

**ISTRUZIONE DI LAVORO PER
L'ACCESSO ALLE ABITAZIONI DEI
CLIENTI FINALI AI FINI DEL
CONTENIMENTO DEL COVID-19**

ELENCO STORICO REVISIONI

REV.	DATA	MOTIVO
00	14/7/2020	Prima emissione

Stesura dell'istruzione a cura della Sezione Qualità e Auditing

Il Direttore Generale per approvazione



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione è stata redatta allo scopo di adeguare le attività svolte dagli operai e tecnici dell'Azienda Municipale Gas SpA (di seguito Retegas Bari o RGB) alle "Linee Guida per lo svolgimento di attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti" del 16/6/2020 impartite dal MISE per il contenimento del COVID 19.

Le attività, a cui l'istruzione è applicata, sono le attività necessarie ai fini della sicurezza e continuità del servizio:

- Pronto intervento, attivazione della fornitura di gas, riattivazione della fornitura di gas a seguito di morosità, disattivazione della fornitura di gas.

Le suddette attività devono essere svolte anche se nelle abitazioni vi è la presenza di persone in vigilanza sanitaria o isolamento fiduciario per il COVID 19.

e le attività non rientranti tra quelle necessarie alla sicurezza e continuità del servizio:

- manutenzione degli smart meter, roll out, lettura dei contatori, attività di preventivazione ed esecuzione lavori per nuovi allacci, le quali non saranno svolte in caso di presenza, all'interno dell'abitazione, di soggetti sottoposti a sorveglianza sanitaria o domiciliazione fiduciaria.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

→ Documento MISE del 16.06.20 "Linee Guida per lo svolgimento di attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti"

3. TERMINI E DEFINIZIONI

COVID-19: la sigla è così composta "CO" sta per corona, "VI" per virus, "D" per disease e "19" indica l'anno in cui si è manifestata Il nuovo coronavirus (SARS-CoV-2) è un agente biologico classificato nel gruppo 2 dell'allegato XLVI del D.Lgs. n. 81/08.

Si tratta quindi di un virus respiratorio che si diffonde principalmente attraverso il contatto con le goccioline generate dal respiro delle persone infette.

SI TRASMETTE DA UNA PERSONA INFETTA A UN'ALTRA ATTRAVERSO:

- la saliva, tossendo e starnutando;
- contatti diretti personali;
- le mani, attraverso il successivo contatto con bocca, naso o occhi.

Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione è il Comitato richiesto dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 Marzo 2020 emanato dal Governo Italiano per la verifica nelle aziende del rispetto delle azioni assunte per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro.

Il Comitato in Retegas Bari è rappresentato dal Social Performance Team (SPT) nominato in azienda per l'attuazione del sistema etico sociale SA8000. Il SPT è costituito dalle rappresentanze sindacali, dal RLS e dal referente aziendale per il sistema etico sociale SA8000.



4. RESPONSABILITÀ

RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ
Presidente CDA	→ Il datore di lavoro interagisce con Direttore Generale e Dirigente del Personale per valutare l'efficacia delle misure anti contagio adottate con il presente documento
Direttore Generale	→ È il delegato alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, pertanto sovrintende le attività di monitoraggio assicurate dai Responsabili funzionari tecnici
Dirigente del Personale	→ Definisce le soluzioni su situazioni di mancato rispetto delle misure da parte delle risorse umane alle prescrizioni.
RSPP	→ Supporta il datore di lavoro nella valutazione dei rischi relativamente alla emergenza COVID 19 e nella definizione della tipologia di DPI da fornire in dotazione ai dipendenti
Responsabili funzionari tecnici	→ Si assicurano che gli operatori seguano in maniera pedissequa le modalità contenute nell'istruzione anche attraverso controlli a campione sui singoli interventi
Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del presente protocollo	→ Esegue controlli affinché sia assicurato il pieno rispetto delle prescrizioni ivi contenute → Si occupa di informare l'Ufficio del Personale di qualsiasi anomalia riscontrata durante le attività di verifica delle regole stabilite
Operatori del back office	→ Per gli appuntamenti non gestiti dagli UDD, organizzano le attività per gli operatori RGB → Consegnano le carte di servizio agli operatori tecnici → Fungono da intermediari nelle comunicazioni tra UDD e operatori tecnici
Operatori: operai e tecnici che eseguono interventi all'interno delle abitazioni dei clienti finali.	→ Devono eseguire gli interventi tecnici e commerciali secondo le prescrizioni fornite da RGB nella presente istruzione e richiamate nelle linee guida del MISE → Devono utilizzare tutti i DPI forniti dall'azienda e richiamati nell'istruzione e soprattutto seguire le indicazioni circa il ricambio dei DPI e la gestione ei rifiuti legati ai DPI
Responsabile di Magazzino	→ Coordina le attività di consegna dei DPI ad operai e tecnici
Addetti al magazzino	→ Effettuano la consegna dei DPI ai colleghi tecnici ed operai secondo le indicazioni del Responsabile di Magazzino

