

UNI/PdR xx:2020	Linee Guida di Pronto Intervento e Gestione delle Emergenze per il servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento
Sommario	<p>La presente prassi di riferimento descrive l'esecuzione delle attività di pronto intervento e di gestione delle emergenze per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le reti di trasporto, - le reti di distribuzione, - gli allacciamenti, - le sottostazioni d'utenza, <p>di una infrastruttura di Teleriscaldamento (TLR) e/o Teleraffrescamento (TLF), come definiti nel presente documento in accordo con la legislazione nazionale vigente, al fine di garantire la sicurezza del servizio.</p>
Data	2020-05-11

Avvertenza

Il presente documento è un progetto di Prassi di Riferimento (UNI/PdR) sottoposto alla fase di consultazione, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti.

Il processo di elaborazione delle Prassi di Riferimento prevede che i progetti vengano sottoposti alla consultazione sul sito web UNI per raccogliere i commenti del mercato: la UNI/PdR definitiva potrebbe quindi presentare differenze rispetto al documento messo in consultazione.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine della consultazione, cioè il: 9 giugno 2020.

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti di Prassi di Riferimento in consultazione.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR xx:2020 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

CTI – Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente

Via Scarlatti 29

20124 Milano

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Linee guida per l'applicazione del protocollo ARERA-CTI in materia di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Nome Cognome 1 – Project Leader (organizzazione xyz)

Nome Cognome 2 (organizzazione yz)

Nome Cognome 3 (organizzazione xyz)

Nome Cognome 4 (organizzazione y)

Nome Cognome 5 (organizzazione xz)

Nome Cognome 6 (organizzazione z)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il xx xxxx 2020.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	5
4 PRINCIPIO	9
5 PRONTO INTERVENTO	9
5.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO.....	9
5.1.1 ASPETTI GENERALI	9
5.1.2 STRUTTURA OPERATIVA DI PRONTO INTERVENTO	10
5.1.3 RISORSE UMANE	10
5.1.4 PROCEDURE OPERATIVE.....	10
5.1.5 DOCUMENTAZIONE	10
5.2 RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI E ATTIVAZIONE DEL PRONTO INTERVENTO	11
5.2.1 RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI DI ANOMALIE	11
5.2.2 TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE E CLASSIFICAZIONE DELL'ANOMALIA	12
5.2.3 PRIORITÀ DI INTERVENTO.....	13
5.3 AZIONE DI PRONTO INTERVENTO.....	13
5.4 STRUMENTI ED ATTREZZATURE.....	14
5.5 REGISTRAZIONE DEI DATI.....	14
6 GESTIONE DELLE EMERGENZE	15
6.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	15
6.1.1 ASPETTI GENERALI	15
6.1.2 RESPONSABILE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	15
6.1.3 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	16
6.1.4 DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DELLA ORGANIZZAZIONE.....	16
6.1.5 IL PIANO DI GESTIONE DELL'EMERGENZA	16
6.1.6 RAPPORTI CON LE PUBBLICHE AUTORITÀ.....	18
6.2 RISORSE UMANE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE.....	19

APPENDICE A - ELENCO INDICATIVO DELLE DOMANDE DA PORRE AL SEGNALANTE DURANTE IL PRIMO CONTATTO20

APPENDICE B – SCHEDE ESEMPLIFICATIVE DI CASISTICHE DI PRONTO INTERVENTO21

APPENDICE C - CLASSIFICAZIONE DELLE DISPERSIONI AI FINI DELLA MESSA IN SICUREZZA.....32

BOZZA CONSULTAZIONE PUBBLICA

INTRODUZIONE

Le raccomandazioni contenute in questo documento definiscono le modalità operative per l'effettuazione delle attività di pronto intervento e di gestione delle emergenze svolte dai gestori degli impianti di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento.

Esse sono elaborate su mandato di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente) al Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente (CTI) in applicazione alla Delibera ARERA 548/2019/R/TLR e nel contesto regolatorio che ARERA ha sviluppato in applicazione al Decreto Legislativo n. 102 del 4 luglio 2014 e s.m.i.

In caso di contrasto fra una raccomandazione delle presenti linee guida e una prescrizione contenuta in una regola o norma tecnica, la prescrizione è prevalente sulla raccomandazione.

Le presenti linee guida saranno periodicamente riviste e aggiornate per tenere conto dell'evoluzione tecnica e normativa nel loro campo di applicazione.

La presente edizione è aggiornata ai sensi della delibera ARERA 548/2019/R/TLR.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento descrive l'esecuzione delle attività di pronto intervento e di gestione delle emergenze per:

- le reti di trasporto,
- le reti di distribuzione,
- gli allacciamenti,
- le sottostazioni d'utenza,

di una infrastruttura di Teleriscaldamento (TLR) e/o Teleraffrescamento (TLF), come definiti nel presente documento in accordo con la legislazione nazionale vigente, al fine di garantire la sicurezza del servizio.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Decreto Legislativo n. 102/2014 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE"

Delibera ARERA 548/2019/R/TLR

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni seguenti:

3.1 acqua calda: Fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione con temperatura superiore a quella ambiente e inferiore a 110 °C.

NOTA L'acqua calda si distingue da quella fredda che presenta temperatura inferiore a quella ambiente e non superiore a 15 °C e dall'acqua surriscaldata che, allo stato liquido, presenta temperatura non inferiore a 110 °C.

3.2 allacciamento: Sistema di tubazioni atto a consegnare l'energia termica o frigorifera dalla rete ad uno o più punti di fornitura.

3.3 anomalia: Evento in grado di alterare la sicurezza, causato dal verificarsi di guasti o malfunzionamenti o da eventi esterni accidentali o dolosi entro il perimetro del pronto intervento.

3.4 cartografia: Sistema di documentazione della rete di trasporto e di distribuzione mediante una rappresentazione, almeno grafica, in scala almeno 1:2000.

NOTA La cartografia può essere in formato cartaceo, elettronico o altro.

3.5 cliente: Persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura per uso proprio, ivi incluse le utenze condominiali.

3.6 contatore: Strumento di misura dell'energia fornita al cliente tramite la misura della portata e delle temperature di mandata e ritorno.

NOTA Il termine è sinonimo di "gruppo di misura" o di "misuratore".

3.7 dispersione idrica (perdita): Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore da: rete di trasporto, rete di distribuzione, allacciamento, sottostazione d'utenza.

NOTA La fuoriuscita incontrollata è caratterizzata da un flusso continuo e non contenibile di fluido termovettore liquido o da un flusso continuo di vapore.

3.8 emergenza: Evento che il gestore ritiene possa produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e/o la continuità del servizio.

3.9 gestore: Soggetto regolato che, indipendentemente dal regime giuridico di svolgimento delle attività, è responsabile dell'esercizio, della gestione, della manutenzione e dello sviluppo di una infrastruttura di TLR e/o TLF.

3.10 incidente: Anomalia che coinvolge il fluido termovettore nel perimetro del pronto intervento e che provochi il decesso o lesioni gravi a persone terze o danni a cose causata da dispersione volontaria o accidentale.

3.11 inizio della chiamata: Giorno, ora e minuto dell'inizio della conversazione con l'operatore del Servizio telefonico di Pronto Intervento.

3.12 inizio dell'emergenza: Giorno, ora e minuto in cui l'emergenza viene dichiarata come tale.

3.13 messa in sicurezza: Insieme di operazioni che consiste nel ripristinare le condizioni di sicurezza venute meno a seguito del verificarsi di un'anomalia.

Esempio: interdizione dell'area interessata dalla fuoriuscita di fluido termovettore e/o sezionamento.

