

**ALLEGATO AL BANDO DI GARA PER IL
SUB AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TPL DI SVT
ANNO SCOLASTICO 2017/2018**

"NORME DI COMPORTAMENTO PER I SUBAFFIDATARI"

DOCUMENTO:

**INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DELLE AZIENDE
SUB AFFIDATARIE DEL SERVIZIO TPL SVT URBANO
E EXTRAURBANO**

DEFINIZIONI:

SUB AFFIDANTE: DI SEGUITO CHIAMATO "SVT"

SUB AFFIDATARIO: DI SEGUITO CHIAMATO "AZIENDA"

PERSONALE VIAGGIANTE DIPENDETE DEL SUB AFFIDATARIO: DI SEGUITO CHIAMATO
"AUTISTA"

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 2 DI 22
		REV. Luglio 2017

INDICE GENERALE

Capitolo 1 PREMESSA.....	3
Capitolo 2 GUIDA	3
2.1 EFFICENZA FISICA.....	3
2.2 PUNTUALITA' E PRECISIONE NEL SERVIZIO.....	3
2.3 IN PARTENZA.....	3
2.4 OSSERVANZA ORARI	5
2.5 FERMATE.....	5
2.6 SOSTA FUORI FERMATA.....	5
2.7 DEVIAZIONE DAL PERCORSO STABILITO	6
2.8 RECUPERO RITARDI.....	6
2.9 COINCIDENZE	6
2.10 DIVIETO DI CONVERSAZIONE DURANTE IL SERVIZIO DI GUIDA.....	7
2.11 LUCI INTERNE.....	7
2.12 CONTROLLI AZIENDALI SU STRADA.....	7
2.13 GUIDA DEL VEICOLO	7
2.14 INDICATORI DI PERCORSO	7
2.15 PARCHEGGIO E PERNOTTAMENTO AUTOBUS.....	8
2.16 VIABILITA'	8
2.17 FINE CORSA.....	10
Capitolo 3 CONTROLLI IN AUTOBUS	11
3.1 CONTROLLI IN AUTOBUS	11
3.2 REATI IN AUTOBUS	11
Capitolo 4 EMISSIONE DI BIGLIETTI.....	12
Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA	12
Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE	12
Capitolo 7 EMERGENZE.....	12
Capitolo 8 ABBIGLIAMENTO	21
Capitolo 9 COMPILAZIONE / REGISTRAZIONE.....	21
Capitolo 10 VALIDITA' ED AVVERTENZE.....	21
Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA.	21

Capitolo 1 PREMESSA

Il servizio di trasporto rappresenta un'infrastruttura essenziale per la collettività. Tutti coloro che vi sono addetti debbono esserne costantemente consapevoli adeguando conseguentemente il proprio comportamento durante il servizio. Le norme di seguito illustrate sono destinate agli autisti, che svolgono il proprio lavoro a costante contatto con l'Utenza. Dette norme tendono a disciplinare i diversi frangenti del servizio ma risulteranno efficaci solamente se da parte di tutti vi sarà la di contribuire al miglior svolgimento del SERVIZIO PUBBLICO. Per lo svolgimento del proprio servizio l'autista deve:

- ricordare che molte vite umane sono affidate alla sua prudenza e alla sua capacità professionale;
- fare tutto il possibile per evitare incidenti o diminuire al minimo le conseguenze degli stessi ;
- prestare massima attenzione nella guida per tutelare i viaggiatori, se stesso ed i terzi anche nel caso di inosservanza del codice della strada da parte da parte di altri veicoli. .

Si fa inoltre presente che sebbene l'autista sia dipendente dell'azienda appaltatrice del servizio, S.V.T. rimane comunque responsabile del regolare svolgimento del servizio stesso. Ogni anomalia nel servizio svolto va pertanto immediatamente comunicata ad S.V.T.