5. MODALITÀ OPERATIVE

A) Modalità di accesso alle abitazioni dei clienti – Attività preliminari

Gli interventi da svolgere presso le abitazioni dei clienti finali possono essere gestiti in modi differenti a seconda della tipologia di attività.

Le attività necessarie ad assicurare sicurezza e continuità della fornitura, ad eccezione del pronto intervento, comportano la gestione di un appuntamento con il cliente finale che viene fissato principalmente dagli Utenti della Distribuzione (UDD o Società di Vendita).

Pertanto, preliminarmente, RGB informa tutti gli UDD, operanti sulla rete di Bari, rammentando loro l'obbligo di comunicare ai clienti finali:

- a) le modalità operative (quanto riportato nelle Linee Guida del Mise e nel presente documento) che saranno seguite dagli operatori di RGB, precisando ai clienti finali l'obbligo dell'utilizzo di mascherina e l'invito a sottoscrivere l'autodichiarazione sui dati Covid19 che sarà loro somministrata al momento dell'intervento;
- b) i riferimenti telefonici di ReteGas Bari cui i clienti finali potranno rivolgersi per avere ulteriori informazioni sulla natura e modalità di intervento;
- c) le modalità e finalità di conservazione e trattamento, a cura dell'Azienda Municipale Gas S.p.A., dei dati personali e sanitari del cliente finale e dei familiari presenti nell'abitazione.

Inoltre, RGB rammenta l'obbligo per gli UDD, di acquisire dal cliente finale le informazioni circa la presenza o meno nell'abitazione di persone sottoposte a vigilanza sanitaria o isolamento fiduciario, richiamando le relative responsabilità, in capo a chi risponde, in caso di dichiarazione non corrispondente al vero; ove non presenti, non è richiesto alla Società di Vendita alcuna informazione, ove invece risultino presenti, la Società di Vendita viene invitata ad informare RGB mediante l'apposizione di una specifica informativa sul campo note dell'intervento a farsi sul portale di interscambio.

Qualora l'appuntamento sia fissato dagli operatori di back office di RGB, l'informativa circa le modalità operative, il trattamento dei dati personali e l'invito a compilare il questionario sui dati COVID sono forniti da questi ai clienti finali.

Per le attività di manutenzione smart meter, roll out e letture dei contatori in sostituzione dell'eventuale appuntamento viene posto un avviso base palazzo ove si indicano giorno e orario di presenza degli operatori nel condominio, la natura e le modalità di intervento, la necessità di sottoporre al cliente finale il questionario Covid. le modalità e finalità di conservazione e di trattamento, a cura dell'Azienda Municipale Gas SpA, dei dati personali rilevati. L'informativa riporterà anche un numero di telefono cui i clienti finali potranno rivolgersi per acquisire informazioni sulla natura e modalità di esecuzione dell'intervento.