3.14 perimetro di pronto intervento (Impianto di distribuzione): Parte dell'infrastruttura di trasporto dell'energia termica compresa tra un punto di origine, coincidente con il limite di proprietà del sito di produzione dell'energia termica, e i punti di fornitura.

È composto da:

- Rete di Trasporto;
- Rete di distribuzione;
- Allacciamenti;
- Sottostazioni d'utenza.

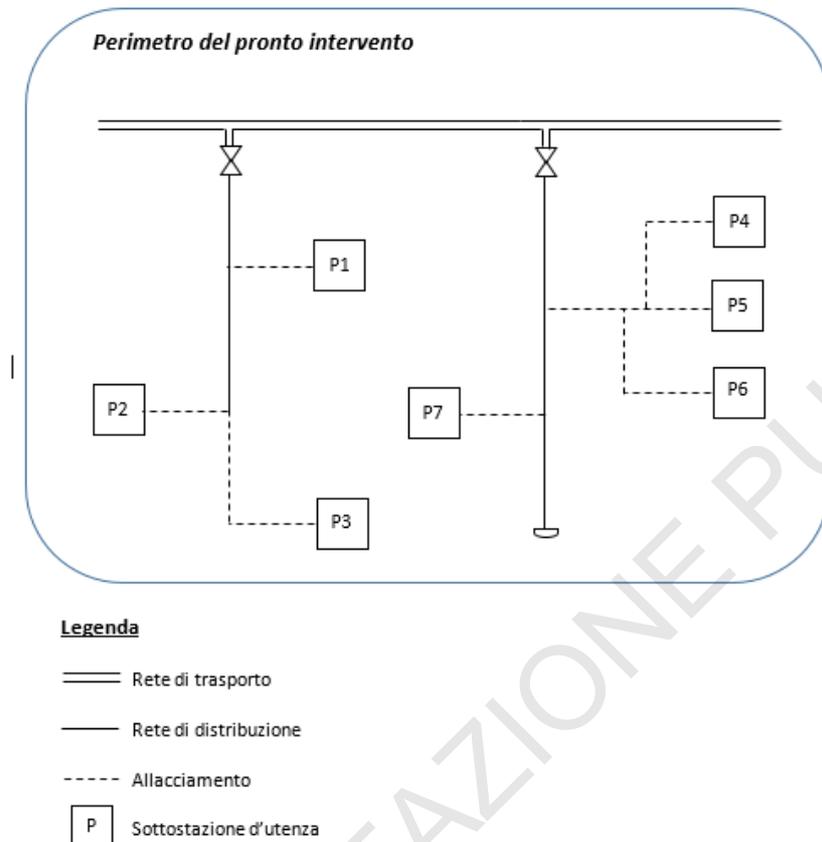


Figura 1 – Impianto di distribuzione

3.15 piano di gestione dell'emergenza: Insieme di procedure che il gestore deve mettere in atto nel caso in cui si verifichi un'emergenza.

3.16 pronto intervento (PI): Insieme delle azioni volte a ripristinare tempestivamente la sicurezza in occasione del verificarsi di anomalie che coinvolgono il perimetro del pronto intervento.

3.17 punto di consegna (del pronto intervento): Punto dell'allacciamento in cui il gestore contrattualmente consegna l'energia termica al cliente, a prescindere dalla collocazione del contatore, dei dispositivi di regolazione o della sottostazione d'utenza e che identifica il limite di competenza/proprietà del gestore

3.18 punto di fornitura (del pronto intervento): Punto terminale dell'allacciamento, coincidente con il disaccoppiamento idraulico (scambiatore) con l'impianto dell'utente (circuito secondario); in assenza di circuiti idraulici distinti, il punto di fornitura si identifica con il contatore.

3.19 responsabile del pronto intervento: Persona fisica a cui il gestore affida la responsabilità della gestione operativa del PI per area territoriale e per turno.

3.20 responsabile della gestione delle emergenze: Persona fisica a cui il gestore affida la gestione delle emergenze per tutta la loro durata per area territoriale.

3.21 rete di distribuzione: Sistema di tubazioni atto a distribuire il calore dalla fonte di calore (centrale di produzione, gruppo di scambio termico, falda) o, dove esistente, dalla rete di trasporto agli allacciamenti.

NOTA 1 Quando la rete di distribuzione ha la funzione di rete di trasporto, conseguentemente presenta le caratteristiche di quest'ultima.

NOTA 2 In presenza di una rete di trasporto, la rete di distribuzione ha origine in corrispondenza dello stacco: punto nodale della rete di trasporto che costituisce il punto di passaggio del fluido termovettore dalla rete di trasporto a quella di distribuzione.

NOTA 3 La rete di distribuzione ha generalmente una struttura ramificata. La presenza di magliature può essere determinata da particolari esigenze di continuità del servizio. La rete di distribuzione, a seconda della modalità di connessione dell'impianto dell'utente (circuito secondario), può essere classificata come:

- rete di distribuzione a sistema indiretto: rete di distribuzione a cui l'impianto dell'utente è allacciato tramite scambiatore di calore;
- rete di distribuzione a sistema diretto: rete di distribuzione a cui l'impianto dell'utente è allacciato senza scambiatore di calore.

3.22 rete di trasporto: Sistema di tubazioni atto a trasportare il calore dalle centrali di produzione agli stacchi ove ha origine la rete di distribuzione.

NOTA La rete di trasporto è generalmente caratterizzata dal fatto di non avere allacciamenti per l'alimentazione diretta di utenze. Gli stacchi sono generalmente caratterizzati dalla presenza di valvole tramite le quali è possibile alimentare o intercettare la rete di distribuzione e quindi separare eventualmente i due sistemi di tubazioni. Tali valvole fanno parte della rete di trasporto del calore. La rete di trasporto solitamente è composta da collettori principali di grande diametro e da diramazioni di alimentazione agli stacchi. Può comprendere anche stazioni di rilancio o gruppi di scambio termico con relativo sistema di pompaggio. Può avere struttura ramificata e/o magliata, in base alla dimensione del bacino di utenza e del grado di affidabilità del servizio richiesto.

3.23 servizio telefonico di pronto intervento (STPI): Struttura al servizio del pronto intervento costituita da:

- uno o più numeri telefonici, dedicati a ricevere segnalazioni di situazioni che richiedono un pronto intervento, attivi 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno;
- un operatore o, in alternativa, un sistema di smistamento tempestivo delle chiamate a uno o più operatori.

3.24 sezionamento: Azione che comporta l'interruzione volontaria del flusso di massa del fluido termovettore attraverso la chiusura degli organi di sezionamento.

3.25 sottostazione d'utenza: Apparato terminale dell'allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero e/o contatore di energia termica e/o strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia con l'impianto dell'utente (circuito secondario negli impianti indiretti).

3.26 struttura operativa di pronto intervento (SOPI): Insieme costituito da persone, mezzi, strumenti e supporti logistici, deputato alla gestione delle situazioni che richiedono il pronto intervento.

3.27 tempo di arrivo sul luogo dell'intervento: Tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata e l'arrivo sul luogo dell'intervento del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

3.28 termine dell'emergenza: Giorno, ora e minuto in cui il responsabile dell'emergenza dichiara chiusa l'emergenza.

3.29 vapore: Fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione allo stato aeriforme.

4 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento definisce gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione del servizio di pronto intervento (punto 5) e delle emergenze (punto 6) il cui scopo è quello di:

- ricevere la segnalazione di anomalie;
- individuare le anomalie segnalate sulle reti di trasporto, le reti di distribuzione, gli allacciamenti e/o le sottostazioni d'utenza;
- assicurare tempestivamente il ripristino e il mantenimento delle condizioni di sicurezza,
- minimizzare gli effetti dell'anomalia e prevenire conseguenti emergenze con particolare riguardo ai clienti finali.

