



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*  
**PROCEDURE GESTIONALI**  
**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

## **PREMESSA**

Questa procedura redatta a cura del Responsabile Incidenti da Gas è distribuita alle figure professionali coinvolte, a cura del Sistema Integrato Qualità-Ambiente e Sicurezza. S'ispira alle recenti Linee guida CIG e alle direttive ARERA di recente emanazione. Inoltre è complementare e indicativa del modus procedendi alle procedure di gestione del pronto intervento, del call center e delle emergenze che costituiscono le premesse alla presente, nonché del Piano di gestione delle emergenze e incidenti da Gas e delle normative e procedure in essere. La presente e i documenti relativi sono disponibili sia in modalità cartacea che in intranet aziendale e vengono sottoposti a verifica secondo necessità e/o adeguamenti normativi, organizzativi e tecnologici, comunque con frequenza almeno triennale.

La procedura ricalca nel limite della declinazione aziendale le linee guida emesse dal CIG 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.

In caso di contrasto fra una raccomandazione presente in questa procedura, nelle linee guida CIG rispetto a una prescrizione contenuta in una regola o norma tecnica, la prescrizione prevale su procedura e linee guida, così come le linee guida prevalgono sulla cogente procedura.

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

Con la nuova revisione si prende atto dell'accorpamento delle linee guida CIG 5 e 6 che gestivano in forma distinta i casi di incidenti sulla rete del distributore rispetto a casi di incidenti presso la struttura post contatore di proprietà del cliente finale

Abrogate e accorpate le due linee guida, ora si fa riferimento alle seguenti:

- n° 015 - La gestione degli incidenti da gas combustibile sull'impianto di distribuzione" (release sett. 2011)
- n° 10 – Esecuzione delle attività di pronto intervento
- n° 014 – La gestione delle emergenze da gas combustibile



**JULIA RETE s.u.r.l.**

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*  
**PROCEDURE GESTIONALI**  
**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

sull'impianto di distribuzione"

n° 02 – Linee guida ATEX riguardanti le protezioni contro le esplosioni

Risulta comunque di tutta evidenza che si debba tenere in armonica considerazione anche le altre Linee Guida e Norme Tecniche qui non direttamente menzionate.

#### SCOPO

Lo scopo del presente piano è quello di definire e descrivere i modi per fronteggiare efficacemente situazioni in presenza di incidenti da gas combustibile negli impianti di distribuzione del gas. In concordanza delle linee guida CIG sono definiti gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione degli incidenti da gas al fine di:

- ricevere la segnalazione di incidenti da gas;
  - collaborare con le pubbliche Autorità, in caso di loro intervento;
  - adottare misure per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione nonché il ripristino delle condizioni di sicurezza;
  - acquisire informazioni utili per individuare le cause dell'incidente da gas e
- per evitare il ripetersi di incidenti analoghi.

#### DEFINIZIONI

applica la presente in caso di incidenti da gas combustibile che coinvolgano il gas da essa distribuito a mezzo di reti e che interessino una qualsiasi parte della rete di distribuzione di competenza, 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:



**JULIA RETE s.u.r.l.**

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

#### CENTRALINO DI PRONTO INTERVENTO

Struttura al servizio del pronto intervento costituita da:

uno o più recapiti telefonici con linea fissa, attivi 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

#### 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.

#### INIZIO DELLA CHIAMATA TELEFONICA PER PRONTO INTERVENTO

Momento corrispondente con l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico in cui il centralino di pronto intervento riceve la segnalazione dell'esistenza di una presunta anomalia/incidente da gas sull'impianto di distribuzione o a valle del punto di riconsegna; è identificato con ora e minuto (hh.mm) del giorno in cui la segnalazione è pervenuta al centralino di pronto intervento.

#### 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.

#### OPERATORE DEL CENTRALINO/OPERATORE DI PRONTO INTERVENTO



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

Persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

**PRONTO INTERVENTO GAS**

Insieme delle azioni volte ad assicurare e/o ripristinare tempestivamente la sicurezza e, laddove tecnicamente possibile, la continuità del servizio di distribuzione gas in occasione del verificarsi di anomalie sull'impianto di distribuzione, o la sicurezza in caso di dispersioni di gas a valle del punto di riconsegna.