Capitolo 2 GUIDA

2.1 EFFICENZA FISICA

Per tutto il tempo dello svolgimento del servizio l'autista deve essere in piena efficienza fisica e mentale; vanno pertanto evitate tutte le cause che possano ridurre la lucidità e la prontezza di riflessi: alcool, alcuni farmaci, sostanze stupefacenti, periodi di sonno non regolare etc

Al riguardo si rammenta l'obbligo del rispetto della normativa in materia, riguardo l'assunzione di droghe e alcool.

2.2 PUNTUALITA' E PRECISIONE NEL SERVIZIO

L'autista deve sempre verificare orari ed il percorso del servizio da svolgere.

L'autista deve prendere servizio sempre negli orari stabiliti. Se impossibilitato deve dare tempestiva comunicazione al proprio responsabile aziendale affinché si possa comunque provvedere alla copertura delle corse.

L'autista non deve in alcun caso anticipare il transito alle fermate.

2.3 IN PARTENZA

L'autista deve controllare la presenza delle seguenti dotazioni di bordo obbligatorie:

Copia carta di circolazione;

Copia delle linee su cui si è autorizzati a circolare

Giubbino riflettente (da utilizzare per eventuali interventi sul ciglio stradale fuori del confine urbano);

Cunei;

Triangolo;

Martelletti frangi vetro;

Catene (obbligatorie solo in caso di apposito segnale) (ad esclusione dei servizi urbani)

L'eventuale mancanza di una o più dotazioni deve essere prontamente segnalata alla propria Azienda in modo poter essere prontamente ripristinata

PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Operazioni da svolgere quando si prende in consegna il mezzo:

Accertare la perfetta efficienza del veicolo con particolare riguardo al sistema frenante ed ai dispositivi di segnalazione luminosa.

Assicurarsi che l'autobus sia rifornito di carburante.

Controllo motore: livelli olio e acqua, tensione cinghie, bicchierino gasolio, eventuali perdite.

Controllo esterno del mezzo: carrozzeria, cristalli, luci, tergicristalli, chiusura porte, pneumatici.

Controllo della presenza della dotazione minima dell'attrezzatura di bordo: catene - portacatene - zeppa di legno - triangolo.

Controllo interno: funzionamento delle obliterate, sedili, strumentazione, estintore (presenza, pressione, eventuali danni visibili). Nel caso che il pavimento sia sporco (cartacce - biglietti - lattine) provvedere ad una rapida pulizia.

Compilare con diligenza il libretto di percorrenza in ogni sua parte.

Prima di iniziare la corsa l'autista deve essere presente vicino al mezzo per poter agevolare l'incaricamento e fornire adeguata assistenza e informazioni agli utenti.

I guasti, danni, inefficienze di qualunque tipo vanno segnalati tempestivamente all'Azienda, che provvederà secondo le previsioni contrattuali in essere con SVT.

PER I SERVIZI URBANI

Le operazioni da svolgere quando si prende in consegna il mezzo sono previste dal costruttore del veicolo nel manuale d'uso del mezzo; in particolare, a titolo indicativo ma non esaustivo, prevedono:

- di accertare la perfetta efficienza del veicolo con particolare riguardo al sistema frenante ed ai dispositivi di segnalazione luminosa.

- Di assicurarsi che l'autobus sia rifornito di carburante.

- Di assicurarsi del buon esito delle verifiche del livello dei liquidi funzionali (olio motore, liquido di raffreddamento, ecc.) , e di eventuali perdite.

- Il controllo esterno dell'autobus : carrozzeria, cristalli, luci, tergicristalli, chiusura porte, pneumatici.

- Il controllo interno dell'autobus: funzionamento del sistema AVM laddove presente, dell'indicatore/i di percorso, delle obliterate e lettori c-less, , della strumentazione di bordo, della presenza e buono stato degli estintori. Nel caso in cui i sedili ed il pavimento siano sporchi (cartacce - biglietti - lattine) provvedere ad una rapida pulizia.