La prassi di riferimento si completa con le seguenti appendici:

Appendice A contenente un elenco indicativo delle domande da porre al segnalante durante il primo contatto;

Appendice B contenente le schede esemplificative di casistiche di pronto intervento;

Appendice C sulla classificazione delle dispersioni ai fini della messa in sicurezza.

5 PRONTO INTERVENTO

5.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

5.1.1 ASPETTI GENERALI

Nel servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento, la gestione del pronto intervento comporta:

- la definizione di una struttura operativa deputata al pronto intervento, a disposizione della quale sono poste adeguate risorse umane, tecniche e logistiche;

- la predisposizione e l'aggiornamento di procedure operative scritte per le anomalie il cui verificarsi è ritenuto più probabile; in dette procedure vengono individuate e descritte le principali azioni necessarie per un'efficace gestione del pronto intervento;
- la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione, compresa la modulistica, necessaria alla gestione del pronto intervento.

5.1.2 STRUTTURA OPERATIVA DI PRONTO INTERVENTO

Le risorse tecniche, umane e logistiche che costituiscono la SOPI possono appartenere al gestore, a terzi o in parte al gestore e in parte a terzi; in ogni caso la struttura deve essere formalmente definita e le risorse a sua disposizione individuate.

Le risorse non sono necessariamente dedicate in via esclusiva alla struttura operativa del Pronto Intervento, che ne ha però assoluta precedenza di utilizzo in caso di necessità.

5.1.3 RISORSE UMANE

Il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte, dell'organizzazione di pronto intervento, deve essere in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato.

Il gestore deve fornire al personale interessato:

- le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti durante l'attività di pronto intervento;
- l'aggiornamento tecnico necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni.

5.1.4 PROCEDURE OPERATIVE

Il gestore fornisce specifiche procedure operative alla struttura del pronto intervento.

Le procedure devono essere aggiornate quando necessario e conservate dal gestore.

Le procedure devono contenere almeno le seguenti indicazioni:

- modalità di comunicazione interna alla SOPI,
- modalità di avviso del personale interessato,
- modalità di delimitazione delle aree di intervento,
- modalità di intercettazione della porzione di rete interessata,
- modalità per l'eventuale presidio e/o protezione dell'area di pericolo,
- modalità per l'eventuale attivazione della gestione dell'emergenza.

5.1.5 DOCUMENTAZIONE

Il gestore deve mettere a disposizione della SOPI la documentazione necessaria per consentire sia un'efficace e rapida localizzazione dell'anomalia, sia una valutazione quanto più precisa possibile dei suoi effetti, anche potenziali.

La documentazione deve comprendere almeno:

- la cartografia in scala idonea, riportante almeno le seguenti informazioni: tracciato della rete riferito alla toponomastica del territorio, ubicazione del punto di partenza degli allacciamenti, posizione degli organi di intercettazione sulla rete;
- la localizzazione delle principali infrastrutture e le caratteristiche del territorio (ferrovie, autostrade, presenza di fiumi, ecc.);
- i riferimenti telefonici necessari per la gestione del pronto intervento (imprese, enti, altre funzioni aziendali, numero unico di emergenza, Polizia Municipale, fornitori di altri servizi o delle infrastrutture potenzialmente interessati, ecc.).

Il gestore deve comunicare alla struttura operativa del pronto intervento ogni variazione significativa delle informazioni relative alla documentazione di cui sopra.

5.2 RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI E ATTIVAZIONE DEL PRONTO INTERVENTO

5.2.1 RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI DI ANOMALIE

Il gestore deve disporre di un Servizio Telefonico di Pronto Intervento (Servizio TPI). La persona che chiama il Servizio TPI deve sempre essere messa in contatto diretto con un operatore, senza essere obbligata a comporre altri numeri telefonici.

È possibile utilizzare deviatori di chiamata o alberi telefonici purché sia assicurata la tracciabilità e conseguentemente sia individuabile l'inizio della chiamata e la catena di contatti e azioni successive.

Il numero o i numeri di telefono del Servizio TPI devono corrispondere a postazioni telefoniche fisse o con deviazione automatica di chiamata su telefoni mobili quando necessario.

Il numero o i numeri di telefono del Servizio TPI devono essere resi noti al cliente, alle forze dell'ordine, ai servizi pubblici di emergenza, alle Amministrazioni dei Comuni serviti dalla rete.

Il gestore è tenuto inoltre a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicare tempestivamente in forma scritta i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione ai clienti finali, direttamente o indirettamente tramite i venditori. Il gestore è tenuto altresì a comunicare tempestivamente i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione all'Autorità con le modalità da essa definite.

L'operatore deve essere adeguatamente istruito al fine di raccogliere le informazioni utili a classificare la segnalazione e, qualora necessario, fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare nell'immediato in attesa dell'eventuale arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Nel caso in cui alla prima risposta non sia possibile individuare l'entità della segnalazione e quindi classificarla o meno come anomalia tale da attivare il PI, la procedura deve prevedere la possibilità di ricontattare il segnalante o di effettuare un ulteriore approfondimento tecnico, anche tramite operatore diverso, al fine di procedere ulteriormente nella classificazione della segnalazione. In caso di impossibilità, la segnalazione viene classificata sulla base delle indicazioni ricevute nella prima chiamata e, se insufficienti, viene attivata la procedura di pronto intervento.

L'operatore inoltre deve raccogliere ogni ulteriore notizia utile alla comprensione dell'evento ed alla successiva gestione dell'intervento. Le segnalazioni di presunte anomalie pervenute al gestore attraverso canali diversi da quello telefonico dedicato (ad esempio telecontrollo) devono essere fatte convergere verso l'operatore e solo da questo momento evase quali segnalazioni di presunte anomalie.

L'operatore, per ogni segnalazione ricevuta, deve registrare in modo cronologicamente consequenziale e inalterabile almeno:

- inizio della chiamata;
- dati identificativi del segnalante (quando possibile);
- codice univoco di identificazione della richiesta di pronto intervento;
- indirizzo del luogo oggetto della segnalazione;
- motivo della segnalazione e tipologia dell'anomalia;
- indicazioni necessarie per la classificazione della segnalazione.

L'elenco indicativo di domande da porre all'utente per classificare l'anomalia è riportato in Appendice A.

Nelle schede esemplificative dell'Appendice B sono riportate domande integrative da porre al segnalante in una eventuale fase successiva alla prima classificazione.

Qualora giungano più chiamate relative alla stessa anomalia, devono essere gestite in modo tale da poter essere ricondotte alla prima chiamata. In tale situazione è possibile non proseguire ulteriormente con le domande al segnalante e ai segnalanti successivi e di classificare le chiamate come "già in gestione".

Al termine della segnalazione, l'operatore, a seconda della tipologia dell'anomalia, attiva la SOPI in conformità alle procedure operative predisposte dal gestore.

Se sono previsti più responsabili del pronto intervento, in servizio contemporaneamente in zone diverse in cui opera il gestore, all'operatore devono essere resi noti i loro nominativi e numeri di telefono, unitamente alla definizione delle zone di loro competenza.

