

IL NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO DEI CENTRI OPERATIVI

1. PREMESSA

In occasione del confronto sindacale nazionale in merito al nuovo assetto organizzativo dell'Area Rete, si prevede – relativamente ai COE – di mantenere transitoriamente la situazione in atto fino al momento dell'effettuazione del confronto specifico su tale tematica. In tale sede, si stabilì altresì che, fino a tale realizzazione, i COD sarebbero dipesi dai Centri Alta Tensione, salvo casi particolari da valutare in relazione alla situazione impiantistica.

Nel documento del 21 marzo 2002 - contenente "Aggiornamenti conclusivi in merito al riassetto dell'Area Rete" - si prevede che, in occasione dell'interlocuzione sindacale in merito alla prevista costituzione, nel contesto della realizzazione del progetto di installazione dei Contatori Elettronici, dei c.d. AMM (Automatic Meter Management), si sarebbero definiti opportuni momenti di raccordo rispetto al confronto sull'assetto organizzativo dei COE.

In coerenza con tale impostazione, nella Nota dell'8 maggio 2002, in cui furono illustrate le prime iniziative, aventi carattere sperimentale e transitorio, per l'avvio della costituzione degli AMM (con l'individuazione delle realtà territoriali in cui realizzare l'utilizzazione delle risorse di alcuni COE per le attività di AMM), si confermò l'esigenza di affrontare in maniera correlata le problematiche connesse all'organizzazione dell'esercizio della rete.

Tenuto conto di quanto sopra, nel presente documento viene delineato l'assetto organizzativo dei nuovi Centri Operativi ai quali verrà affidata la responsabilità di assicurare, con l'ausilio dei moderni sistemi di telecontrollo e di conduzione automatizzati, la gestione della rete di alta e di media tensione.

Contestualmente al confronto su tale tematica, verrà delineato l'assetto organizzativo definitivo dei Centri di Telegestione (AMM).

2. OBIETTIVI

L'assetto organizzativo dei nuovi Centri Operativi incaricati di presidiare le attività relative all'esercizio della rete AT ed MT è stato definito sulla base delle seguenti linee guida:

- garantire l'ottimale gestione dei guasti AT, MT e BT;
- favorire la corretta ed uniforme gestione delle informazioni provenienti dalla clientela, al fine di consentire l'esatta individuazione della natura e dell'estensione dei guasti sulle reti AT, MT e BT;
- assicurare uniformità di impostazione nella rilevazione dei dati relativi alla qualità del servizio da fornire all'Autorità per l'energia elettrica e per il gas.
- ottimizzare le attività relative alla gestione dei piani di lavoro.

3. I CENTRI OPERATIVI

3.1 Dislocazione ed ambiti di competenza

La dislocazione dei Centri Operativi e l'individuazione degli ambiti territoriali di competenza sono definiti in base alle caratteristiche delle reti da esercire.

In particolare, per quanto riguarda il governo della rete AT, i Centri Operativi avranno una competenza regionale, in quanto la rete AT presenta una configurazione marcatamente strutturata sul territorio di ciascuna Regione, sicchè risulterebbe scarsamente funzionale ripartire l'operatività sulla stessa al di sotto di tale ambito.

Per quanto riguarda, invece, l'esercizio della rete MT, i Centri Operativi avranno una competenza coincidente con l'ambito territoriale di ciascun Esercizio, essendo opportuno accentrare tale attività presso la struttura deputata alla pianificazione e supervisione della rete MT, nonché alla gestione dei guasti.

Conseguentemente, all'interno dell'Unità Esercizio Rete di ciascun Esercizio verrà previsto un Centro Operativo.

Qualora il territorio dell'Esercizio coincida con il territorio della regione, al Centro Operativo verrà affidato il governo della rete AT e della rete MT su tutto il territorio regionale.

Qualora, invece, sul territorio regionale insistano più Esercizi, vi sarà un Centro Operativo che provvederà al governo della rete AT per tutto il territorio regionale ed al governo della rete MT per la sola porzione di rete di competenza del rispettivo

Esercizio; gli altri Centri Operativi ricadenti nel territorio regionale provvederanno, invece, al solo esercizio della rete MT affidata ai rispettivi Esercizi (cfr. Allegato A).

In casi assolutamente eccezionali, i Centri Operativi incaricati anche del governo della rete AT potranno delegare l'esercizio della stessa ai Centri Operativi normalmente deputati al solo governo della rete MT: in tal caso, la competenza sulla rete AT sarà comunque circoscritta al solo ambito territoriale dell'Esercizio.

3.2 Le attività dei Centri Operativi

Fermi restando gli ambiti di competenza sopra individuati, i Centri Operativi presidieranno le seguenti attività, già richiamate nel documento "Il nuovo assetto organizzativo dell'Area Rete" del 5 febbraio 2001:

- **supervisione della rete:** effettueranno - ove si tratti di Centri Operativi deputati anche al governo della rete AT - le manovre sull'interruttore AT di linea d'intesa con il Gestore della Rete o secondo piani predisposti dal Centro Alta Tensione; effettueranno le manovre sull'interruttore AT del trasformatore AT/MT e sugli interruttori MT; coordineranno le manovre di esercizio;
- **esercizio della rete per lavori programmati:** verificheranno la compatibilità dei piani di lavoro con l'assetto di rete MT e li approveranno;
- **gestione guasti:** gestiranno la ricezione dei guasti sulla rete MT e BT ed effettueranno le manovre con telecomando o tramite le Unità Operative; delegheranno le Zone, in casi particolari, alla conduzione degli impianti MT.