- Qualora l'autobus sia di proprietà di SVT, di comunicare con cadenza mensile la percorrenza dell'autobus come da conta chilometri, al fine di una corretta programmazione della manutenzione.

- la corretta attivazione ed utilizzo della strumentazione di bordo.

- il corretto utilizzo delle cinture di sicurezza laddove previsto..

Prima di iniziare la corsa l'autista deve essere presente vicino al mezzo per poter agevolare l'incaricamento e fornire adeguata assistenza ed informazioni agli utenti.

I guasti, i danni ed i malfunzionamenti di qualunque tipo vanno segnalati tempestivamente all'Azienda la quale provvederà alla rimozione degli stessi con le modalità contrattualmente previste.

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 5 DI 22
		REV. Luglio 2017

2.4 OSSERVANZA ORARI

L'autista deve seguire scrupolosamente l'orario stabilito sia alla partenza che durante il percorso tenendo presente . che i ritardi sono ammessi solamente se giustificati da cause di forza maggiore mentre gli anticipi sull'orario previsto non saranno in alcun modo giustificati.

L'orario ufficiale SVT è fornito dalla strumentazione di bordo. Solamente in caso di guasto della strumentazione di bordo ci si potrà avvalere del proprio orologio. Il malfunzionamento va comunque segnalato ad SVT.

Eventuali ritardi o soppressione di corse, dovranno essere tempestivamente segnalati telefonicamente o con apposita messaggistica (mail):

PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO: all'ufficio Movimento (0444/223123 - movimento@svt.vi.it).

PER IL SERVIZIO URBANO: alla SCE Settore Urbano (0444-394907 – mail ufficio.controllori@aimvicenza.it o ufficio.controllori@svt.vi.it).

2.5 FERDATE

Effettuare le fermate solamente in corrispondenza delle fermate autorizzate identificate dall'apposita tabella di fermata SVT o dove espressamente previsto da appositi comunicati SVT. A tal proposito si fa presente che l'azienda affidataria deve comunque quotidianamente tenersi informata sulle modifiche di percorso a seguito di **eventi non programmati** (deviazioni, blocchi stradali, emergenze ecc...). Le informazioni potranno essere reperite presso l'ufficio Movimento di SVT PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO o alla Sala Controllo Esercizio urbana di SVT (tel.0444-394907) PER IL SERVIZIO URBANO.

In prossimità delle fermate rallentare . Effettuare la fermata quando vi sono persone che attendono in fermata e quando un passeggero segnala o chiede di scendere. Limitare il tempo di ogni fermata al minimo indispensabile. Effettuare le soste previste dagli orari, anche se non vi sono passeggeri che devono salire o scendere.

La fermata va effettuata in perfetta corrispondenza del cartello indicatore e dello specifico pittogramma a terra sul marciapiede, ove presente, accostando . l'autobus alla sede pedonale.

Le operazioni di incarozzamento devono avvenire in massima sicurezza con l'autobus rigorosamente fermo.

In presenza di persone anziane o con difficoltà motorie e a fronte di specifica richiesta è indispensabile utilizzare, ove presente, il sistema di inginocchiamento dell'autobus. (kleening)

In presenza di clienti portatori di handicap che si spostano in carrozzina è indispensabile offrire la massima assistenza all'incarozzamento utilizzando, qualora l'autobus ne sia dotato, l'apposita pedana.

Qualora l'autista ritenga che l'autobus sia nelle condizioni di carico massimo , a fronte di ulteriori richieste di fermata, sarà comunque opportuno fermarsi in modo che i potenziali passeggeri prendano diretta visione dell'impossibilità di salire a bordo.

2.6 SOSTA FUORI FERMATA

E' una operazione che, seppur spesso richiesta con insistenza da parte dell'utenza, va evitata poichè la salita e discesa dei passeggeri potrebbe non avvenire in condizioni di sicurezza.