5.2.2 TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE E CLASSIFICAZIONE DELL'ANOMALIA

Sulla base delle informazioni disponibili, l'operatore del STPI e/o la SOPI devono classificare:

- La tipologia di segnalazione:
 1. non di competenza per il pronto intervento,
 2. attività programmabile in orario lavorativo (nuova o già in gestione),
 3. attività di pronto intervento (nuova o già in gestione).
- L'eventuale causale di attivazione e il relativo sotto-caso:
 - A. Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza:
 - A.1 all'esterno degli edifici. In strada, marciapiede, cortile, parcheggio,

- A.2 all'esterno degli edifici. In un giardino o un'area verde,
 - A.3 all'interno degli edifici. Nel locale centrale termica o in altri locali chiusi (cavedi, cantine, autorimesse, appartamenti),
 - A.4 all'interno degli edifici. In locali comuni liberamente accessibili (vano scale, atrio, ingresso, corridoi cantine, cortili, ecc.).
- C. Manomissione o danneggiamento dell'impianto di distribuzione tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza:
- C.1 all'esterno degli edifici. In strada, marciapiede, cortile, parcheggio, giardino o un'area verde,
 - C.2 all'interno degli edifici. Nel locale centrale termica o in altri locali chiusi (cavedi, cantine, autorimesse, appartamenti),
 - C.3 all'interno di edifici. In locali comuni liberamente accessibili (vano scale, atrio, ingresso, corridoi cantine, cortile, ecc.).

NOTA La casistica B, secondo la delibera ARERA 548/2019/R/TLR, è relativa alle interruzioni di fornitura pertanto fuori dallo scopo del presente documento.

Il gestore si dota di procedure per consentire l'acquisizione del maggior numero di informazioni atte ad individuare l'entità dell'anomalia.

Esempi di prima classificazione sono:

- 1,
- 2,
- 3.A.2,
- 3.C.1,

5.2.3 PRIORITÀ DI INTERVENTO

Nel caso in cui, contemporaneamente o in un breve lasso di tempo, pervengano più segnalazioni relative a presunte anomalie, alle varie richieste deve essere attribuito un livello di priorità col quale devono essere gestiti gli interventi contestuali.

Ciascun gestore deve stabilire criteri di priorità, individuando, sulla base delle conoscenze relative alla rete, delle condizioni dell'area in cui possono verificarsi le anomalie e della tipologia dell'anomalia, gli eventi ritenuti più gravi ai fini della sicurezza.

5.3 AZIONE DI PRONTO INTERVENTO

Il personale della SOPI, una volta attivato:

- contatta se possibile e se necessario il segnalante per porre eventuali domande integrative utili ad esempio a confermare o riclassificare la segnalazione;

- raggiunge il luogo dell'intervento registrando giorno, ora e minuto ai fini della definizione del tempo di intervento;
- se necessario, attiva il soccorso sanitario o i Vigili del Fuoco;
- classifica ulteriormente la dispersione, manomissione o danneggiamento come T1, T2 o T3 ai fini della messa in sicurezza;
- adotta le misure per la messa in sicurezza evitando ove possibile la interruzione del servizio;
- avvia le attività per l'individuazione delle cause che hanno generato la segnalazione;
- documenta eventuali danni a persone, animali o cose;
- redige il rapporto di pronto intervento.

In Appendice B sono riportate, a titolo indicativo e non esaustivo, le procedure operative relative ai principali casi che si possono presentare in seguito alla segnalazione di una anomalia.

In Appendice C sono riportati i criteri di classificazione delle dispersioni, manomissioni o danneggiamenti come T1, T2 o T3 ai fini della messa in sicurezza.

Nel caso in cui il responsabile del pronto intervento classifichi l'anomalia come emergenza, si attiva la procedura di gestione dell'emergenza (vedere punto 6).

5.4 STRUMENTI ED ATTREZZATURE

Il gestore deve mettere a disposizione della SOPI i mezzi, gli strumenti, le attrezzature ed i materiali necessari per l'espletamento delle attività in maniera efficiente ed efficace in conformità alle procedure operative e alle caratteristiche dell'organizzazione.

5.5 REGISTRAZIONE DEI DATI

Ogni attività di pronto intervento deve essere registrata in un apposito rapporto al fine di garantire la raccolta ordinata e completa dei dati e la loro rintracciabilità nel tempo, conformemente alle procedure aziendali adottate dal gestore.

Il rapporto di pronto intervento deve contenere almeno i seguenti dati:

- codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento;
- inizio della chiamata;
- giorno, ora e minuto di arrivo sul luogo per la definizione del tempo di arrivo sul luogo dell'intervento;
- tipo di anomalia rilevata;
- eventuali danni a persone, animali o cose, compresi gli incidenti;
- operazioni compiute;
- esito dell'intervento;
- nominativi degli addetti di pronto intervento intervenuti;
- eventuali ulteriori provvedimenti conseguenti alla attività di pronto intervento.

Le suddette registrazioni devono essere conservate per un periodo non inferiore a 5 anni solari successivi a quello in cui è avvenuta la registrazione.

I dati derivanti dai rapporti di pronto intervento devono essere periodicamente registrati al fine della successiva elaborazione.

6 GESTIONE DELLE EMERGENZE

6.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

6.1.1 ASPETTI GENERALI

Il gestore redige una procedura con i seguenti contenuti minimi:

- criteri di attivazione dell'emergenza;
- modalità di individuazione del responsabile della gestione dell'emergenza;
- definizione delle risorse umane, tecniche e logistiche per la gestione dell'emergenza;
- documentazione necessaria alla gestione dell'emergenza e modalità per il relativo aggiornamento;
- principali azioni da intraprendere;
- eventuali modalità di gestione dei rapporti con soggetti terzi: Pubbliche Autorità competenti, gestori di altri servizi, organi di informazione;
- modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

6.1.2 RESPONSABILE DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il gestore nomina, nel rispetto della pertinente procedura, il responsabile della gestione delle emergenze.

Tale ruolo e ogni sua variazione deve essere reso noto a tutto il personale interessato mediante comunicazione scritta.

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

Il ruolo del responsabile della gestione delle emergenze può essere assunto da personale dipendente del gestore o esterno.

Il nome e il recapito telefonico del responsabile della gestione delle emergenze devono essere comunicati in forma scritta al responsabile del pronto intervento.

Il responsabile della gestione delle emergenze deve avere, per tutto il periodo di durata dell'emergenza, i poteri necessari per gestire tutte le risorse umane, tecniche e logistiche della struttura per la gestione delle emergenze e, se necessario, ulteriori risorse messe a disposizione dal gestore.

Quando la gestione di un'emergenza coinvolge strutture di soccorso pubblico e/o pubbliche autorità, il responsabile delle emergenze si mette a loro disposizione.

Quando la gestione di un'emergenza coinvolge altri servizi (es. acquedotto, gas naturale) il responsabile della gestione delle emergenze collabora con tali servizi.

6.1.3 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il gestore deve disporre di una organizzazione in grado di garantire, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, un'efficace gestione delle emergenze. Tale organizzazione:

- può essere attiva in permanenza oppure essere attivata in caso di necessità con il personale più indicato a gestire quella particolare emergenza;
- può essere dotata di mezzi e strumenti appositamente dedicati oppure può utilizzare quelli impiegati durante la normale attività;
- può essere costituita da personale dipendente del gestore, esterna o mista;
- deve essere costituita da persone in possesso della competenza e dell'esperienza necessarie;
- deve disporre con precedenza delle risorse disponibili ritenute necessarie per la gestione dell'emergenza;
- deve disporre di strumenti, mezzi di trasporto, apparecchi di comunicazione efficienti e funzionali e quant'altro previsto nel piano di emergenza a supporto del personale che gestisce l'emergenza.

6.1.4 DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DELLA ORGANIZZAZIONE

Il gestore deve mettere a disposizione della organizzazione per la gestione delle emergenze le informazioni e la documentazione necessarie per l'espletamento del servizio. Tale documentazione, che deve essere almeno uguale a quella messa a disposizione della SOPI, deve essere mantenuta aggiornata.