Per quanto riguarda il governo della rete AT, i Centri Operativi assicureranno il necessario collegamento funzionale con il Centro Alta Tensione.

3.3 Il dimensionamento dei Centri Operativi

Il dimensionamento dei Centri Operativi è stato definito sulla base di parametri tecnici, quali, in particolare, la consistenza degli impianti AT e MT, nonché il numero dei clienti serviti.

Centri Operativi AT/MT

I Centri Operativi deputati all'esercizio della rete AT ed MT sono stati classificati di maggiori, normali e ridotte dimensioni, sulla base degli Impianti Equivalenti AT, dei chilometri di rete MT e del numero dei clienti gestiti.

Nell'allegato B viene riportata la classificazione dei Centri Operativi AT/MT risultante dall'applicazione dei descritti indicatori.

Nell'allegato C viene riportato il dimensionamento "tipo" delle strutture sopra descritte.

Centri Operativi MT

Analogamente a quanto previsto per i Centri Operativi incaricati del governo della rete AT ed MT, i Centri Operativi deputati al solo governo della rete MT sono stati classificati di maggiori, normali e ridotte dimensioni, sulla base dei chilometri di rete MT e del numero dei clienti gestiti.

Allegato D viene riportata la classificazione dei Centri Operativi risultante dall'applicazione dei descritti indicatori.

Nell'Allegato E viene riportato il dimensionamento "tipo" delle strutture sopra descritte.

4. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE E VERIFICHE

L'implementazione del nuovo assetto dei Centri Operativi avrà luogo con opportuna gradualità, tenuto anche conto del diverso livello di sviluppo delle infrastrutture tecnologiche, nonché delle caratteristiche territoriali.

In particolare, il piano di superamento degli attuali Centri Operativi - che nella configurazione organizzativa a regime saranno pari a 29 - verrà realizzato in tempi successivi, nel senso che la maggior parte dei COE verrà superata a partire dal 1° giugno 2003, mentre i restanti verranno superati con l'inizio dell'anno 2005 (cfr. elenco di cui all'Allegato F). Questi ultimi – fino alla data del superamento – opereranno quali sedi distaccate dei Centri Operativi in cui le relative attività verranno a confluire nella configurazione organizzativa definitiva (cfr. Allegato G).

Il processo di implementazione dei COE sarà accompagnato da opportuni momenti di verifica.

In particolare, decorso un significativo periodo di tempo dall'avvio del nuovo assetto organizzativo (indicativamente entro la fine del corrente anno), sarà effettuata una verifica sulla congruità del dimensionamento previsto per i nuovi Centri Operativi, nonché sulla complessiva funzionalità del sistema.

Inoltre, sarà effettuata un'ulteriore verifica nel corso della seconda metà dell'anno 2004, finalizzata a monitorare lo stato di avanzamento del nuovo assetto.

Sarà previsto, infine, un apposito incontro di verifica prima di procedere all'attuazione dell'assetto organizzativo definitivo.

5. RIFLESSI SUL PERSONALE

La realizzazione del nuovo assetto organizzativo dei Centri Operativi sarà attuata adottando tutti i possibili accorgimenti atti a limitare l'impatto sulle risorse interessate.

Al riguardo, si conferma che, come avvenuto in occasione delle recenti ristrutturazioni, si opererà in modo tale da assicurare la più ampia riutilizzazione delle risorse dedicate a tale attività.

In particolare, ai fini della copertura delle posizioni dei nuovi Centri Operativi, si procederà in base alle previsioni contrattuali, prendendo in considerazione tutta la "platea" delle risorse operanti negli attuali COD e COE, in relazione alla prevista confluenza delle attività (cfr. Allegato G). A tali fini sarà preso in considerazione anche il personale operante nei COE il cui superamento è previsto con l'inizio dell'anno 2005. Qualora in tali COE, a valle della predetta operazione, dovessero determinarsi posizioni "scoperte", saranno attentamente valutate le misure di carattere tecnico e gestionale atte a garantire il normale esercizio della rete. Tale valutazione verrà effettuata a livello territoriale così da consentire un compiuto apprezzamento delle specificità territoriali e delle soluzioni più idonee ad assicurare il proficuo impiego delle risorse e l'ottimale funzionamento del sistema.

Inoltre, si opererà in modo da contenere il più possibile la mobilità geografica del personale, minimizzandone gli effetti ed i disagi connessi. In conformità a tale criterio, i processi di mobilità avverranno prioritariamente sulla base delle personali disponibilità a muoversi manifestate dagli interessati – con l'esclusione del personale prossimo alla quiescenza – e nei residui casi in cui la mobilità volontaria non sia sufficiente si terrà conto dell'anzianità anagrafica e dell'anzianità aziendale.

Peraltro, la movimentazione di tali risorse sarà effettuata in maniera ponderata, tenendo anche conto della distanza tra la residenza e la sede di destinazione, nel senso che tale distanza sia di norma tale da consentire un pendolarismo giornaliero compatibile con una proficua prestazione lavorativa.

Va evidenziato, inoltre, che il personale attualmente operante nei COE di cui è previsto il superamento potrà essere in gran parte riutilizzato nell'ambito dei Centri di Telegestione, la cui dislocazione è stata definita tenendo anche conto delle realtà

territoriali in cui la conversione delle risorse di alcuni COE in attività di AMM si configura maggiormente fattibile.