La sosta fuori fermata sarà possibile solamente nei casi di vera emergenza quali ad esempio::

- a seguito di un grave fatto verificatosi in autobus e per il quale sia necessario far intervenire le forze dell'ordine. (vedi capitolo 11 "Protocollo di sicurezza in linea" in calce al presente regolamento);
- necessità di soccorrere un passeggero colto da male.

In ogni caso le fermate devono essere effettuate nel rispetto delle norme del Codice della Strada.

2.7 DEVIAZIONE DAL PERCORSO STABILITO

Nel Trasporto Pubblico di Linea è necessario seguire scrupolosamente il percorso prestabilito; in alcuni casi può tuttavia essere necessario effettuare alcune deviazioni:

- quando la condizione della strada da percorrere rappresenta o può rappresentare un grave pericolo per l'incolumità dei passeggeri e dell'autista pur con l'uso dei mezzi a disposizione (ad esempio strada ghiacciata scivolosa pure con l'utilizzo delle catene). In ogni caso è necessario tenere presente che, soprattutto nelle situazioni di grave emergenza, il servizio pubblico può essere l'unico mezzo di trasporto per i cittadini;

quando ci sia la necessità di trasportare un passeggero al Pronto Soccorso come specificato al capitolo 7; In questo caso si dovrà effettuare il percorso più breve e in modo da recare il minore disagio possibile al minor numero possibile di utenti.

- in caso di interruzione stradale per lavori in corso e/o incidenti pur in assenza di comunicati da parte di SVT.

In questi casi dovrà seguire immediata comunicazione a S.V.T.

2.8 RECUPERO RITARDI

In caso di ritardo non aumentare la velocità oltre il limite consentito allo scopo di riguadagnare il tempo perduto. Sarà invece possibile ridurre il tempo delle eventuali soste previste.

2.9 COINCIDENZE

Se la corsa è in coincidenza con altre corse e queste ultime siano in ritardo sull'orario previsto, attendere le corse in coincidenza per un tempo ragionevole (5 minuti).

oltre i 5 minuti sarà necessario consultare la centrale operativa SVT e chiedere il da farsi

2.10 DIVIETO DI CONVERSAZIONE DURANTE IL SERVIZIO DI GUIDA

E vietato conversare mentre si guida. Se i viaggiatori rivolgono domande rispondere in modo breve e cortese senza distrarsi dalla guida.

E' vietato, l'uso del cellulare mentre si guida,,

2.11 LUCI INTERNE

Accendere le luci interne se richiesto dalle condizioni di visibilità in modo da agevolare i passeggeri che intendano leggere.

2.12 CONTROLLI AZIENDALI SU STRADA

Alla vista della presenza di controllori SVT, usualmente presenti in fermata, provvedere a disattivare le obliterate di bordo e seguire le indicazioni dei controllori. Lo stesso comportamento dovrà essere su invito dei funzionari della M.C.T.C., dell'Assessorato Regionale dei Trasporti, dell'Ufficio trasporti dell'Amministrazione Provinciale e, per il servizio urbano, degli incaricati del Comune concedente.

I funzionari di cui sopra possono utilizzare gratuitamente il servizio nell'area geografica di competenza (es: nell'area comunale per gli incaricati del comune).

Quanto prima informare i superiori della propria azienda ed SVT dell'avvenuta ispezione e sull'esito della stessa.

2.13 GUIDA DEL VEICOLO

Guidare il mezzo con la massima professionalità nel rispetto del codice della strada evitando il più possibile brusche frenate, rapide accelerazioni, deviazioni repentine ecc. tenendo presente che i viaggiatori giudicano la qualità del servizio anche da questi aspetti.

2.14 INDICATORI DI PERCORSO

Per gli utenti in sosta alle fermate Gli indicatori di percorso sono un importante strumento di comunicazione soprattutto nelle fermate dove passano più linee.