B) Diffusione dell'informativa Covid19, e dell'informativa Privacy e somministrazione del questionario

Prima di qualsiasi intervento, gli operatori di RGB dovranno assicurarsi che i clienti finali siano stati informati circa la natura e le modalità dell'intervento a farsi secondo le Linee Guida Mise, della necessità di rilasciare il questionario Covid19 e sulle modalità di trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa privacy vigente.

Gli uffici di back office devono informare gli operatori addetti all'intervento ove sia stata appresa la notizia della presenza all'interno dell'abitazione di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario.

Gli operatori, prima di iniziare qualsiasi intervento si accertano:

- che i clienti finali abbiano ricevuto tutte le informazioni del caso e si rendano disponibili alla compilazione del questionario sui dati COVID19.
- della presenza o meno di persone sottoposte a vigilanza sanitaria e/o isolamento fiduciario. Nel caso di intervento non riguardante la sicurezza e continuità del servizio, l'operatore non svolgerà l'intervento ove riscontri la presenza all'interno dell'abitazione di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario. Si precisa, che tutti i colloqui con il cliente finale devono avvenire nel rispetto della distanza di sicurezza.

I questionari, saranno poi consegnati dagli operatori al Responsabile di ufficio preposto al fine di garantire la conservazione per un periodo di 18 giorni.



C) Presidi di detergenza e dispositivi di protezione individuale

Fatto salvo l'invito a tutti i dipendenti di lavarsi frequentemente le mani, per gli interventi in questa particolare fase di emergenza, sono resi disponibili a tutti gli operai e ai tecnici:

- detergenti a base alcolica, alcool per la pulizia degli strumenti e attrezzature personali
- mascherine in base a quanto predisposto dall'Appendice al DVR
- guanti monouso
- occhiali di protezione
- tute in tyvek
- copriscarpe
- sacchetti monouso per la gestione dei rifiuti di DPI dismessi dopo l'intervento in abitazioni nelle quali risultano presenti persone in vigilanza sanitaria o isolamento fiduciario.

D) Esecuzione delle prestazioni di sicurezza e continuità del servizio

Una volta assicurata la corretta informazione dei clienti finali, RGB organizza il servizio con i dpi sopra riportati, precisando che gli interventi necessari ad assicurare di sicurezza e continuità del servizio, vanno eseguiti in ogni caso.

A inizio della giornata lavorativa, tutto il personale aziendale, al momento dell'accesso ai plessi aziendali, è sottoposto a rilevazione della temperatura corporea che non deve superare i 37,5 °C. Successivamente, l'operatore di RGB incaricato di svolgere l'attività richiesta, preferibilmente da solo, si reca presso l'abitazione e rispetta le seguenti fasi di intervento:

1. Prima dell'ingresso nell'abitazione, verifica che i presenti abbiano ricevuto (per telefono o a mezzo avviso a base palazzo) indicazioni sulla natura e modalità di svolgimento dell'intervento con riferimento alle misure di sicurezza;
2. L'operatore è tenuto ad invitare i residenti ad areare i locali prima che l'intervento abbia inizio e a mantenere l'areazione per tutta la durata dell'intervento stesso (anche per la sola lettura del contatore!);
3. L'operatore, è tenuto, prima dell'accesso nell'abitazione, ad indossare copri scarpe monouso, mascherina di tipo filtrante FFP2 senza valvola o equivalente e guanti in nitrile monouso; in alternativa ai guanti, provvede all'igienizzazione delle mani con gel e/o spray disinfettante.
4. L'operatore, provvede alla somministrazione del questionario Covid, acquisendo così informazioni circa la presenza o meno, all'interno dell'abitazione, di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o in isolamento fiduciario.
5. Ove, all'interno dell'abitazione non siano presenti persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o in isolamento fiduciario, l'operatore esegue l'intervento possibilmente senza la presenza del cliente finale; ove ciò non sia possibile, il cliente finale dovrà indossare la mascherina. In ogni caso dovrà essere assicurata una distanza di sicurezza minima di 2 metri tra l'operatore e lo stesso cliente finale.

Qualora durante l'intervento si rendesse necessario indossare guanti per la protezione da rischi elettrici e/o meccanici, i guanti monouso, ove già indossati, devono essere tolti e dismessi.