Detto personale - qualora non trovi collocazione all'interno dei nuovi Centri Operativi o dei Centri di Telegestione - potrà essere altresì riutilizzato nell'ambito delle strutture delle Unità Territoriali Rete.

6. AZIONI FORMATIVE

L'implementazione del nuovo assetto sarà accompagnata da apposite azioni formative di carattere strutturato e/o in affiancamento, finalizzate in particolare a favorire il travaso delle conoscenze e professionalità inerenti al governo della rete AT e MT.

Roma, 19 maggio 2003
DPO

Unità Territoriale Rete Piemonte e Liguria

Centro Operativo AT/MT Torino
Centro Operativo MT Novara
Centro Operativo AT/MT Genova

Unità Territoriale Rete Lombardia

Centro Operativo AT/MT Milano
Centro Operativo MT Brescia
Centro Operativo MT Como

Unità Territoriale Rete Triveneto

Centro Operativo AT/MT Mestre
Centro Operativo MT Verona
Centro Operativo AT/MT Udine
Centro Operativo MT Trento

Unità Territoriale Rete Emilia Romagna e Marche

Centro Operativo AT/MT Bologna
Centro Operativo MT Modena
Centro Operativo AT/MT Ancona

Unità Territoriale Rete Toscana e Umbria

Centro Operativo AT/MT Firenze
Centro Operativo MT Livorno
Centro Operativo AT/MT Perugia

Unità Territoriale Rete Lazio, Abruzzo e Molise

Centro Operativo AT/MT Latina
Centro Operativo MT Viterbo
Centro Operativo AT/MT L'Aquila
Centro Operativo AT/MT Campobasso

Unità Territoriale Rete Campania

Centro Operativo AT/MT Napoli
Centro Operativo MT Salerno

Unità Territoriale Rete Puglia e Basilicata

Centro Operativo AT/MT Bari
Centro Operativo MT Lecce
Centro Operativo AT/MT Potenza

Unità Territoriale Rete Calabria

Centro Operativo AT/MT Catanzaro

Unità Territoriale Rete Sicilia

Centro Operativo AT/MT Palermo
Centro Operativo MT Catania

Unità Territoriale Rete Sardegna

Centro Operativo AT/MT Cagliari

Centri Operativi AT/MT con struttura di maggiori dimensioni

Centro Operativo Torino
Centro Operativo Milano
Centro Operativo Mestre
Centro Operativo Bologna
Centro Operativo Firenze
Centro Operativo Napoli
Centro Operativo Bari
Centro Operativo Catanzaro
Centro Operativo Palermo
Centro Operativo Cagliari

Centri Operativi AT/MT con struttura di normali dimensioni

Centro Operativo Genova
Centro Operativo Ancona
Centro Operativo Latina
Centro Operativo L'Aquila

Centri Operativi AT/MT con struttura di dimensioni ridotte

Centro Operativo Udine
Centro Operativo Perugia
Centro Operativo Campobasso
Centro Operativo Potenza

Centri Operativi AT/MT

Struttura di maggiori dimensioni

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Tecnici Specialisti Centro Operativo, inquadrati in cat. A1, n. 6 in turno continuo avvicendato e n. 2 in semiturno, per la gestione dei piani di lavoro e per le manovre;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle manovre e alla ricezione dei guasti.

Struttura di normali dimensioni

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Tecnici Specialisti Centro Operativo, inquadrati in cat. A1, n. 4 in semiturno, per la gestione dei piani di lavoro e per le manovre;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle manovre e alla ricezione dei guasti.

Struttura di dimensioni ridotte

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle attività relative alla rete MT e alla ricezione dei guasti.

All'interno dei Centri Operativi potranno essere presenti – in relazione ai carichi di lavoro - ulteriori figure di Gruppo B, in semiturno o in normale orario di lavoro giornaliero, per attività di supporto e di ricezione delle segnalazioni di guasto. Il numero di tali posizioni sarà definito, tenuto conto delle caratteristiche e delle specificità territoriali, in occasione degli incontri regionali finalizzati all'attuazione di quanto definito in sede di confronto nazionale.

Centri Operativi MT con struttura di maggiori dimensioni

Centro Operativo Brescia

Centro Operativo Catania

Centri Operativi MT con struttura di normali dimensioni

Centro Operativo Novara

Centro Operativo Como

Centro Operativo Verona

Centro Operativo Modena

Centro Operativo Livorno

Centro Operativo Viterbo

Centro Operativo Salerno

Centro Operativo Lecce

Centri Operativi MT con struttura di dimensioni ridotte

Centro Operativo Trento

Centri Operativi MT

Struttura di maggiori dimensioni

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Tecnici Specialisti Centro Operativo, inquadrati in cat. A1, n. 6 in turno continuo avvicendato, per la gestione dei piani di lavoro e per le manovre;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle manovre e alla ricezione dei guasti.

Struttura di normali dimensioni

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Tecnici Specialisti Centro Operativo, inquadrati in cat. A1, n. 4 in semiturno, per la gestione dei piani di lavoro e per le manovre;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle manovre e alla ricezione dei guasti.