All'inizio di ogni corsa l'autista dovrà assicurarsi dell'esatta impostazione dell'indicatore di percorso presente sull'autobus.,

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 8 DI 22
		REV. Luglio 2017

Qualora l'autobus non sia fornito di detta strumentazione o questa non sia funzionante, l'autista dovrà installare sul lato interno del parabrezza in corrispondenza della porta di salita cartelli alternativi forniti da SVT.

La destinazione va sempre cambiata al capolinea.

2.15 PARCHEGGIO E PERNOTTAMENTO AUTOBUS

Il parcheggio degli autobus nelle aree di pertinenza SVT, deve avvenire nel rispetto della segnaletica orizzontale e verticale al fine di non creare intralcio alla ripresa del servizio.

L'autista, parcheggiato l'autobus, deve assicurarsi che siano disattivati tutti gli impianti del veicolo e che le porte siano chiuse.

Se il parcheggio degli autobus viene effettuato al di fuori dei piazzali di pertinenza SVT la sosta dovrà essere effettuata nel rispetto delle modalità definite nel contratto di affidamento.

Il pernottamento degli autobus dovrà essere effettuato esclusivamente nelle aree e con le modalità definite nel contratto di affidamento

2.16 VIABILITA'

I veicoli devono circolare nei piazzali delle stazioni SVT secondo quanto previsto dalle planimetrie sotto riportate, nel rispetto della segnaletica orizzontale e verticale esistente. Il personale della ditta per raggiungere le zone di lavoro, dovrà seguire e utilizzare i percorsi pedonali definiti con la segnaletica di piazzale. A tal proposito si segnala che nelle aree di pertinenza SVT possono essere presenti veicoli in movimento (autobus, vetture ecc...) ed utenti o terzi connessi al servizio realizzato da SVT stessa.

- Allegato alla circolare nr. 11/2012 esposta in bacheca e consegnata in busta paga
di Giugno 2012**

STAZIONE DI VALDAGNO



2.17 FINE CORSA

Prima di abbandonare l'autobus è necessario :

- parcheggiare l'autobus negli appositi spazi;
- inserire il manettino del freno di stazionamento, spegnere le luci, i ventilatori interni, le obliterate, il preriscaldatore; lo spegnimento dell'autobus deve essere effettuato con il motore al minimo;
- controllare l'esterno e l'interno dell'autobus per verificare la presenza o meno di parti danneggiate, chiudere i finestrini, le porte, chiudere a chiave la porta autista (vedi punto 2.15) e staccare, ove necessario, i sezionatori delle batterie;
- controllare la presenza di oggetti smarriti e consegnarli all'Ufficio Informazioni di SVT;
- .

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 11 DI 22
		REV. Luglio 2017

Capitolo 3 CONTROLLI IN AUTOBUS

3.1 CONTROLLI IN AUTOBUS

L'autista deve essere sempre dotato di biglietti di "vendita a bordo" e provvedere alla vendita su richiesta degli utenti.

Ai capilinea l'autista deve assicurarsi che gli utenti siano in possesso di un titolo di viaggio in corso di validità

Nelle fermate intermedie, laddove possibile, l'autista deve far salire i passeggeri solamente dalla porta anteriore e controllare che gli stessi obliterino il proprio titolo di viaggio o siano in possesso di un abbonamento in corso di validità. In presenza di un flusso importante di utenti si dovrà fare attenzione in modo che le operazioni di controllo non causino eccessivi ritardi alle corse.

Se l'utente è sprovvisto di titolo di viaggio l'autista deve fornirgli il biglietto con le tariffe stabilite per la "vendita a bordo"

Se l'utente sprovvisto di titolo di viaggio si rifiuta di acquistarlo l'autista dovrà:

- invitare il passeggero a regolarizzare la propria posizione
- in caso di ulteriore rifiuto invitare il passeggero a scendere
- Qualora anche questo invito venisse disatteso l'autista dovrà:
 - PER IL SERVIZIO URBANO DI VICENZA: chiedere un controllo a bordo contattando la SCE

Urbano (0444-394907) o inviando un messaggio di richiesta controlli se in possesso del telefono aziendale • PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO: compatibilmente con la situazione chiamare le Forze dell'ordine affinché si provveda all'identificazione dell'utente attenendosi alle indicazioni presenti nel capitolo 11 del presente regolamento.