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE**

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

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEGLI INCIDENTI DA GAS**

Persona fisica a cui l'impresa distributrice affida la responsabilità della gestione degli incidenti da gas.

**STRUTTURA PER LA GESTIONE DEGLI INCIDENTI DA GAS**

Insieme di persone, mezzi, strumenti e supporti logistici dedicato alla gestione degli incidenti.

In particolare debbono essere disponibili tutte le informazioni, anche in formato digitale, per quanto riguarda i seguenti temi:

- Cartografia reti e impianti;
- Impianto di derivazione di utenza o allacciamento, schemi, documentazione varia;
- Impianto di distribuzione relative caratteristiche;



JULIA RETE s.u.r.l.

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

- Punto di riconsegna e documentazione varia a supporto;
- Rete di trasporto e distribuzione compresa eventuali punti di bridge con altre reti di competenza di distributori diversi.

**INCIDENTE DA GAS**

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 1.000 euro, 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 aerazione;
- d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

Inoltre, si definiscono come lesioni gravi le 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. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INCIDENTI DA GAS

**PREREQUISITI ORGANIZZATIVI**

Nella gestione in presenza di incidente da gas come da precedente definizione entrano in campo più d'un fattore tecnico-organizzativo, che vengono di seguito riassunti:

- Responsabile della gestione degli incidenti

Va individuata per iscritto una persona fisica a cui affidare la gestione degli incidenti da gas, che possa contare su:



JULIA RETE s.u.r.l.

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

- risorse umane, tecniche e logistiche necessarie alla struttura per gestire

opportunamente l'emergenza

- poteri necessari per la gestione delle contingenze

Possono essere individuati anche più responsabili, purché ve ne sia uno solo in carica per ogni periodo e ambito territoriale ben definito e delimitato.

Il nome e il recapito telefonico del responsabile della gestione degli incidenti da gas deve essere comunicato a:

responsabile/i del pronto intervento;

responsabile/i della gestione delle emergenze da gas.

Il responsabile della gestione degli incidenti da gas deve avere, per tutto il periodo di durata dell'incidente da gas, i poteri necessari per gestire tutte le risorse umane, materiali e tecnologiche della struttura per la gestione degli incidenti da gas, se necessario, ulteriori risorse.

Quando la gestione di un incidente da gas coinvolge strutture di soccorso pubblico e/o pubbliche Autorità, il responsabile degli incidenti da gas si mette a disposizione, per le attività di sua competenza, dell'Autorità preposta al servizio di ordine pubblico (VVF, Forze dell'ordine, Prefetto, altro)

Quando la gestione di un incidente da gas coinvolge altri enti di servizio il responsabile della gestione degli incidenti da gas collabora con tali enti.

Il responsabile della gestione degli incidenti da gas interviene con la propria struttura dopo che il responsabile del pronto intervento e/o il responsabile della gestione delle emergenze, ha ripristinato le condizioni di sicurezza, o ha verificato che le stesse continuano a sussistere, nell'area in cui è avvenuto l'incidente da gas.

- Struttura operativa

Per la gestione degli incidenti da gas, a disposizione della quale vi sono determinate risorse umane, tecniche e logistiche, attualmente in carico ai tecnici e operatori dell'ufficio tecnico che in tale situazione passano completamente alle direttive/comando del resp. Incidenti.



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*  
**PROCEDURE GESTIONALI**  
**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

La struttura è operativa 24h/365 gg-anno secondo uno specifico programma di rotazione del personale validato da COMEST.

Il programma settimanale va comunicato anche al centralino di Pronto Intervento/Emergenze/Incidenti.

Il centralino opera con riferimento al numero fisso di Pronto Intervento/Emergenze/Incidenti con copertura 24h/365 gg-anno rispondono al numero nero 091 6417052 e al numero verde 800905179 entrambi dedicati al settore del Pronto Intervento/Emergenze/Incidenti da gas secondo delibera ARERA 574/2013.

I tecnici disponibili per la gestione degli Incidenti da Gas vanno opportunamente formati e informati e debbono possedere esperienza e capacità documentate (partecipazione a corsi, CV, ecc) a cura del settore di appartenenza.