Struttura di dimensioni ridotte

- Capi Turno Centro Operativo, inquadrati in cat. A1s, n. 6 in turno continuo avvicendato, responsabili dell'insieme delle attività del Centro Operativo;
- Assistenti Rete c.c.m.r., inquadrati in cat. BSS, n. 6 in turno continuo avvicendato, dedicati alle attività relative alla rete MT e alla ricezione dei guasti.

All'interno dei Centri Operativi potranno essere presenti – in relazione ai carichi di lavoro - ulteriori figure di Gruppo B, in semiturno o in normale orario di lavoro giornaliero, per attività di supporto e di ricezione delle segnalazioni di guasto. Il numero di tali posizioni sarà definito, tenuto conto delle caratteristiche e delle specificità territoriali, in occasione degli incontri regionali finalizzati all'attuazione di quanto definito in sede di confronto nazionale.

PIANO DI SUPERAMENTO DEI COE NON PREVISTI NEL NUOVO ASSETTO

COE per i quali è previsto il superamento - secondo un'opportuna gradualità - a partire dal 1° giugno 2003 (sono indicati anche i COE nei quali è già stata realizzata una conversione di risorse in attività di AMM e che verranno considerati a tutti gli effetti superati a decorrere dal 1° giugno 2003)

COE Pinerolo	
COE Ivrea	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Ivrea
COE Alessandria	
COE Savona	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il team di Savona del Centro Teleg.Terr. di Ivrea
COE Corsico	
COE Monza	
COE Pavia	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il Centro Teleg. Naz. di Pavia
COE Varese	
COE Treviso	
COE Belluno	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Belluno
COE Ravenna	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Ravenna
COE Forlì	
COE Ascoli	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il team di A. Piceno del Centro di Teleg.Terr.Ravenna
COE Siena	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg.Terr. di Siena
COE Prato	
COE Lucca	
COE Frosinone	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Frosinone
COE Tivoli	Le risorse potranno in parte trovare allocazione c/o il Centro Teleg.Naz.di Roma
COE Pescara	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il team di Pescara del Centro Teleg.Terr.Frosinone
COE Caserta	
COE Pozzuoli	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Pozzuoli
COE Torre Annunziata	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il team di Torre Ann.del Centro Teleg.Terr.Pozzuoli
COE Taranto	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il Centro Teleg.Terr. di Taranto
COE Reggio Calabria	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il team di R.Calabria del Centro Teleg.Terr. di Catanzaro
COE Palermo Esterna	Le risorse hanno in parte trovato allocazione c/o il Centro Teleg. Terr. di Palermo
COE Agrigento	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il Centro Teleg.Naz. di Agrigento
COE Acireale	
COE Trapani	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il team di Trapani del Centro Teleg.Terr. di Palermo
COE Siracusa	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il team di Siracusa del Centro Teleg. Terr. di Messina
COE Nuoro	Le risorse potranno trovare allocazione c/o il Centro Teleg.Terr. di Nuoro

COE per i quali è previsto il superamento con l'inizio del 2005

COE Cuneo
 COE La Spezia
 COE Bergamo
 COE Mantova
 COE Vicenza
 COE Padova
 COE Piacenza
 COE Avellino
 COE Foggia
 COE Brindisi
 COE Cosenza
 COE Messina
 COE Sassari

CONFLUENZA ATTIVITA' DEGLI ATTUALI COD E COE NEI NUOVI CENTRI OPERATIVI

COD Torino - COE Pinerolo - COE Cuneo - COE Ivrea	→	Centro Operativo AT/MT Torino
COE Novara - COE Alessandria	→	Centro Operativo MT Novara
COD Genova - COE Genova - COE La Spezia COE Savona	→	Centro Operativo AT/MT Genova
COAT Milano - COE Corsico - COE Monza - COE Pavia	→	Centro Operativo AT/MT Milano
COE Como - COE Varese	→	Centro Operativo MT Como
COE Brescia - COE Bergamo - COE Mantova	→	Centro Operativo MT Brescia
COD Mestre - COE Mestre - COE Treviso COE Belluno	→	Centro Operativo AT/MT Mestre
COE Verona - COE Vicenza - COE Padova	→	Centro Operativo MT Verona
COE Udine	→	Centro Operativo AT/MT Udine
COE Trento	→	Centro Operativo MT Trento
COD Bologna - COE Bologna - COE Ravenna COE Forli	→	Centro Operativo AT/MT Bologna
COE Modena - COE Piacenza	→	Centro Operativo MT Modena
COD Ancona - COE Ancona - COE Ascoli	→	Centro Operativo AT/MT Ancona
COD Firenze - COE Firenze - COE Siena - COE Prato	→	Centro Operativo AT/MT Firenze
COE Livorno - COE Lucca	→	Centro Operativo MT Livorno
COE Perugia	→	Centro Operativo AT/MT Perugia
COD Roma - COE Latina - COE Frosinone	→	Centro Operativo AT/MT Latina
COE Viterbo - COE Tivoli	→	Centro Operativo MT Viterbo
COE L'Aquila - COE Pescara	→	Centro Operativo AT/MT L'Aquila
COE Campobasso	→	Centro Operativo AT/MT Campobasso
COD Napoli - COE Napoli - COE Caserta COE Pozzuoli - COE Torre Annunziata	→	Centro Operativo AT/MT Napoli
COE Salerno - COE Avellino	→	Centro Operativo MT Salerno
COD Bari - COE Bari - COE Foggia	→	Centro Operativo AT/MT Bari
COE Lecce - COE Brindisi - COE Taranto	→	Centro Operativo MT Lecce
COE Potenza	→	Centro Operativo AT/MT Potenza
COD Catanzaro - COE Catanzaro - COE Cosenza COE Reggio Calabria	→	Centro Operativo AT/MT Catanzaro
COD Palermo - COE Palermo - COE Palermo Esterna COE Agrigento - COE Trapani	→	Centro Operativo AT/MT Palermo
COE Catania - COE Acireale - COE Messina COE Siracusa	→	Centro Operativo MT Catania
COD Cagliari - COE Cagliari - COE Nuoro COE Sassari	→	Centro Operativo AT/MT Cagliari