L'autista dovrà comunque porre attenzione a non interrompere il servizio di trasporto pubblico.

L'autista non può far uso della forza per farsi dare le generalità o per far scendere il passeggero. Bisogna evitare di far scendere i minori sprovvisti di biglietto anche se consenzienti perché potrebbe configurarsi il reato di abbandono di minore;. Al

Al di fuori degli interventi sopradescritti l'autista non deve assumere altre iniziative se non quella di avvisare per scritto i propri superiori.

3.2 REATI IN AUTOBUS

Talvolta il comportamento dell'utente potrebbe configurarsi come reato. I casi più frequenti e per i quali l'Azienda provvede a denunciare il fatto alla Procura della Repubblica sono:

- falsificazione di biglietti e abbonamenti .
- danneggiamento in autobus.
- cessione del tolo di viaggio/abbonamento ad altro utente che ne sia sprovvisto. In questo caso è necessario cercare di reperire le generalità di entrambe i soggetti.

Capitolo 4 EMISSIONE DI BIGLIETTI

A richiesta, l'autista è tenuto alla vendita dello specifico BIGLIETTO di tipologia "vendita a bordo" invitando contestualmente l'utente ad obliterarlo.

L'autista dovrà munirsi di un congruo numero di titoli di viaggio in modo da non esserne mai sprovvisto.

Il Cliente dovrà segnalare la necessità di acquisto non appena salito sull'autobus; all'autista provvederà a rilasciare il biglietto alla prima fermata utile e comunque senza creare intralcio al traffico. Il Cliente ha indicazione di presentarsi con denaro contante; è comunque opportuno che l'autista abbia a disposizione moneta per il resto..

Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA

La pulizia esterna dovrà essere effettuata come indicato dettagliatamente nel contratto di appalto

Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE

Il viaggiatore è la ragione del nostro lavoro.

Nei rapporti col pubblico sia in autobus sia a terra, sia in guida, sia in sosta è necessario mantenere sempre un contegno cortese e premuroso ma non confidenziale. Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e rispettoso di SVT. Prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenze, evitando discriminazioni razziali, sessuali, religiose, politiche, sindacali o culturali. Ogni autista è tenuto a dare le informazioni richieste dall'utenza, nei limiti delle proprie conoscenze, consultando i libretto orari che ogni autista deve portare con sé. In caso di reclami o proteste il personale si deve limitare ad assicurare il proprio interessamento e fornire il numero di telefono dell'ufficio informazioni e reclami (telefono 0444/223115 - 348800900) o indirizzo del sito www.svt.vi.it.

Qualora la protesta riguardi lo stesso autista questi dovrà fornire le sole indicazioni riportate nel cartellino di riconoscimento evitando di lasciarsi trascinare in discussioni inutili e controproducenti; qualora l'autista lo ritenga necessario potrà raccogliere, con discrezione, elementi e testimonianze a sua discolpa da sottoporre alla propria Azienda. Nell'espletamento dei compiti assegnati l'autista deve sempre avere la massima diligenza e correttezza per il conseguimento del miglior risultato possibile nell'offerta del servizio.

In mancanza di precise prescrizioni va usato il buon senso salvo successiva verifica con i superiori.