Il gestore deve comunicare tempestivamente al responsabile della gestione delle emergenze ogni variazione significativa delle informazioni relative alla documentazione di cui sopra.

6.1.5 IL PIANO DI GESTIONE DELL'EMERGENZA

6.1.5.1 ASPETTI GENERALI

Tutte le procedure per affrontare e gestire eventuali emergenze devono essere raccolte e ordinate in un unico documento scritto, aggiornato ad ogni variazione significativa e comunque sottoposto a revisione almeno ogni tre anni e, in caso di modifiche, a nuova approvazione del gestore.

Una copia aggiornata del piano di gestione dell'emergenza deve essere disponibile presso tutte le unità operative dell'organizzazione competenti per la gestione delle emergenze.

Il piano di gestione dell'emergenza deve prevedere inoltre le modalità di comunicazione fra le persone che partecipano alla gestione dell'emergenza e di comunicazione fra il responsabile della gestione delle emergenze e l'esterno, in particolare con le pubbliche Autorità competenti.

Il gestore deve curare che le comunicazioni verso l'esterno siano gestite in modo tale da rendere consapevoli tutte le persone interessate dall'emergenza della necessità di attenersi prontamente e ordinatamente alle disposizioni impartite dal responsabile della gestione delle emergenze e/o dalle Pubbliche Autorità competenti.

In ogni caso, il piano di gestione dell'emergenza deve definire almeno:

- a) le modalità di ricezione e trasmissione delle informazioni finalizzate all'individuazione dello stato di emergenza;
- b) le modalità per la valutazione delle circostanze che portano a dichiarare lo stato di emergenza;
- c) i criteri e le modalità per l'attivazione dello stato di emergenza;
- d) le modalità di informazione alle pubbliche autorità competenti;
- e) le modalità per la chiusura dell'emergenza;
- f) le modalità di raccolta e registrazione delle informazioni relative all'emergenza, dall'inizio alla chiusura.

Il piano di gestione delle emergenze deve prevedere il riferimento a eventuali procedure aziendali relative a:

- a) messa in sicurezza della rete;
- b) continuità del servizio, dove possibile e nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza;
- c) ripristino delle condizioni di normale esercizio della rete.

6.1.5.2 RICEZIONE E TRASMISSIONE DELLE SEGNALAZIONI

Il gestore, per la ricezione di segnalazioni di anomalie sulla rete che possono condurre alla dichiarazione di emergenza si avvale del Servizio TPI.

6.1.5.3 MODALITÀ PER L'ATTIVAZIONE DELLO STATO DI EMERGENZA

In base alle informazioni rilevate dopo l'arrivo sul posto, l'organizzazione del pronto intervento informa, se necessario, il responsabile della gestione delle emergenze, trasferendogli le informazioni acquisite necessarie alla valutazione dell'evento e mettendolo al corrente di eventuali azioni già intraprese.

Il responsabile della gestione delle emergenze sulla base delle informazioni ricevute e dei criteri di attivazione dell'emergenza valuta la necessità o meno di attivare lo stato di emergenza e le procedure previste per la sua gestione.

La struttura del pronto intervento presente sul posto segue da quel momento le istruzioni che le vengono impartite dal responsabile per la gestione delle emergenze.

6.1.5.4 GESTIONE DELL'EMERGENZA

La gestione dell'emergenza deve essere condotta in conformità a quanto previsto dalle procedure di gestione dell'emergenza, che il responsabile della gestione delle emergenze applica, tenendo eventualmente conto degli aspetti particolari legati alla specifica situazione.

Se la gestione dell'emergenza non può essere condotta facendo riferimento alle procedure di gestione dell'emergenza, il responsabile per la gestione delle emergenze valuta, in funzione della propria esperienza, delle risorse disponibili e dell'evolversi della situazione, quali azioni devono intraprendersi, tenendo presente che le priorità da seguire sono, in ordine decrescente: salvare vite umane, evitare o minimizzare danni alle persone, agli animali e alle proprietà, garantire la continuità del servizio.

Un'emergenza può essere risolta con un intervento di ripristino definitivo delle condizioni di sicurezza e continuità del servizio, oppure con un intervento provvisorio che, pur garantendo la continuità del servizio ai clienti finali in modo sicuro, deve essere seguito da un successivo intervento per ripristinare le normali condizioni di funzionamento dell'impianto.

In quest'ultimo caso, il responsabile per la gestione delle emergenze, ad emergenza terminata, informa il gestore, che a sua volta decide tempi e modalità di esecuzione del successivo intervento, tenendo conto delle vigenti regole e norme tecniche.

6.1.5.5 MODALITÀ PER LA CHIUSURA DELLO STATO DI EMERGENZA

Ripristinate le condizioni di sicurezza il responsabile della gestione delle emergenze comunica il termine dell'emergenza a tutti i soggetti interessati e alle pubbliche autorità competenti, se coinvolte.

6.1.5.6 MODALITÀ DI REDAZIONE DEL RAPPORTO DELL'EMERGENZA

Dopo aver determinato il termine dell'emergenza emergenza, il responsabile per la gestione delle emergenze redige un rapporto finalizzato a riepilogare i motivi che hanno portato all'insorgere dell'emergenza per identificare successivamente, dove possibile e opportuno, azioni correttive che limitino le possibilità di ripetersi dell'evento.

Il rapporto dell'emergenza deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- codice univoco attribuito all'emergenza;
- codice univoco di identificazione della segnalazione di pronto intervento, che ha causato l'attivazione della struttura per la gestione delle emergenze;
- rapporto di pronto intervento;
- inizio dell'emergenza;
- localizzazione geografica dell'emergenza;
- tipologia dell'emergenza;
- punto di origine dell'emergenza (es. rete di trasporto, rete di distribuzione, allacciamento, sottostazione);
- descrizione sintetica dell'emergenza;
- descrizione delle azioni intraprese;
- descrizione delle cause accertate dell'emergenza;
- termine dell'emergenza.

6.1.6 RAPPORTI CON LE PUBBLICHE AUTORITÀ

Il gestore al verificarsi di un'emergenza deve:

- valutare se richiedere l'intervento delle pubbliche autorità competenti; in caso affermativo renderle edotte della situazione e attuare il coordinamento richiesto con la propria struttura per la gestione dell'emergenza;
- rispondere a quanto eventualmente richiesto dalle Pubbliche autorità competenti.

Nel caso in cui una pubblica autorità richieda al gestore l'attivazione dello stato di emergenza, il gestore pone la propria struttura a sua disposizione.

6.2 RISORSE UMANE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte, della gestione delle emergenze, deve essere in grado di svolgere le mansioni previste dal ruolo ad esso assegnato.

Il gestore deve fornire al personale interessato:

- le procedure e le istruzioni che riguardano lo svolgimento dei suoi compiti durante l'attività;
- l'aggiornamento tecnico necessario al corretto svolgimento delle sue mansioni.

APPENDICE A - ELENCO INDICATIVO DELLE DOMANDE DA PORRE AL SEGNALANTE DURANTE IL PRIMO CONTATTO

La presente Appendice riporta un elenco indicativo di domande utili da porre al segnalante per consentire la classificazione della chiamata durante il primo contatto.

Le domande sono finalizzate all'acquisizione delle informazioni base per capire:

- la presenza o meno di una anomalia,
- l'entità dell'anomalia ai fini della sua classificazione,
- la localizzazione dell'anomalia.