Nota tecnica sull'implementazione del nuovo assetto dei Centri Operativi

1. Premessa

Nella presente Nota vengono approfonditi i principali aspetti tecnici connessi all'implementazione del nuovo assetto organizzativo dei Centri Operativi, con particolare riguardo ai sistemi di telecontrollo e di conduzione attraverso i quali viene assicurata la gestione della rete AT ed MT.

2. I Sistemi di Telecontrollo della rete

I Centri Operativi incaricati sia del governo della rete AT che del governo della rete MT si avvarranno del Sistema di Telecontrollo Unificato AT (STUX) e del Sistema di Telecontrollo MT (STM).

I Centri Operativi incaricati del solo governo della rete MT si avvarranno del Sistema di Telecontrollo MT (STM).

Tali sistemi si configurano particolarmente affidabili, in quanto "ridondanti", cioè dotati di un calcolatore di "riserva" costantemente pronto a subentrare in qualunque ipotesi di non funzionamento dell'altro.

Inoltre, i Centri Operativi AT/MT dispongono di un apparato di teletrasmissioni parimenti "ridondante" (rete vettori) che consente il doppio collegamento almeno a partire dal nodo di raggruppamento e back up vettori.

Inoltre, va evidenziato che nei casi assolutamente eccezionali in cui dovesse verificarsi l'indisponibilità del Sistema Centrale (STUX), il telecontrollo delle cabine primarie verrà comunque assicurato dal Sistema di Telecontrollo MT (STM) che assumerà

automaticamente la delega dell'esercizio della rete AT relativamente all'ambito territoriale di competenza.

Per quanto riguarda il telecontrollo della rete MT, va evidenziata la sempre più marcata diffusione dell'automazione, grazie all'installazione di punti di telecontrollo, che consentono il sezionamento a distanza delle linee con presenza di guasti. In particolare, per l'anno in corso si prevede di realizzare – oltre all'ulteriore incremento delle cabine secondarie telecontrollate - l'introduzione estesa di interruttori da palo telecontrollati, nonché una maggiore automazione di rete e la completa integrazione del telecontrollo MT nel Sistema STM.

3. Le stazioni operative

Le stazioni operative connesse ai predetti sistemi di telecontrollo consentono la completa visualizzazione della rete e l'operatività a livello di cabina primaria.

Per quanto specificamente concerne le stazioni operative connesse al Sistema di Telecontrollo MT (STM), il numero previsto nel nuovo assetto si attesterà attorno a 148 (più di una per Zona), con possibilità di ulteriori espansioni.

In particolare, nell'ipotesi di guasti multipli, c'è la possibilità di incrementare il numero degli operatori contemporaneamente attivi sulla rete MT.

4. Sistema per la Segnalazione dei Guasti

Tale sistema si avvale del numero verde 800 900 800, utilizzato anche dal Contact Center, e consente l'individuazione automatica della provenienza della chiamata attraverso l'analisi del numero telefonico del cliente o, in alternativa, del Codice di Avviamento postale e/o del Prefisso Telefonico.

Ciascun operatore incaricato dell'attività di ricezione delle segnalazioni di guasto utilizzerà un terminale operativo, collegato alla rete Intranet Aziendale, per la visualizzazione delle chiamate e dei disservizi sulla rete.

Presso ciascun Centro Operativo saranno disponibili Personal Computer per lo svolgimento, da parte degli operatori, delle attività inerenti alla ricezione delle

telefonate per guasti (apertura schede guasti, ecc.). Tramite tali PC – il cui numero potrà essere ulteriormente incrementato - è possibile inserire o modificare la messaggistica guasti, lavori programmati, ecc.

Roma, 19 maggio 2003

DPO

CAPO TURNO CENTRO OPERATIVO

Unità

Unità Esercizio Rete di Esercizio

Posizione

Non evolutiva

Principali attività

E' responsabile del turno del Centro Operativo garantendo l'effettuazione delle seguenti attività:

- **supervisione della rete:** effettuazione delle manovre sull'interruttore AT di linea d'intesa con il Gestore della Rete o secondo piani predisposti dal Centro Alta Tensione (nel caso di Centri Operativi AT/MT); effettuazione delle manovre sull'interruttore AT del trasformatore AT/MT e sugli interruttori MT; coordinamento delle manovre di esercizio;
- **esercizio della rete per lavori programmati:** verifica ed approvazione della compatibilità dei piani di lavoro con l'assetto di rete MT;
- **gestione guasti:** ricezione dei guasti sulla rete MT e BT ed effettuazione delle manovre con telecomando o tramite le Unità Operative; delega alle Zone, in casi particolari, della conduzione degli impianti MT.