Capitolo 7 EMERGENZE

a) Autista

In caso di malore o di altra impossibilità fisica l'autista deve fermarsi, possibilmente in un luogo adatto, mettere l'autobus in sicurezza minima (tirare il freno a mano, spegnere il motore, inserire le luci

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 13 DI 22
		REV. Luglio 2017

di emergenza e togliere le chiavi mettendole sul cruscotto) e chiamare o far chiamare la propria Azienda, in caso di mancata risposta, se si tratta de SERVIZIO EXTRAURBANO contattare il numero verde di SVT (800208373) o direttamente il 118 e fornire tutte le indicazioni utili per far intervenire i soccorsi, se si tratta del SERVIZIO URBANO chiamare o far chiamare la propria Azienda o il numero della SALA CONTROLLO 0444 394907 o direttamente il 118.

b) Passeggeri colti da male

L'autista può fermarsi fuori fermata, in condizioni di sicurezza, e telefonare o far telefonare al Pronto Soccorso. Se, a giudizio dell'autista, le condizioni appaiono molto gravi può anche deviare dal percorso di linea per raggiungere un posto di pronto soccorso o per abbreviare il percorso dell'ambulanza, comunicando tempestivamente con la SCE Urbana o con il Movimento per l'extraurbano. In ogni caso deve avvisare la propria Azienda per la ripresa del servizio e per la compilazione dell'apposita modulistica (Rapporto di incidente o di danno dell'autista- Allegato 1).

c) Passeggeri in stato di ubriachezza o stati analoghi

Se la persona infastidisce l'utenza o non consente all'autista di proseguire il viaggio in sicurezza è necessario invitare l'utente a scendere dall'autobus. Se la persona si oppone e l'autista ritiene di non poter proseguire il viaggio in sicurezza l'autista dovrà interrompere la corsa e chiamare le Forze dell'ordine o seguire le indicazioni del Capitolo 11 Protocollo di sicurezza in linea.

d) Passeggeri infortunati in autobus

Anche una semplice contusione deve essere considerata, in prima istanza, un infortunio e l'autista deve pertanto chiedere le generalità al passeggero e compilare l'apposita modulistica. In caso di infortunio più grave l'autista deve comportarsi come al punto b)

e) Incidenti stradali con feriti senza coinvolgimento dell'autobus e dei passeggeri trasportati

L'autista deve fermarsi, chiedere o valutare se necessita aiuto (estintore, medicinali, telefonate) e riprendere il servizio solo se vi è la certezza di non essere accusati di omissione di soccorso. Se si ritiene che l'incidente possa provocare ritardi alla corsa o blocco del traffico avvisare l'Azienda e/o il numero verde SVT per i provvedimenti del caso.

f) Incidenti stradali senza feriti senza coinvolgimento dell'autobus e dei passeggeri trasportati Una volta accertato che non ci sono feriti evitare di intralciare il traffico e riprendere immediatamente il servizio. Se si ritiene che l'incidente possa provocare ritardi alla corsa o blocco del traffico avvisare l'Azienda e/o il numero verde SVT per i provvedimenti del caso.

g) Incidenti causati o ricollegabili all'autobus

Le procedure "minime" da adottare al verificarsi di incidenti stradali, sono:

- 1) L'autista è tenuto a fermarsi ed accertarsi innanzi tutto che non vi siano feriti a bordo del proprio autobus o sul veicolo/i di controparte. In caso di feriti è fatto obbligo di non rimuovere l'autobus e se ritenuta grave la situazione, ancora prima di chiedere l'intervento delle forze di Polizia per i rilievi ed avvisare i propri preposti, telefonare al 118 indicando via, località e comune dove accaduto il fatto, rispondendo con precisione alle domande poste dall'operatore telefonico;
- 2) Deve inoltre porre in atto ogni misura idonea a salvaguardare la sicurezza della circolazione e degli utenti a bordo;

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 14 DI 22
		REV. Luglio 2017

