



**ISTRUZIONE OPERATIVA 34**

**PIANO DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO IDRICO  
INTEGRATO E DELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE**

**INDICE DI REVISIONE**

REV	DESCRIZIONE	REDATTO	DATA	VERIFICATO	DATA	APPROVATO	DATA
1	REVISIONE	Marostica	1/6/22	Toriggia	1/6/22	Conte	1/6/22
0	EMISSIONE	Marostica	01/08/17	Toriggia	01/08/17	Bressan	01/08/17



**ISTRUZIONE OPERATIVA 34**

**2. SCENARI DI RISCHIO CONSIDERATI.**

<b>Siccità</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Abbassamento della falda e dei livelli di corsi d'acqua superficiali → riduzione della portata dalle opere di presa → limitazioni alla normale erogazione all'utenza</li></ul>
<b>Eventi meteorologici avversi</b>	<b>Frane</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coinvolgimento di tubazioni, linee di alimentazione, ecc. → danni, avarie, interruzioni di energia elettrica, ecc. → disservizi e limitazioni alla normale erogazione</li><li>• Inquinamento risorsa idrica in seguito a contaminazione → non potabilità dell'acqua</li><li>• Interruzione del servizio fognatura → rigurgiti ed intasamenti</li><li>• Interruzione del servizio depurazione</li></ul>
	<b>Alluvioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allagamento di stazioni di sollevamento, di pozzi e di impianti di trattamento / potabilizzazione → introduzione in falda di acqua superficiale inquinata → non potabilità dell'acqua</li><li>• Inquinamento risorsa idrica in seguito a contaminazione → non potabilità dell'acqua</li><li>• Interruzioni di energia elettrica → arresto degli impianti di sollevamento → incapacità dei Gestori di mantenere il livello di alimentazione dei serbatoi</li><li>• Interruzione del servizio fognatura → rigurgiti ed intasamenti</li><li>• Interruzione del servizio depurazione</li></ul>
<b>Terrorismo e Contaminazione volontaria</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminazione dell'acqua alla sorgente e/o al punto di captazione in corrispondenza di serbatoi d'acqua e di sistemi di trattamento → non potabilità dell'acqua → impossibilità di immettere la risorsa in rete</li></ul>



## ISTRUZIONE OPERATIVA 34

- gestione dei sistemi di telecontrollo e teleallarme su impianti e reti;
- controllo sistematico della qualità dell'acqua immessa in rete mediante analisi di laboratorio;
- ispezione e controllo periodico della funzionalità degli impianti;
- mappatura dei possibili rischi a cui sono soggetti territorio ed utenti;
- predisposizione per Ospedali, Centri dialisi, Case di cura ed altre utenze sensibili, di sistemi di approvvigionamento e forniture d'acqua alternative, da attivare con immediatezza in caso di crisi.

Ai fini di un'ottimale organizzazione del servizio di emergenza, in tempo di assenza di crisi dovranno essere intraprese almeno le azioni di seguito riportate:

Dotazioni impiantistiche e attività di monitoraggio	<ul style="list-style-type: none"><li>• previsione di sistemi di interconnessione degli acquedotti;</li><li>• sistemi di telecontrollo e teleallarme sugli impianti di produzione e sulle reti di distribuzione;</li><li>• controllo di perfetto funzionamento impianti di potabilizzazione;</li><li>• attività di analisi e di monitoraggio della qualità dell'acqua effettuata dal laboratorio aziendale;</li><li>• rete di monitoraggio dei livelli di falda;</li><li>• Rapporti meteorologici per lo stato di preallarme.</li></ul>
Dotazioni operative	<ul style="list-style-type: none"><li>• mezzi ed attrezzature di pronto intervento;</li><li>• gruppi elettrogeni di continuità;</li><li>• apparati ricetrasmittenti;</li><li>• telefoni cellulari;</li><li>• cartografia informatizzata su stazioni fisse e da campo;</li><li>• cartografia su supporto cartaceo.</li></ul>
Aggiornamento continuo dei dati	<ul style="list-style-type: none"><li>• continuo aggiornamento dati su supporti informativi presso Centro Operativo;</li><li>• aggiornamento dati degli utenti sensibili e particolari (dializzati, ospedali, scuole, ecc.);</li><li>• dati sulla tipologia e sui soggetti di strutture esterne;</li><li>• dati sui dispositivi di soccorso e loro locazione.</li></ul>
Gestione della risorsa	<ul style="list-style-type: none"><li>• organizzazione di riserve d'acqua.</li></ul>
Controllo dei mezzi e delle risorse attivabili	<ul style="list-style-type: none"><li>• verifica disponibilità e pronta attivabilità dei mezzi e delle attrezzature;</li><li>• qualificazione del personale;</li><li>• esercitazioni per la simulazione di interventi di emergenza.</li></ul>