Inizio della chiamata	<p>Come si chiama? Da che numero telefonico sta chiamando? Da dove chiama? Chiama per un problema relativo al TLR/TLF? Dove ha rilevato il problema? (Comune, via, piazza, civico, scala, piano appartamento, altri riferimenti) Per segnalazioni all'interno di un edificio, lei è condomino/proprietario/amministratore/terzo responsabile/manutentore dell'edificio, o titolare del contratto di TLR/TLF?</p>
Identificazione tipologia segnalazione	<p>Chiama per segnalare una perdita? Chiama per segnalare la manomissione o il danneggiamento della rete? <i>Esempio: coibentazione manomessa o rovinata, quadro elettrico accessibile di TLR aperto o danneggiato, ecc.</i> Chiama per altro motivo?</p>
Identificazione punto anomalia	<p>La perdita/manomissione/danneggiamento è: - in strada, marciapiede, cortile, parcheggio? - in un giardino o un'area verde? - all'interno di un edificio, nel locale centrale termica o sottostazione di scambio in appartamento e contenuta in un unico involucro? L'edificio è allacciato al TLR/TLF? - all'interno di un edificio, da tubazioni poste in locali accessibili? L'edificio è allacciato al TLR/TLF? <i>Esempio: vano scale, atrio ingresso, corridoi, cavedi, cantine, autorimesse, cortili appartamenti ecc.</i> - Dove è visibile il danneggiamento o la manomissione? Ci sono tratti di tubazione senza coibentazione? Si vedono i tubi di acciaio?</p>
Raccolta informazioni minime	<p>Vede uscire acqua? L'acqua sembra calda? La fuoriuscita di acqua è un gocciolamento (flusso non continuo)? La fuoriuscita di acqua è contenibile? Vede uscire vapore? La perdita ha causato o sta causando danni a persone o animali? La perdita ha causato o sta causando danni a cose o altro? <i>Esempio: strada, marciapiede, cortile, parcheggio, giardino, edificio, ecc.</i> In caso di manomissione o danneggiamento i tubi sembrano caldi? NOTA: La fuoriuscita incontrollata (perdita) è caratterizzata da un flusso continuo e non contenibile di fluido termovettore liquido o da un flusso continuo di vapore</p>
Indicazioni di sicurezza al segnalante	<p>In caso di perdite continue di acqua calda o vapore o di manomissione o danneggiamento suggerire al segnalante di non avvicinarsi</p>
Informazioni finali al segnalante	<p>Informare il segnalante che può essere ricontattato. Informare il segnalante, se proprietario/amministratore/gestore/cliente teleriscaldamento dell'edificio, che l'intervento del gestore potrebbe comportare la sospensione del servizio e/o l'addebito di costi nel caso in cui l'anomalia non sia di competenza del gestore.</p>

APPENDICE B – SCHEDE ESEMPLIFICATIVE DI CASISTICHE DI PRONTO INTERVENTO

La presente Appendice riporta delle schede esemplificative delle varie casistiche di pronto intervento come definite al punto 5.2.2.

Codice causale		A.1
Causale di attivazione		Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione all'esterno degli edifici tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza;
Sottocaso		Perdita in strada, marciapiede, cortile, parcheggio.
Gestione della chiamata	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A
	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	Si sono creati avvallamenti nel terreno/asfalto? La perdita crea problemi per la circolazione (es. visibilità limitata a causa del vapore, allagamento stradale)? La perdita interessa o è in prossimità di binari ferroviari o del tram? La perdita arriva dall'interno di un cantiere stradale? Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o messi di soccorso (polizia locale, vigili del fuoco, ambulanze)?
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore. Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di perdita non incontrollata di sola acqua calda, che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".
	Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento".
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di perdita non incontrollata già nota/segnalata che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.
	Già nota Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione già nota/segnalata di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento - già in gestione".
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento		Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassifica l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).

Codice causale	A.1
	<p>Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.) Se riscontra che la segnalazione riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.</p>
	<p>Arriva sul posto e valuta la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.</p>
	<p>Se necessario, chiama la Polizia locale, i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.</p>
	<p>Mette in sicurezza la zona: - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti, - se necessario devia il passaggio dei pedoni ed il transito veicolare anche con idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia in attesa dell'arrivo delle competenti autorità di gestione del traffico.</p>
	<p>Se necessario esegue le manovre di sezionamento.</p>
	<p>Raccoglie le informazioni per le successive attività (es. ispezione della rete per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni alla sede stradale o a terzi, ecc.).</p>
	<p>Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto.</p>
	<p>Se necessario avvia la procedura di gestione delle emergenze.</p>

Codice causale	A.2	
Causale di attivazione	Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione all'esterno degli edifici di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza.	
Sottocaso	Perdita in un giardino o un'area verde.	
Gestione della chiamata	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A
	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	<p>Si sono creati avvallamenti nel terreno? La perdita crea problema per il passaggio di persone o animali (per esempio allagamenti)? La perdita interessa o è in prossimità di binari ferroviari o del tram? La perdita arriva dall'interno di un cantiere? Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (Polizia Locale, Vigili del Fuoco, ambulanze)?</p>
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.</p>
		<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.</p>
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di perdita non incontrollata di sola acqua calda, che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".

Codice causale		A.2
	Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento".
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di perdita non incontrollata già nota/segnalata che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.
	Già nota Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione già nota/segnalata di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento - già in gestione".
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento		Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassificata l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).
		Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigli del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.). Se riscontra che la segnalazione riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.
		Arriva sul posto e valuta la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.
		Se necessario, chiama la Polizia Locale, i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.
		Mette in sicurezza la zona: - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti, - se necessario devia il passaggio dei pedoni anche con idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia.
		Se necessario esegue le manovre di sezionamento.
		Raccoglie le informazioni per le successive attività (ad esempio: ispezione della rete per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni alla sede stradale o a terzi, ecc).
		Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto. Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.

Codice causale		A.3
Causale di attivazione		Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione all'interno degli edifici (allacciamento o sottostazione) di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza.
Sottocaso		Perdita nel locale centrale termica o in altri locali chiusi (cavedi, cantine, autorimesse, appartamenti)
	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire le eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A

Codice causale		A.3
Gestione della chiamata	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	<p>Il locale è accessibile?</p> <p>Il locale è allagato?</p> <p>Il locale è pieno di vapore?</p> <p>È visibile il punto di perdita?</p> <p>La perdita è dal contatore (<i>eventualmente definire altri organi di competenza del gestore</i>)?</p> <p>La perdita è da una tubazione?</p> <p>La perdita è da un termosifone (<i>eventualmente definire altri organi non di competenza del gestore</i>)?</p> <p>Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (polizia locale, vigili del fuoco, ambulanze)?</p>
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente o se l'edificio non risulta allacciato al teleriscaldamento, classificare la segnalazione come "non di competenza".</p> <p>Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.</p>
		<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita di fluido diverso dal fluido termovettore di rete da un componente non di competenza del gestore (es. termosifone con fornitura indiretta), classificare la segnalazione come non di competenza.</p> <p>Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.</p>
		<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza".</p> <p>Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.</p>
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	<p>In caso di segnalazione di perdita non incontrollata di fluido termovettore, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".</p>
	Gestire come pronto intervento	<p>In caso di segnalazione di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento".</p>
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	<p>In caso di segnalazione di perdita non incontrollata già nota/segnalata che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione".</p> <p>NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.</p>
Già nota Gestire come pronto intervento	<p>In caso di segnalazione già nota/segnalata di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento - già in gestione".</p>	
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento		<p>Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassifica l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).</p> <p>Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigli del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.).</p>

Codice causale	A.3
	Se riscontra che la segnalazione riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.
	Arriva sul posto e valuta la competenza e la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.
	Se necessario, chiama i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.
	Mette in sicurezza la zona: <ul style="list-style-type: none"> - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti, - se necessario appone idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia.
	Se necessario, esegue le manovre di sezionamento sugli organi di intercettazione di competenza del gestore disponibili nel locale o all'esterno.
	Raccoglie le informazioni per le successive attività di riparazione (es. ispezione della rete per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni ai locali o a terzi, ecc).
	Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto.
	Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.

