZIONE DELL'EROGAZIONE

Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI PRIMO SALTO - REMI

Evento iniziatore: ROTTURA

Tipo di anomalia: RILASCIO DI ODORIZZAZIONE

Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI PRIMO SALTO - REMI

Evento iniziatore: MANOVRA ERRATA

Tipo di anomalia: RILASCIO DI ODORIZZAZIONE

Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI SECONDO SALTO - GRF

Evento iniziatore: ROTTURA/ROTTURA PER INCIDENTE/DOLO

Tipo di anomalia: DISPERSIONE DI GAS e EVENTUALE ESPLOSIONE*/INCENDIO

Evento iniziatore: ROTTURA PER CEDIMENTO/DOLO
Tipo di anomalia: DISPERSIONE E EVENTUALE ESPLOSIONE/INCENDIO
Evento iniziatore: NON DEFINITO
Tipo di anomalia: DISPERSIONE DI GAS E EVENTUALE
ESPLOSIONE*/INCENDIO.
*NEGLI IMPIANTI CONSIDERATI, IL RISCHIO DI ESPLOSIONE DOVUTO AL
GAS METANO VIENE CONSIDERATO DI PROBABILITA' MOLTO BASSA.
Tipo di anomalia: DISPERSIONE DI GAS
Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI SECONDO SALTO - GRF
Evento iniziatore: ROTTURA/ROTTURA PER INCIDENTE/DOLO
Tipo di anomalia: DISPERSIONE DI GAS E INCENDIO
Impianto: GRUPPO DI RIDUZIONE DI SECONDO SALTO - GRF
Evento iniziatore: GUASTO/ROTTURA PER INCIDENTE/DOLO
Tipo di anomalia: BLOCCO E INTERRUZIONE DELL'EROGAZIONE
Impianto: RETI IN A.P. e M.P. DI 3^ e 4^ SPECIE
Evento Iniziatore: ROTTURA PER CEDIM ENTO/INCIDENTE/DOLO
Tipo di anomalia: DISPERSIONE e EVENTUALE INCENDIO
Impianto: RETI IN B.P. DI 7^SPECIE e 6^ e 7^
Evento Iniziatore: ROTTURA PER CEDIM ENTO/INCIDENTE/DOLO
Tipo di anomalia: DISPERSIONE E EVENTUALE ESPLOSIONE*/IN

INTERVENTI PER LA RIDUZIONE PREVENTIVA DEL RISCHIO

Sono da considerare come azioni di riduzione del rischio tutti quegli interventi di routine, programmati e specifici, che Bitrigas SRL ha definito nei piani di intervento (relativi ai controlli ed alle manutenzioni periodiche programmate):

- Piano degli interventi sulla Rete;
- Piano degli interventi cabine 1° salto - REMI;
- Piano degli interventi cabine 2° salto – GRF

Tutti i gruppi di riduzione del gas e le valvole d'intercettazione della rete sono inseriti nel programma di ispezione, verifica e manutenzione ciclica.

- L'odorizzazione del gas
- La protezione catodica della rete.

E' inoltre opportuno che le reti distribuzione siano tra loro, per quanto possibile, magliate per consentire l'immissione contemporanea di gas da più punti di alimentazione.

La rete è oggetto di "ricerca sistematica e localizzazione delle dispersioni di gas" nel rispetto degli obblighi stabiliti dall'AEEGSI .

Il controllo è fatto con sofisticate ed avanzate tecnologie di localizzazione e sono impiegati strumenti, apparecchiature, mezzi e personale qualificato.

E' attivato il servizio di "PRONTO INTERVENTO" per la gestione chiamate e gestione del pronto intervento gas, disponibile ventiquattrore su ventiquattro, tutti i giorni dell'anno, al quale è possibile rivolgersi in caso di anomalie

NUMERI UTILI EMERGENZE

- COMANDO VIGILI COMUNE DI TRINITAPOLI 0883/634427
- CARABINIERI STAZIONE DI TRINITAPOLI 0883/631010
- PRONTO SOCCORSO 118
- VIGILI DEL FUOCO 115
- SNAM PRONTO INTERVENTO 800970911
- PRONTO INTERVENTO BITRIGAS 0883/631146

BITRIGAS SRL

Lì 08-10-2020

IL RESPONSABILE DELL'EMERGENZE

Dott.Ing. Savino Landriscina