La responsabilità e gestione operativa è in carico al resp. Incidenti dal momento in cui il medesimo dichiara lo status di incidente da gas e lo registra su apposito registro.

La comunicazione di avvenuto incidente va comunque segnalata al centralino di pronto intervento.

- Documentazione e modulistica

(cfr. allegati) opportunamente predisposti e mantenuti aggiornati e archiviati compresa la presente procedura e il piano di gestione operativa degli incidenti, il report per il CIG e la cartella predisposta in

fase di apertura di situazione da Incidente e contenente tutti i documenti necessari per la gestione del medesimo.

Al termine dell'incidente deve essere redatta opportuna relazione a cura del resp. Incidenti che riassume la vicenda in modo schematico.

Il documento va portato all'attenzione e ratifica del CD/Gestore Indipendente. In particolare debbono essere acquisite documentazioni relative a eventuali azioni di:

- pubbliche Autorità competenti
- VV.FF
- ASL



**JULIA RETE s.u.r.l.**

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

- Forze di Polizia
- Addetti della Protezione Civile
- Altri soggetti intervenuti

**I REPARTI AZIENDALI ED IL PERSONALE INCARICATO**

-I reparti interessati

Le aree/servizi interessati alla gestione degli incidenti da gas sono:

- ufficio tecnico
- centralino pronto intervento/\*emergenze/incidenti (attualmente in outsourcing 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:

- imprese appaltatrici
- altri Enti territoriali e organi istituzionali preposti e non
- Ufficio Qualità Sicurezza Ambiente
- Gestore Indipendente
- Direzione Generale

-Il personale incaricato

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

Personale Call Center Pronto Intervento dedicato; riceve le segnalazioni dall'esterno 24 ore su 24 e le smista a tecnici personale operativo COMEST in sede (durante il normale orario di lavoro) e/o al reperibile (in pausa pranzo / notturno).



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*  
**PROCEDURE GESTIONALI**  
**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

Nel caso di possibile Incidente provvede con immediatezza a comunicarlo al Resp. Incidenti da gas e al Resp. del Pronto Intervento

Tecnico Distribuzione Gas; in fase di orario di lavoro ordinario diurno riceve le segnalazioni dal Call Center (anche fuori dal normale orario di lavoro) e le invia al Reperibile se non lo è lui medesimo. Qualora percepisca

la possibilità di essere in presenza di una situazione configurabile a quella di Incidente da Gas allerta immediatamente il Resp. Incidenti, il Resp. emergenze e il Resp. Pronto Intervento;

Fuori dall'orario di lavoro è sostituito dal reperibile che si muove con le medesime consegne.

Comunque il personale terminale delle chiamate del call center secondo programma di rotazione su richiesta del responsabile incidenti collabora con lo stesso nell'effettuazione di analisi e/o rilievi in merito all'eventuale incidente accaduto;

può inoltre collaborare nella redazione di apposita documentazione da trasmettere al CIG e altra documentazione necessaria per una estensiva e completa gestione della situazione

Personale operativo; su richiesta del Resp. Incidenti in qualità di Tecnico Distribuzione Gas e/o Reperibile intervengono sulle apparecchiature per la messa in sicurezza e/o per il ripristino del servizio, coordinando eventualmente l'attività delle ditte appaltatrici esterne;

Impresa appaltatrice; su indicazioni del Resp. Incidenti e/o suo delegato esegue gli interventi necessari per la gestione della situazione da incidente da gas

SuperReperibile

E' il Resp. Tecnico della Reperibilità che a turno ruota settimanalmente come riferimento dell'organizzazione di Gestione del pronto Intervento da gas. Si relaziona con il Responsabile Gestione Incidenti, Resp. Pronto Intervento e Resp. Emergenze ogniqualvolta si presenti l'esigenza, cedendone le competenze appena attivata la procedura relativa.

Responsabile del Pronto Intervento GAS

La persona fisica incaricata per iscritto



JULIA RETE s.u.r.l.