Codice causale	A.4	
Causale di attivazione	Fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione all'interno degli edifici (allacciamento o sottostazione) di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza.	
Sottocaso	Perdita in locali comuni liberamente accessibili (vano scale, atrio ingresso, corridoi cantine, cortili, ecc.)	
Gestione della chiamata	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire le eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A
	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	Il locale è accessibile? Il locale è allagato? Il locale è pieno di vapore? È visibile il punto di perdita? La perdita è dal contatore (o altri organi di competenza del gestore)? La perdita è da una tubazione? La perdita è da un termosifone (o altri organi non di competenza del gestore)? Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (polizia locale, vigili del fuoco, ambulanze)?
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente o se l'edificio non risulta allacciato al teleriscaldamento, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore
		Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita di fluido diverso dal fluido termovettore di rete da un componente non di competenza del gestore (es. termosifone con fornitura indiretta), classificare la segnalazione come non di competenza.

Codice causale	A.4	
		<p>Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.</p>
		<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.</p>
	<p>Gestire come attività programmabile in orario lavorativo</p>	<p>In caso di segnalazione di perdita non incontrollata di fluido termovettore classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".</p>
	<p>Gestire come pronto intervento</p>	<p>In caso di segnalazione di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento".</p>
	<p>Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo</p>	<p>In caso di segnalazione di perdita non incontrollata già nota/segnalata che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.</p>
	<p>Già nota Gestire come pronto intervento</p>	<p>In caso di segnalazione già nota/segnalata di perdita incontrollata, classificare la segnalazione come "pronto intervento - già in gestione".</p>
<p>Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento</p>		<p>Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassifica l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).</p> <p>Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.).</p> <p>Se riscontra che la segnalazione riguarda una perdita non incontrollata di fluido termovettore, da un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.</p> <p>Arriva sul posto e valuta la competenza e la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.</p> <p>Se necessario, chiama i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.</p> <p>Mette in sicurezza la zona: - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti - se necessario appone idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia.</p> <p>Se necessario esegue le manovre di sezionamento sugli organi di competenza del gestore.</p> <p>Raccoglie le informazioni per le successive attività di riparazione (es.: ispezione della rete di competenza per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni ai locali o a terzi, ecc.).</p> <p>Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto.</p>

Codice causale	A.4
	Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.

Codice causale	C.1	
Causale di attivazione	Segnalazione di manomissione o danneggiamento dell'impianto di distribuzione all'esterno degli edifici di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza	
Sottocaso		
Gestione della chiamata	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A
	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	La manomissione o il danneggiamento crea problema per la circolazione? Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (Polizia Locale, Vigili del Fuoco, ambulanze)?
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.
		Se la segnalazione/chiamata riguarda una manomissione o danneggiamento di un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".
	Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che ha causato danno, classifica la segnalazione come "pronto intervento".
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni ed è tale da non causarne, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.
Già nota Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che ha causato danno o è tale da causarne, classifica la segnalazione come "pronto intervento – già in gestione".	
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento		Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassificata l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).
		Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.). Se riscontra che la segnalazione di manomissione o danneggiamento riguarda un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.

Codice causale	C.1
	Arriva sul posto e valuta la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.
	Se necessario, chiama la Polizia Locale, i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.
	Mette in sicurezza la zona: <ul style="list-style-type: none"> - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti; - se necessario devia il passaggio dei pedoni ed il transito veicolare anche con idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia in attesa dell'arrivo delle competenti autorità di gestione del traffico.
	Se necessario, esegue le manovre di sezionamento.
	Raccoglie le informazioni per le successive attività (es. ispezione della rete per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni ai locali o a terzi, ecc.).
	Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto.
	Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.

Codice causale	C.2	
Causale di attivazione	Manomissione o danneggiamento dell'impianto di distribuzione all'interno degli edifici (allacciamento o sottostazione) di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza	
Sottocaso	Anomalia nel locale centrale termica o in altri locali chiusi (cavedi, cantine, autorimesse, appartamenti) .	
Gestione della chiamata	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire le eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A
	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	Il locale è accessibile? Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (polizia locale, vigili del fuoco, ambulanze)?
Classificazione e gestione della segnalazione/anomalia	Non di competenza	Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.
		Se la segnalazione/chiamata riguarda una manomissione o danneggiamento di un componente non di competenza del gestore (es: a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni ed è tale da non causarne, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".
	Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che ha causato danni o è tale da causarne, classifica la segnalazione come "pronto intervento".

Codice causale		C.2
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni ed è tale da non causarne, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.
	Già nota Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che ha causato danno o è tale da causarne, classifica la segnalazione come "pronto intervento – già in gestione".
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento		Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassificata l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).
		Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.). Se riscontra che la segnalazione di manomissione o danneggiamento riguarda un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.
		Arriva sul posto e valuta la competenza e la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.
		Se necessario, chiama i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.
		Mette in sicurezza la zona: - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti; - se necessario appone idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia.
		Se necessario, esegue le manovre di sezionamento sugli organi di disponibili nel locale o sugli organi di competenza del gestore.
		Raccoglie le informazioni per le successive attività di riparazione (es.: ispezione della rete di competenza per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni ai locali o a terzi, ecc).
		Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto. Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.

Codice causale		C.3
Causale di attivazione		Manomissione o danneggiamento dell'impianto di distribuzione all'interno degli edifici (allacciamento o sottostazione) di entità tale da determinare dei possibili rischi di sicurezza;
Sottocaso		Anomalia in locali comuni liberamente accessibili (vano scale, atrio ingresso, corridoi cantine, cortili, ecc.)
	Inizio della chiamata	Rivolgere le domande pertinenti specificate in Appendice A Fornire le eventuali indicazioni comportamentali specificate in Appendice A

Codice causale		C.3
Gestione della chiamata	Raccolta informazioni aggiuntive (anche in fase successiva alla prima segnalazione)	<p>Il locale è accessibile?</p> <p>Sono già presenti sul posto forze dell'ordine o mezzi di soccorso (Polizia Locale, Vigili del Fuoco, ambulanze)?</p>
Classificazione e gestione della segnalazione /anomalia	Non di competenza	<p>Se la segnalazione/chiamata riguarda un comune in cui il gestore non gestisce il servizio teleriscaldamento o un'area (zona, via, piazza, ecc.) in cui la rete del gestore non è presente, classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore.</p> <p>Se la segnalazione/chiamata riguarda una manomissione o danneggiamento di un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classificare la segnalazione come "non di competenza". Comunicare al segnalante che la segnalazione non è di competenza del gestore e di rivolgersi al proprio manutentore/idraulico.</p>
	Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni ed è tale da non causarne, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo".
	Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione di manomissione o danneggiamento che ha causato danni o è tale da causarne, classifica la segnalazione come "pronto intervento".
	Già nota Gestire come attività programmabile in orario lavorativo	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che non ha causato danni ed è tale da non causarne, classificare la segnalazione come "attività programmabile in orario lavorativo - già in gestione". NOTA: In tale evenienza devono essere ripetute tutte le domande minime per accertare l'eventuale riclassificazione dell'anomalia.
	Già nota Gestire come pronto intervento	In caso di segnalazione già nota/segnalata di manomissione o danneggiamento che ha causato danno o è tale da causarne, classifica la segnalazione come "pronto intervento - già in gestione".
Procedura operativa d'intervento del personale del Servizio Pronto Intervento	<p>Verifica in cartografia presenza e posizione della rete, individua organi di manovra da azionare in caso di necessità di sezionamento. A fronte dell'evidenza che l'anomalia riguarda un'area in cui la rete non è presente, riclassifica l'anomalia come "non di competenza" e procede a informare il segnalante (ove possibile) o il soggetto competente (servizio idrico, ecc.).</p> <p>Eventualmente richiama il segnalante per acquisire dettagli sulla situazione segnalata (localizzazione ed entità dell'anomalia, accessibilità dei luoghi, presenza sul posto di forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ecc.).</p> <p>Se riscontra che la segnalazione di manomissione o danneggiamento riguarda un componente non di competenza del gestore (es. a valle del punto di consegna), classifica la segnalazione come "non di competenza" e procede a informare il segnalante.</p> <p>Arriva sul posto e valuta la competenza e la coerenza della situazione con la segnalazione per eventuale riclassificazione dell'anomalia e classificazione della dispersione.</p> <p>Se necessario, chiama i Vigili del Fuoco e il Soccorso Sanitario, favorendo le migliori condizioni di accesso per l'eventuale intervento.</p>	