Effettuato l'intervento, l'operatore verifica che nessun attrezzo o residuo delle lavorazioni resti nell'abitazione e provvede alla sanificazione degli impianti oggetto dell'intervento, per le parti sanificabili.

Guanti ed attrezzi dovranno essere sanificati prima e dopo l'uso.

Nel caso di intervento all'interno di un'abitazione nella quale siano presenti persone sottoposte a sorveglianza sanitaria e/o in isolamento fiduciario, l'addetto è tenuto ad eseguire solo interventi necessari a garantire la sicurezza e continuità del servizio gas, ad indossare, prima dell'ingresso nell'abitazione anche una tuta monouso, sovrascarpe monouso, occhiali o visiera di protezione, mascherina FFP2 senza valvola, guanti monouso dopo aver igienizzato le mani con gel o spray disinfettante.

Terminato l'intervento all'interno di una unità immobiliare nella quale siano risultate presenti persone in sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario, dopo essere uscito dall'abitazione, l'operatore è tenuto a dismettere la tuta monouso, i sovrascarpe, il filtro facciale FFP2 privo di valvola ed i guanti monouso e riporre il tutto all'interno di un contenitore da mantenere sigillato fino al conferimento al magazzino aziendale a fine giornata. Gli occhiali utilizzati nel corso dell'intervento dovranno essere immediatamente sanificati con gel/spray/alcool... per poter essere riutilizzati ad un successivo, eventuale, intervento in presenza di persone in sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario.

Anche in caso di interventi in case disabitate, l'addetto utilizzerà dpi di cui al punto 4, invitando il cliente finale a non presenziare nello stesso locale durante l'attività e, ove ciò non fosse possibile, mantenendo le distanze di sicurezza prescritte (2 metri).

Nel caso di operazioni di **pronto intervento**, in ossequio al principio di prudenza, l'operatore aziendale, prima di somministrare il questionario Covid, dovrà mettere in sicurezza l'impianto gas, accedendo all'interno dell'abitazione indossando da subito la tuta monouso, il copriscarpe monouso, la mascherina FFP2 senza valvola, gli occhiali o visiera di protezione, i guanti monouso dopo aver igienizzato le mani. Nell'eseguire l'intervento inviterà il cliente finale ad arrieggiare i locali, allontanarsi ad una distanza di sicurezza minima di 2 metri e ad indossare la mascherina. Al termine dell'intervento, provvederà a somministrare il questionario Covid al cliente finale e, in relazione alla presenza o meno all'interno dell'unità immobiliare di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario, riporrà all'interno di un contenitore da mantenere sigillato tuta, copri scarpe, mascherina e guanti monouso provvedendo a sanificare gli occhiali. Diversamente, la tuta e la mascherina FFP2 potranno essere riutilizzati per un successivo intervento.

E) Esecuzione delle attività di roll out, manutenzione di smart meter e lettura dei contatori e preventivazione/esecuzione lavori di allaccio alla rete

Una volta assicurata la corretta informazione dei clienti finali attraverso l'appuntamento telefonico o la comunicazione base palazzo, RGB organizza il servizio con i dpi sopra riportati.

In questo caso è necessario per l'operatore assicurarsi che il cliente sia a conoscenza dell'invito a compilare il questionario anticovid, fornendo, per il tramite dell'autodichiarazione, le indicazioni sulla presenza o meno all'interno dell'abitazione di soggetti sottoposti a sorveglianza sanitaria o in isolamento fiduciario.