## ISTRUZIONE OPERATIVA 34

collaudare le procedure ed evidenziare eventuali difficoltà operative da correggere e migliorare, al fine di introdurre automatismi comportamentali in grado di affrontare l'emergenza con consapevolezza e professionalità di comportamenti. Le esercitazioni dovranno svolgersi con simulazione delle emergenze prevedibili, con livelli di difficoltà crescenti; al termine delle esercitazioni, dovrà essere redatto un verbale descrittivo dell'esercitazione medesima, con attenta valutazione degli esiti e di tutte le osservazioni e/o suggerimenti pervenuti dai partecipanti all'esercitazione.

### 6. INTERRUZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO.

Le interruzioni programmate possono essere originate da manutenzioni programmate da AMAG (manutenzioni ordinarie e/o straordinarie) oppure da guasti particolari la cui riparazione può essere programmata successivamente senza interferire con la qualità del servizio.

La procedura da adottarsi nel caso di interruzione programmata viene di seguito riassunta:

- analisi della tipologia dell'intervento dal punto di vista tecnico nonché i tempi previsti per l'esecuzione e numero e tipologia degli utenti coinvolti;
- valutazione di possibili problemi per il mantenimento dei livelli qualitativi dell'acqua erogata;
- definizione delle modalità operative dell'interruzione del servizio (tipologia dei mezzi, delle attrezzature, delle squadre, ecc.) nonché le attrezzature da mettere a disposizione dell'utenza per garantire la quantità e/o la qualità d'acqua necessaria;
- informazione all'utenza ed agli Enti preposti (a seconda degli utenti coinvolti e della importanza dell'intervento in termini di durata e di popolazione coinvolta) con almeno 48 ore di preavviso. Nelle comunicazioni saranno specificati l'inizio dell'interruzione idrica e la presumibile durata;
- definizione di un piano di intervento e misure specifiche per garantire le utenze sensibili.

Nel caso del servizio fognatura, le sospensioni o interruzioni devono essere limitate al tempo strettamente necessario all'esecuzione dei lavori di manutenzione. Di regola, queste non sono fatte coincidere con i periodi di punta dei rilasci, onde evitare all'utente i maggiori disagi, ed inoltre le interruzioni programmate non possono eccedere ore 8 complessive per giornata, di cui consecutive massime 4 ore. In ogni caso gli utenti devono essere preavvertiti almeno cinque giorni prima con ogni mezzo utile ed efficace, dettando loro le precauzioni e prescrizioni di circostanza.