Codice causale	C.3
	<p>Mette in sicurezza la zona:</p> <ul style="list-style-type: none"> - allontana eventuali persone e, se possibile, animali presenti; - se necessario appone idonea segnaletica in prossimità della zona di anomalia.
	<p>Se necessario, esegue le manovre di sezionamento sugli organi di competenza del gestore.</p>
	<p>Raccoglie le informazioni per le successive attività di riparazione (es. ispezione della rete di competenza per individuarne i danni, individuazione di eventuali danni ai locali o a terzi, ecc.).</p>
	<p>Predisporre il rapporto operativo di Pronto Intervento comprensivo di registrazione dell'ora di arrivo sul posto.</p>
	<p>Se necessario, informa il responsabile della gestione delle emergenze.</p>

APPENDICE C - CLASSIFICAZIONE DELLE DISPERSIONI AI FINI DELLA MESSA IN SICUREZZA

La presente Appendice descrive la classificazione delle dispersioni ai fini della messa in sicurezza come indicati al punto 5.3.

Ai soli fini della messa in sicurezza nelle attività di ricerca delle dispersioni e nelle attività di pronto intervento, le dispersioni (ma anche le manomissioni ed i danneggiamenti) visibili devono essere classificate dal personale del gestore come di seguito specificato e riassunto nel prospetto C.1.

C.1 ANOMALIA DI CLASSE T1

L'impresa di distribuzione deve attribuire la classe T1 in caso di dispersione, manomissione, danneggiamento visibile, pericolosa/o che a giudizio dell'impresa distributrice può essere messa/o in sicurezza solo con l'intercettazione delle tubazioni, da effettuare entro 24 ore dalla verifica.

I criteri di assegnazione alla classe T1 sono:

- 1) dispersione, manomissione, danneggiamento visibile che può causare danni alle persone in un'area non delimitabile;
- 2) dispersione, manomissione, danneggiamento visibile che può causare danni a cose che non possono essere protette.

In presenza di dispersione, manomissione, danneggiamento di classe T1, il distributore deve intraprendere, in funzione della gravità del caso, valutando le condizioni di rischio, una o più delle azioni di pronto intervento:

- 1) messa in sicurezza con l'intercettazione delle tubazioni degli impianti entro 24 ore dalla verifica;
- 2) avviso alle Pubbliche Autorità competenti per le azioni di loro pertinenza, tra le quali ad esempio:
 - a) evacuazione dell'edificio o del luogo di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - b) divieto di accesso e transito nella zona di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - c) deviazione del traffico stradale dalla zona a rischio di dispersione, manomissione, danneggiamento;
- 3) in attesa dell'arrivo delle Pubbliche Autorità competenti, messa in atto, se necessario, di una o più delle seguenti azioni:
 - a) indicazione alla popolazione interessata per l'allontanamento dall'edificio o dal luogo di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - b) divieto di accesso e transito nella zona di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - c) deviazione del traffico stradale dalla zona di dispersione/manomissione/danneggiamento;
- 4) protezione, se possibile, delle cose.

C.2 ANOMALIA DI CLASSE T2

L'impresa di distribuzione deve attribuire la classe T2 in caso di dispersione, manomissione, danneggiamento visibile, poco pericolosa/o che a giudizio dell'impresa distributrice può essere messa/o in sicurezza tramite la sola delimitazione della zona.

I criteri di assegnazione alla classe T2 sono:

- 1) dispersione, manomissione, danneggiamento visibile che può causare danni alle sole persone ma in un'area delimitabile;

- 2) dispersione, manomissione, danneggiamento visibile che può causare danni a cose che possono essere protette.

In presenza di dispersione, manomissione, danneggiamento di classe T2, il distributore deve intraprendere, in funzione della gravità del caso, valutando le condizioni di rischio, una o più delle azioni di pronto intervento:

- 1) avviso alle Pubbliche Autorità competenti per le azioni di loro pertinenza, tra le quali ad esempio:
 - a) evacuazione dell'edificio o del luogo di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - b) divieto di accesso e transito nella zona di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - c) deviazione del traffico stradale dalla zona a rischio di dispersione, manomissione, danneggiamento;
- 2) in attesa dell'arrivo delle Pubbliche Autorità competenti, messa in atto, se necessario, di una o più delle seguenti azioni:
 - a) indicazione alla popolazione interessata per l'allontanamento dall'edificio o dal luogo di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - b) divieto di accesso e transito nella zona di dispersione, manomissione, danneggiamento;
 - c) deviazione del traffico stradale dalla zona di dispersione, manomissione, danneggiamento;
- 3) protezione, se possibile, delle cose.

C.3 ANOMALIA DI CLASSE T3

L'impresa di distribuzione deve attribuire la classe T3 in caso di dispersione, manomissione, danneggiamento visibile, non pericolosa/o che a giudizio dell'impresa distributrice non richiede azioni di messa in sicurezza.

I criteri di assegnazione alla classe T3 sono: dispersione, manomissione, danneggiamento visibile che può non causare danni alle persone o a cose.

In presenza di una dispersione di classe T3, il distributore non deve intraprendere azioni di pronto intervento finalizzate alla messa in sicurezza.

La classificazione è riepilogata nel prospetto seguente.

Prospetto C.1 – Classificazione della dispersione, manomissione, danneggiamento

Classe	Descrizione classe	Criteri di assegnazione	Azioni di messa in sicurezza
T1	dispersione/manomissione/danneggiamento visibile, di massima pericolosità che a giudizio del gestore o del soggetto terzo incaricato può essere messa in sicurezza solo con il sezionamento	può causare danni a persone e animali in un'area non delimitabile e/o danni a cose che non possono essere protette	- allontana eventuali persone e animali presenti, - delimita l'area (se possibile) - protegge le cose (se possibile) - entro 24 ore dalla localizzazione, seziona le tubazioni
T2	dispersione/manomissione/danneggiamento visibile, pericolosa che a giudizio del gestore o del soggetto terzo incaricato può essere messa in sicurezza tramite la sola delimitazione della zona	può causare danni a persone e animali in un'area delimitabile e/o danni a cose che possono essere protette	- allontana eventuali persone e animali presenti, - delimita l'area - protegge le cose

Classe	Descrizione classe	Criteri di assegnazione	Azioni di messa in sicurezza
T3	dispersione/manomissione/danneggiamento visibile, non pericolosa che a giudizio del gestore o del soggetto terzo incaricato non richiede azioni di messa in sicurezza	non può causare danni alle persone e animali e/o a cose	- nessuna azione

BOZZA CONSULTAZIONE PUBBLICA