A inizio della giornata lavorativa, tutto il personale aziendale, al momento dell'accesso ai plessi aziendali, è sottoposto a rilevazione della temperatura corporea che non deve superare i 37,5 °C. Successivamente, l'operatore di RGB incaricato di svolgere l'attività richiesta, preferibilmente da solo, si reca presso l'abitazione e rispetta le seguenti fasi di intervento:

1. Prima dell'ingresso nell'abitazione, verifica che i presenti abbiano ricevuto (per telefono o a mezzo avviso a base palazzo) indicazioni sulla natura e modalità di svolgimento dell'intervento con riferimento alle misure di sicurezza
2. L'operatore è tenuto ad invitare i residenti ad areare i locali prima che l'intervento abbia inizio e a mantenere l'areazione per tutta la durata dell'intervento stesso (anche per la sola lettura del contatore!);
3. L'operatore, è tenuto, prima dell'accesso nell'abitazione, ad indossare copri scarpe monouso, mascherina di tipo filtrante FFP2 senza valvola o equivalente e guanti in nitrile monouso; in alternativa ai guanti, provvede all'igienizzazione delle mani con gel e/o spray disinfettante.
4. L'operatore, provvede alla somministrazione del questionario Covid, acquisendo così informazioni circa la presenza o meno, all'interno dell'abitazione, di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o in isolamento fiduciario.
5. Ove, all'interno dell'abitazione non siano presenti persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o in isolamento fiduciario, l'operatore esegue l'intervento possibilmente senza la presenza del cliente finale; ove ciò non sia possibile, il cliente finale dovrà indossare la mascherina. In ogni caso dovrà essere assicurata una distanza di sicurezza minima di 2 metri tra l'operatore e lo stesso cliente finale.

Qualora durante l'intervento si rendesse necessario indossare guanti per la protezione da rischi elettrici e/o meccanici, i guanti monouso, ove già indossati, devono essere tolti e dismessi.

Effettuato l'intervento, l'operatore verifica che nessun attrezzo o residuo delle lavorazioni resti nell'abitazione e provvede alla sanificazione degli impianti oggetto dell'intervento, per le parti sanificabili.

Guanti ed attrezzi dovranno essere sanificati prima e dopo l'uso.

Ove, all'interno dell'abitazione, si riscontrasse la presenza di persone sottoposte a vigilanza sanitaria o isolamento fiduciario, l'intervento, non necessario ai fini della garanzia di sicurezza e continuità del servizio, non deve essere svolto, rinviandolo ad un momento successivo, dopo la risoluzione delle problematiche Covid.

Anche in caso di interventi in case disabitate, l'addetto utilizzerà dpi di cui al punto 3 invitando il cliente finale a non presenziare nello stesso locale durante l'attività e, ove ciò non fosse possibile, mantenendo le distanze di sicurezza prescritte (2 metri).

F) Informativa privacy da consegnare ai clienti finali.

Se richiesto, ai clienti finali viene consegnato il modulo dell'informativa sulla privacy che descrive le modalità e le responsabilità sul trattamento dei dati.

G) Pulizia e igienizzazione giornaliera degli attrezzi e sugli automezzi

Giornalmente, gli addetti devono assicurare la pulizia e igienizzazione di tutti gli attrezzi aziendali e delle superfici interne degli automezzi.

Tra le pulizie giornaliere rientra anche l'igienizzazione, come previsto dalla circolare ministeriale 5443 del 22/2/2020 del Ministero della salute, ovvero con disinfettanti ad uso ospedaliero quali ipoclorito di sodio (0.1% – 0.5%), etanolo (62%-71%), perossidi di idrogeno (0.5%) per effettuare la pulizia di superfici e attrezzature.

La pulizia e igienizzazione devono avvenire possibilmente a fine di ogni intervento ed è obbligatoria a seguito di un intervento eseguito presso l'abitazione di un cliente finale malato di COVID o in isolamento fiduciario.



DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

DPCM, circolari ISS, Linea guida Inail sulla ripresa delle attività comprese quelle edili, gestione delle attività lavorative in smart working, sui protocolli sanitari e di igiene da seguire, Linea Guida Mise per attività in casa dei clienti finali

Circolari Utilitalia, Circolari Confindustria per gestione attività di ripresa attività lavorative, gestione smart working, Protocollo anticontagio Prefettura Bari-Asl Bari,

Questionario e autodichiarazione per il rispetto delle misure di contenimento e di prevenzione per il Covid 19 - clienti finali