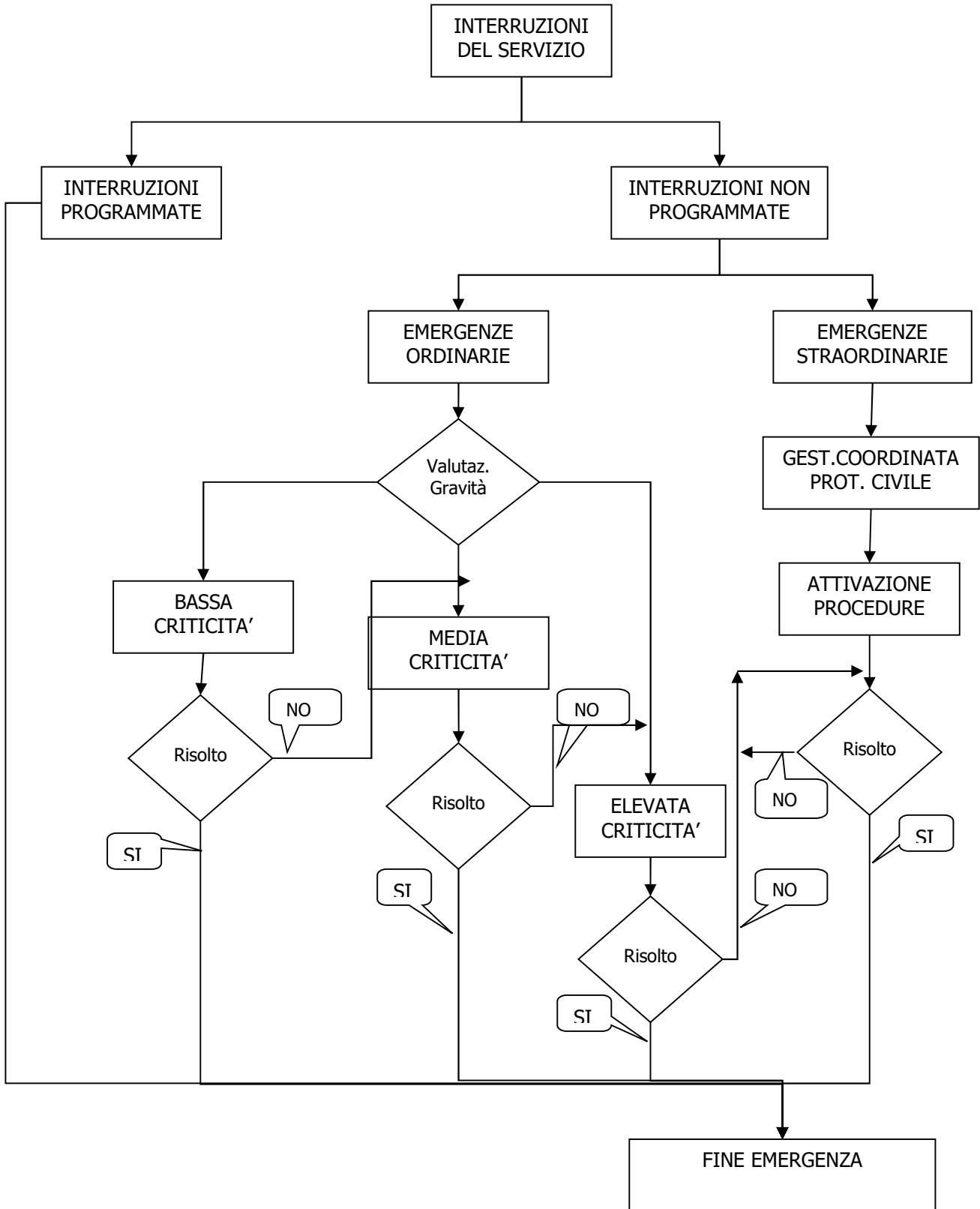
Nel caso la zona interessata dai lavori ricomprenda ospedali, case di cura, scuole, asili, e in genere insediamenti per i servizi pubblici alla persona, il preavviso normale è incrementato a giorni 10.

### 7. INTERRUZIONI NON PROGRAMMATE.

In considerazione della gravità e della capacità di risoluzione delle emergenze, le interruzioni di servizio non programmate possono essere:



**ISTRUZIONE OPERATIVA 34**





**ISTRUZIONE OPERATIVA 34**

C3	- resp. telecontroll o - operatori telefonici	- utenti sensibili - Autorità - media - popolazione	- telefono/Fax/Msg - Fax - operatori telefonici - Sito web - affissioni	- Ass servizio reti - Ass impianti TLC. - Serv. Gestione clienti - Pubbl. relazioni. - Resp Serv Reti - Dirigente Tecnico	- Assistenti - Addetti in disponibilità Attività già pianificata
----	--	--	---	--	--

**9. MISURE PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI.**

Durante situazioni di crisi idrica possono essere necessarie misure volte a mitigare e/o sospendere temporaneamente alcune tipologie di consumi; inoltre in considerazione della gravità dell'evento AMAG può richiedere:

- ai Comuni, l'emanazione di Ordinanze Sindacali per il risparmio idrico, nonché attivazione del servizio di Polizia Municipale per sanzionare gli usi impropri di acqua potabile;
- alle Province, l'emanazione di atti per limitare o interrompere emungimenti e/o prelievi diversi dall'uso potabile, dando priorità all'uso idropotabile come previsto dalla Legge 36/94;

AMAG può anche procedere a riduzioni della pressione in rete con programmi articolati per fasce orarie, privilegiando per tali riduzioni di pressione le ore notturne, assicurando comunque condizioni funzionali per evitare che si creino depressioni nelle condotte. In situazioni di particolare carenza di risorsa idrica, si potranno prevedere altresì turnazioni nell'alimentazione delle diverse reti idriche distributive, preventivamente analizzate e concordate con l'ATO e con i Comuni interessati.