Per quanto riguarda il governo della rete AT, i Centri Operativi assicureranno il necessario collegamento funzionale con il Centro Alta Tensione.

Conoscenze

E' richiesta una **conoscenza di base** dei sistemi di qualità e di certificazione dei prodotti e dei servizi ed una **conoscenza applicativa** di elettrotecnica e di impianti elettrici, dei sistemi informativi di supporto ai processi, delle caratteristiche costruttive e di funzionamento degli impianti, delle procedure di esercizio e manutenzione preventiva e su guasto, delle norme e procedure di legge ed aziendali in materia di sicurezza e tutela ambientale, di metodologie e tecniche di controllo della qualità del servizio e delle delibere dell'Autorità.

Capacità

Sono richieste:

un'**adeguata capacità** di:

- orientamento ai risultati
- organizzazione
- gestione delle risorse umane

una **buona capacità** di:

- soluzione dei problemi
- orientamento al cliente

Inquadramento

cat. AIS

TECNICO SPECIALISTA CENTRO OPERATIVO

Unità

Unità Esercizio Rete di Esercizio

Posizione

Non evolutiva

Principali attività

Coadiuvare il Capo Turno del Centro Operativo garantendo l'effettuazione delle seguenti attività:

- **supervisione della rete:** effettuazione delle manovre sull'interruttore AT di linea d'intesa con il Gestore della Rete o secondo piani predisposti dal Centro Alta Tensione (nel caso di Centri Operativi AT/MT); effettuazione delle manovre sull'interruttore AT del trasformatore AT/MT e sugli interruttori MT; coordinamento delle manovre di esercizio;
- **esercizio della rete per lavori programmati:** verifica ed approvazione della compatibilità dei piani di lavoro con l'assetto di rete MT;
- **gestione guasti:** ricezione dei guasti sulla rete MT e BT ed effettuazione delle manovre con telecomando o tramite le Unità Operative; delega alle Zone, in casi particolari, della conduzione degli impianti MT.

Per quanto riguarda il governo della rete AT, i Centri Operativi assicureranno il necessario collegamento funzionale con il Centro Alta Tensione.

Conoscenze

E' richiesta una **conoscenza di base** dei sistemi di qualità e di certificazione dei prodotti e dei servizi, di metodologie e tecniche di controllo della qualità del servizio e delle delibere dell'Autorità ed una **conoscenza applicativa** di elettrotecnica e di impianti elettrici, dei sistemi informativi di supporto ai processi, delle caratteristiche costruttive e di funzionamento degli impianti, delle procedure di esercizio e manutenzione preventiva e su guasto, delle norme e procedure di legge ed aziendali in materia di sicurezza e tutela ambientale.

Capacità

Sono richieste:

un'**adeguata capacità** di:

- orientamento ai risultati

una **buona capacità** di:

- soluzione dei problemi
- orientamento al cliente

Inquadramento

cat. A1

ASSETTO ORGANIZZATIVO DEI CENTRI DI TELEGESTIONE (AMM)

1. PREMESSA

Nella nota dell'8 maggio 2002, riguardante l'avvio della costituzione dei Centri di Telegestione, sono state illustrate le prime iniziative – aventi carattere sperimentale e transitorio – finalizzate all'individuazione delle realtà territoriali in cui realizzare la conversione delle risorse di alcuni COE in attività di AMM, in vista della successiva definizione dell'assetto complessivo dei Centri di Telegestione, da realizzare in connessione con le problematiche relative all'esercizio della rete.

Nel presente documento viene pertanto fornito il quadro complessivo in cui si inseriscono le iniziative sinora realizzate e viene delineato il previsto assetto organizzativo dei Centri di Telegestione.

2. OBIETTIVI PERSEGUITI

La costituzione dei Centri di Telegestione, che si inserisce nel contesto della realizzazione del Progetto Contatore Elettronico, è finalizzata ad assicurare la telegestione e telelettura dei contatori elettronici da parte del sistema di telegestione (AMM), consentendo il monitoraggio continuo della funzionalità del sistema e la gestione efficiente di eventuali guasti o anomalie.

L'assetto organizzativo previsto risponde, inoltre, alle seguenti esigenze:

- mantenere all'interno dell'Azienda il know how relativo alla gestione dei contatori elettronici da remoto, favorendo l'adeguamento delle competenze professionali del personale all'evolversi delle nuove tecnologie;
- consentire la proficua utilizzazione di professionalità già esistenti nell'ambito degli attuali COE, ove vengono sviluppate le problematiche attinenti alla gestione dei sistemi di controllo della rete;

- consentire i flussi informativi necessari per assicurare il coordinamento tra la gestione della rete elettrica e la telegestione.

3. I CENTRI DI TELEGESTIONE

I Centri di Telegestione vengono articolati su due livelli:

- Centri di Telegestione nazionale (TGN)
- Centri di Telegestione territoriali (TGT)

Vengono nel prosieguo descritte le attività facenti capo ai predetti Centri, la dislocazione territoriale, nonché il dimensionamento previsto.