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

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. Incidenti a cui cede il compito appena dichiarata la situazione di stato

Si rapporta con la figura del SuperReperibile al quale viene delegata la responsabilità del pronto intervento durante le ore di Reperibilità e che ne fa le veci sino a quando la situazione lo richieda;

- attivare il Resp. Incidenti per il quale resta a disposizione
- rimanere a disposizione dell'Autorità preposta al servizio di ordine

pubblico qualora necessari;

Responsabile della gestione delle emergenze

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

Responsabile degli incidenti da gas

Il Responsabile degli incidenti da gas, o suo delegato, ha il compito di:

- Gestire tutta la fase relativa all'Incidente da gas

- redigere e aggiornare il PIANO DI GESTIONE DELLE EMERGENZE/INCIDENTI DA GAS

Gestisce e coordina le persone, i mezzi, gli strumenti e i supporti logistici dedicati alla gestione degli incidenti.

La persona fisica può essere coincidente con il Responsabile della Gestione delle Emergenze / Pronto intervento / SuperReperibile

- Può contare in maniera diretta sul personale incaricato perché esperto e soggetto a formazione continua.

RESPONSABILITÀ



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*  
**PROCEDURE GESTIONALI**  
**GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

**-Responsabile UTC**

- Redigere programma turni del personale
- Verificare disponibilità imprese e redigere calendario e turni per le medesime
- Suddividere aree di competenza territoriale di personale e imprese
- Programmare momenti formativi personale e imprese
- Verificare grado di capacità e esperienza addetti incidenti e proporre loro inserimento nelle apposite squadre

**-Reperibile/personale tecnico sul posto**

- Valutare situazione in loco e descriverla al resp. incidenti / Pronto intervento/resp. Emergenza
- Allertare Resp. Incidenti
- Provvedere alle prime azioni di messa in sicurezza e di limitazione propagazione dei danni problematiche senza esporsi/espone ad alcun rischio
- Eseguire e registra le operazioni e i lavori secondo le indicazioni ricevute

**-Responsabile Incidenti**

- Dichiarare lo status di incidente
- Dirige le operazioni e l'indagine
- Gestisce e coordina le fasi di uscita dallo status di incidente
- Redige e fa redigere i documenti di competenza

**relativi all'incidente**

- Conduce tutte le indagini/verifiche volte a comprendere dinamiche e modalità che hanno determinato l'incidente
- Costituisce riferimento per i rapporti con le varie autorità competenti
- Cura e completa la documentazione e la cartella



JULIA RETE s.u.r.l.

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

dei documenti relativi all'indagine sull'incidente

- Comunica a CIG attraverso apposito modulo i dati

dell'incidente sia a 5 gg che a 30 gg

- Dichiarare la chiusura dello status di incidente e la risoluzione della vicenda

- Redige la relazione finale sull'incidente da

sottoporre al CDA/Gestore Indipendente

-CDA / Gestore indipendente

- Nomina il Resp. Incidenti e lo incarica per iscritto
- Valuta l'azione del resp. Incidenti e relativa relazione a seguito di

eventi

- Mette a disposizione risorse umane e strumenti organizzativo- gestionali per la applicazione della presente, delle linee guida e delle direttive ARERA

-RIFERIMENTI

- Norme UNI CIG Delibere ARERA
- Linee guida CIG

REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

Tutte le attività sono registrate in apposita modulistica, costituendo un fascicolo per ogni incidente con numerazione progressiva per anno (es. 1- 2012, 2-2012, ecc)

Tale modulistica riporta le attività eseguite nonché le anomalie e/o i problemi rilevati

Il fascicolo è costituito da:

- tutta la modulistica utilizzata insieme ai piani delle attività ed ai relativi programmi di lavoro
- azioni intraprese
- elenco dei soggetti intervenuti



JULIA RETE s.u.r.l.

---

*Società soggetta a direzione e coordinamento di COMUNE DI GIULIANOVA*

**PROCEDURE GESTIONALI  
GESTIONE DEGLI INCIDENTI**

- indicazioni eventuali di autorità preposte
- verbali delle autorità convenute in sopralluogo (qualora disponibili e/o non secretati)
- quant'altra documentazione possa chiarire le condizioni di generazione dell'incidente e le modalità di risoluzione del medesimo
- relazione conclusiva dello stesso a cura del resp. Incidenti

Il fascicolo viene archiviata sotto forma cartacea/informatica da UTC per un periodo di 10 anni.

RESPONSABILE PROGETTAZIONE E DIREZIONE LAVORI  
Dott. Melozzi Diego