**10. MEZZI E MODALITA' DI FORNITURA IN EMERGENZA.**

Il rifornimento in emergenza dovrà avvenire in modo tale da garantire da rischi di contaminazione, sia nella fase di prelievo sia in quella di trasporto, dell'acqua contenuta e distribuita da cisterne ed autobotti, e da sacchetti, boccioni e bottiglie per acqua potabile. A tale scopo i contenitori impiegati dovranno essere omologati esclusivamente per il trasporto di acqua destinata al consumo umano con caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di lavaggio e disinfezione. In alternativa potranno impiegarsi contenitori per il trasporto di liquidi alimentari in possesso di regolare Autorizzazione igienico-sanitaria. L'acqua verrà prelevata dalla rete idrica con modalità atte a garantire la massima sicurezza di non contaminazione da parte di agenti ambientali ed atmosferici o da parte degli operatori addetti.

L'erogazione all'utenza, compatibilmente con le risorse disponibili, è organizzata secondo le seguenti priorità:



**ISTRUZIONE OPERATIVA 34**

<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE PROCEDURA</b>
P 4	PROCESSO PRODUTTIVO/EROGAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificazione e rintracciabilità del prodotto acquistato</li><li>• Il controllo del processo ed erogazione del servizio</li><li>• Esecuzione di prove controlli collaudi e verifica dello stato</li></ul>
P 5	CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE
P 6	CONTROLLO PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
P 10	ASSISTENZA
P 11	MANUTENZIONE ATTREZZATURE E AUTOMEZZI
P 14	<ul style="list-style-type: none"><li>• INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI SIGNIFICATIVI</li><li>• OBIETTIVI, TRAGUARDI E PROGRAMMI AMBIENTALI</li><li>• GESTIONE RIFIUTI</li><li>• GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE</li></ul>
P 15	<ul style="list-style-type: none"><li>• GESTIONE DELLE EMERGENZE IN ATTIVITÀ OPERATIVA</li><li>• COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA</li></ul>

<b>N°</b>	<b>DESCRIZIONE ISTRUZIONI OPERATIVE</b>
IO 1	DETERMINAZIONE DEI PARAMETRI QUANTIFICATI IN LABORATORIO
IO 3	VERIFICA ELETTROPOMPE - MANUTENZIONE POZZI E AVAMPOZZI
IO 6	PULIZIA POMPETTE CLORATRICI RABBOCCO DELLA SOLUZIONE CLORATA MISURA DEL CLORO RESIDUO DISINFEZIONE DEI POZZI LAVAGGIO E DISINFEZIONE DEI SERBATOI PENSILI LAVAGGIO E DISINFEZIONE DEI SERBATOI COLLINARI CALCOLO DELLA CAPACITÀ SERBATOI COLLINARI DA 100 LT. TABELLA A
IO 7	TARATURA E CONTROLLO DI STRUMENTI DI MISURA E CONTROLLO DI PROCESSO
IO 8	RICERCA FUGHE PROGRAMMATA SULLE RETI GAS E ACQUA
IO 12	INDIVIDUAZIONE E RIPARAZIONE DELLE FUGHE IDRICHE ESEGUITE DALLE SQUADRE DI PRONTO INTERVENTO
IO 17	ACQUISIZIONE DI ALLARMI INVIATI DAL TELECONTROLLO
IO 19	MODALITÀ OPERATIVE PER SUPERAMENTO V.M.A. NELL'ANALISI ACQUA POTABILE



# Manuale di Gestione Qualità Ambiente

In conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015

AMAG RETI  
IDRICHE  
ALESSANDRIA

## ISTRUZIONE OPERATIVA 34

### ELENCO NUMERI TELEFONICI

Numero verde emergenza	800 234504
Centralino emergenza	0131 236291
Centralino sede Amag Alessandria	0131 283611
Numero sede Amag Acqui Terme	0144 58343