3.1 Le attività

Le attività facenti capo ai Centri di Telegestione nazionale, consistenti sostanzialmente nella supervisione complessiva del sistema e nella gestione della base dati, possono esemplificarsi come segue:

- ✓ coordinamento delle operazioni di telegestione territoriale, in particolar modo in occasione di fuori servizio programmati;
- ✓ misura delle prestazioni del sistema e dei livelli di servizio dei provider di servizio;
- ✓ predisposizione di report statistici;
- ✓ monitoraggio dell'avanzamento delle attività della campagna di sostituzione con impatto sulle attività di telegestione;
- ✓ elaborazione delle richieste di modifiche/implementazione al sistema;
- ✓ assistenza al collaudo delle funzionalità rilasciate in esercizio;
- ✓ supervisione e aggiornamento della base dati;
- ✓ subentro nelle attività dei Centri di Telegestione territoriale in caso di necessità;
- ✓ formazione del personale dei Centri di Telegestione territoriale a fronte di nuove funzionalità.

Le attività facenti capo, invece, ai Centri di Telegestione territoriale – oltre alle operazioni di Commissioning già esemplificate nella Nota di avvio della costituzione dei Centri di Telegestione sopra citata – si riconducono a due filoni principali:

- ✓ *Esercizio del sistema* (analisi delle richieste di attività non eseguite in automatico, individuazione e recupero delle cause di errore, richiesta di intervento per la risoluzione dei guasti);
- ✓ *Gestione della "rete"* (verifica dell'allineamento tra la configurazione della rete e il database di sistema, prima configurazione dei Contatori Elettronici e recupero di telegestibilità dei Contatori Elettronici guasti o non raggiungibili, tuning di sistema).

3.2 La dislocazione dei Centri di Telegestione

I Centri di Telegestione Nazionale sono quattro e sono dislocati a Roma, Pavia, Napoli e Agrigento.

Per quanto riguarda, invece, la dislocazione dei Centri di Telegestione Territoriale, va considerato che le potenzialità offerte dal sistema di telegestione e dalle apparecchiature informatiche e di telecomunicazione disponibili non comportano l'esigenza di un'articolata ed uniforme diffusione sul territorio nazionale.

Pertanto, la dislocazione degli stessi - oltre ad assicurare un dimensionamento complessivo atto a garantire l'adeguato presidio dei processi - è stata definita tenendo anche conto delle realtà territoriali in cui la conversione delle risorse di alcuni COE in attività di AMM, in relazione a quanto previsto nel documento relativo al nuovo assetto organizzativo dei Centri Operativi, si configura maggiormente fattibile.

Alla luce di quanto sopra, i Centri di Telegestione Territoriale possono presentare un'articolazione su più team – ciascuno dei quali costituito da almeno 4 risorse – anche dislocati in sedi diverse.

Vengono di seguito elencati i Centri di Telegestione Territoriale, evidenziando - ove non coincidenti esclusivamente con la sede del Centro di Telegestione - le ulteriori sedi in cui risultano dislocati i rispettivi team:

- Centro di Telegestione di Ivrea (costituito dal team di Ivrea e dal team di Savona);
- Centro di Telegestione di Belluno;
- Centro di Telegestione di Ravenna (costituito dal team di Ravenna e dal team di Ascoli Piceno);

- Centro di Telegestione di Siena;
- Centro di Telegestione di Frosinone (costituito dal team di Frosinone e dal team di Pescara);
- Centro di Telegestione di Pozzuoli (costituito dal team di Pozzuoli e dal team di Torre Annunziata);
- Centro di Telegestione di Taranto;
- Centro di Telegestione di Catanzaro (costituito dal team di Catanzaro e dal team di Reggio Calabria);
- Centro di Telegestione di Palermo (costituito dal team di Palermo e dal team di Trapani);
- Centro di Telegestione di Messina (costituito dal team di Messina e dal team di Siracusa);
- Centro di Telegestione di Nuoro.

3.3 Il dimensionamento dei Centri di Telegestione

Centri di Telegestione Nazionale

I Centri di Telegestione Nazionale presentano la seguente configurazione organizzativa:

- ◆ 1 Coordinatore, inquadrato in cat. A1S, al quale è affidata la responsabilità dell'insieme delle attività del Centro di Telegestione;
- ◆ Operatori, inquadrati in cat. A1, n.6, in turno continuo avvicendato;
- ◆ Assistenti, inquadrati in cat. BS, n. 4 , in semiturno.

Centri di Telegestione Territoriale

I Centri di Telegestione Territoriale presentano la seguente configurazione organizzativa:

- ◆ 1 Coordinatore, inquadrato in cat. A1, al quale è affidata la responsabilità dell'insieme delle attività del Centro di Telegestione;
- ◆ team di Assistenti, inquadrati in cat. BS, composti da almeno 4 risorse, in semiturno; potranno essere presenti anche figure di Gruppo B in normale orario di lavoro giornaliero.

3.4 Implementazione dei Centri di Telegestione e verifiche

In relazione alle esigenze connesse alla realizzazione del Progetto Contatore Elettronico, alcuni Centri di Telegestione, sia pure in via sperimentale e transitoria, sono già stati avviati. I restanti verranno rapidamente implementati a partire dal 1° giugno 2003.

Nell'allegato A vengono riportati tutti i Centri di Telegestione previsti nella configurazione a regime, con l'evidenziazione delle risorse indicativamente previste.

Il processo di implementazione dei Centri di Telegestione sarà accompagnato da opportune verifiche, la prima delle quali avrà luogo entro la fine dell'anno 2003.

4. RIFLESSI SUL PERSONALE

La concreta individuazione delle risorse da allocare presso i Centri di Telegestione Nazionale ed i Centri di Telegestione Territoriale verrà effettuata negli incontri regionali finalizzati all'esame dei "riflessi sul personale" conseguenti all'attuazione del relativo assetto organizzativo .

5. AZIONI FORMATIVE

L'implementazione dell'assetto organizzativo dei Centri Telegestione sarà accompagnato – sia nella fase di commissioning che al momento dell'entrata a regime delle attività di telegestione – da mirati interventi formativi, finalizzati ad assicurare la conoscenza del nuovo sistema ed a sviluppare le competenze e le capacità di utilizzo delle apparecchiature.

Roma, 19 maggio 2003
DPO

PIANO DI IMPLEMENTAZIONE DEI CENTRI DI TELEGESTIONE

Centri di Telegestione	Risorse indicativamente previste	
Centro di Telegestione Nazionale di Roma	11	già operante
Centro di Telegestione Nazionale di Pavia	11	in sostituzione del Centro Teleg.Naz. Milano
Centro di Telegestione Nazionale di Napoli	11	in aggiunta al Centro Teleg.Terr. Pozzuoli
Centro di Telegestione Nazionale di Agrigento	11	
Centro di Telegestione Territoriale di Ivrea		
<i>team Ivrea</i>	8	già operante
<i>team Savona</i>	5	
Centro di Telegestione Territoriale di Belluno	8	già operante
Centro di Telegestione Territoriale di Ravenna		
<i>team Ravenna</i>	8	già operante
<i>team Ascoli Piceno</i>	- -	n° risorse da definire
Centro di Telegestione Territoriale di Siena	8	già operante
Centro di Telegestione Territoriale di Frosinone		
<i>team di Frosinone</i>	10	già operante
<i>team di Pescara</i>	5	già operante
Centro di Telegestione Territoriale di Pozzuoli		
<i>team di Pozzuoli</i>	4	già operante
<i>team di Torre Annunziata</i>	4	già operante
Centro di Telegestione Territoriale di Taranto	9	
Centro di Telegestione Territoriale di Catanzaro		
<i>team Catanzaro</i>	5	
<i>team Reggio Calabria</i>	9	
Centro di Telegestione Territoriale di Palermo		
<i>team Palermo</i>	6	già operante
<i>team Trapani</i>	11	
Centro di Telegestione Territoriale di Messina		
<i>team Messina</i>	7	già operante
<i>team Siracusa</i>	12	
Centro di Telegestione Territoriale di Nuoro	9	
Totale Risorse	172	

Unità

Centro di Telegestione Nazionale

Posizione

Non evolutiva

Principali attività

E' responsabile del Centro di Telegestione garantendo l'effettuazione delle seguenti attività:

- ✓ coordinamento delle operazioni di telegestione territoriale;
- ✓ misura delle prestazioni del sistema e dei livelli di servizio dei provider di servizio;
- ✓ predisposizione di report statistici;
- ✓ monitoraggio dell'avanzamento delle attività della campagna di sostituzione con impatto sulle attività di telegestione;
- ✓ elaborazione delle richieste di modifiche/implementazione al sistema;
- ✓ accettazione in esercizio delle nuove funzionalità;
- ✓ subentro nelle attività dei Centri di Telegestione territoriale in caso di necessità;
- ✓ formazione del personale dei Centri di Telegestione territoriale, in particolar modo a fronte di nuove funzionalità.

Conoscenze

E' richiesta una *conoscenza applicativa* dell'architettura del sistema di telegestione e delle caratteristiche di funzionamento degli apparati di campo, dei sistemi operativi e pacchetti office automation in uso, dei sistema di qualità, delle procedure e dei processi commerciali specifici dell'azienda, delle caratteristiche costruttive e di funzionamento degli impianti elettrici MT/BT; E' richiesta una *conoscenza specialistica* delle tecniche di reporting, delle metodologie e procedure di test e accettazione applicazioni.

Capacità

Una *adeguata capacità* di

- lavoro per team
- orientamento ai risultati;
- propensione al nuovo
- integrazione interfunzionale,

Una *buona capacità* di:

- problem solving
- pianificazione/programmazione;

Inquadramento**cat. AIS**

COORDINATORE CENTRO DI TELEGESTIONE TERRITORIALE

Unità

Centro di Telegestione Territoriale

Posizione

Non evolutiva

Principali attività

E' responsabile del Centro di Telegestione garantendo l'effettuazione delle seguenti attività:

- ✓ gestione delle operazioni di configurazione della rete di telegestione;
- ✓ gestione delle operazioni di Telegestione nel territorio di competenza;
- ✓ apertura e gestione dei guasti di competenza;
- ✓ coordinamento con i Centri di Telegestione Nazionale in occasione di fuori servizio di maggior rilevanza;
- ✓ report dell'avanzamento delle attività relative al Centro Territoriale.

Conoscenze

E' richiesta una *conoscenza di base* dell'architettura del sistema di telegestione e delle caratteristiche di funzionamento degli apparati di campo, dei sistemi operativi e pacchetti office automation in uso, dei sistema di qualità;

E' richiesta una *conoscenza applicativa* delle tecniche di reporting, delle procedure e dei processi commerciali specifici dell'azienda, delle caratteristiche costruttive e di funzionamento degli impianti elettrici MT/BT.

Capacità

Una *adeguata capacità* di

- lavoro per team
- orientamento ai risultati;
- integrazione interfunzionale,

Una *buona capacità* di:

- problem solving
- programmazione;

Inquadramento

cat. A1