- 3) Deve trattenersi sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti e i rilievi del caso o fino all'arrivo di altro personale dell'Azienda.
- 4) in assenza di feriti, e previa, se possibile, una **sommatoria documentazione fotografica** volta a facilitare la ricostruzione del teatro del sinistro, il mezzo può essere spostato per non recare pericolo e intralcio alla circolazione veicolare, così come tra l'altro previsto dal Codice della Strada:
- 5) avvisare comunque del fatto accaduto con descrizione sintetica dell'incidente:
 - a) l'Ufficio Movimento extraurbano per i sinistri che coinvolgono mezzi di quest'ultimo servizio;
 - b) la SCE per i sinistri che coinvolgono il servizio urbano.
- 4) **Deve, possibilmente, raccogliere tutti i dati di identificazione della controparte** e di tutti coloro che hanno riportato danni fisici o alle cose (generalità, indirizzo, patente di guida, targa, compagnia di assicurazione, sede della stessa e numero di polizza) utilizzando sempre l'apposito modulo con il quale è possibile effettuare il cosiddetto "scambio dei dati". Tale modulo è diviso in due sezioni:
SEZIONE A) da compilare e consegnare alla controparte al fine di consentirgli di avere i dati minimi aziendali volti sia ad effettuare una denuncia di sinistro, e sia per poter successivamente contattare l'ufficio sinistri aziendale
SEZIONE B) sulla quale vanno trascritti i dati della controparte e/o una loro eventuale volontaria dichiarazione di responsabilità.
I moduli blu (constatazione amichevole di incidente) possono essere sempre compilati, se la controparte lo richiede, ma non firmati.
In assenza di tale modulo, lo scambio dei dati potrà essere effettuato utilizzando il cosiddetto "modulo blu" senza tuttavia apporvi firme di convalida.
- 5) Inviare a SVT il rapporto di incidente sul quale riportare i dati della controparte raccolti sulla suddetta SEZIONE B) al più presto.
- 6) **Deve, con discrezione, raccogliere le generalità del maggior numero possibile di testimoni** presenti al fatto anche non a bordo del veicolo, annotandone generalità e indirizzo e numero telefonico, avvisandoli che all'occorrenza l'ufficio sinistri di SVT li potrà sentire per avere maggiori chiarimenti sulla dinamica del sinistro.
- 7) L'autista non deve fare né a voce né per iscritto alcuna dichiarazione che comporti il riconoscimento diretto o indiretto della propria responsabilità nell'incidente. Nel caso in cui la controparte chieda la sottoscrizione di una dichiarazione di responsabilità, questa dovrà essere sempre gentilmente rifiutata spiegando che spetta all'Azienda il riconoscimento o meno della responsabilità civile del dipendente.

Provvedere, al termine del servizio, a denunciare all'azienda tutti gli incidenti, anche quelli di minor rilievo e senza conseguenze, servendosi dell'apposito Rapporto di Incidente o di danno del personale (Allegato 1) qui sotto riportato, comunicando anche se e quale organo di Polizia è intervenuto per la verbalizzazione.

L'Azienda ne darà comunicazione immediata a SVT come previsto dal contratto.

E' vietata la divulgazione di dati e foto relative ad incidenti se non ai preposti uffici aziendali.

h) Emergenze meccaniche

al verificarsi di guasti che compromettono l'utilizzo dell'autobus prendere contatto con la propria azienda la quale potrà contattare SVT fornendo:

- il numero sociale SVT dell'autobus
- il luogo esatto in cui si trova l'autobus

- la natura del guasto e le anomalie riscontrate prima del guasto.
- le prove e gli interventi già effettuati.
- un recapito telefonico.

L'autobus deve essere fermato, per quanto possibile, in un luogo sicuro e correttamente frenato. Assicurarsi inoltre che i passeggeri siano posti in sicurezza e abbiano il massimo di assistenza possibile.

Evitare qualsiasi commento o discussione con i viaggiatori circa il guasto verificatosi

i) Emergenza neve

In questo caso è necessario usare le catene con l'avvertenza di montarle un po' prima di quanto è necessario e di toglierle subito dopo. Vanno indossati gli appositi giubbini catarifrangenti, guanti e manicotti.

l) Emergenza inquinamento e blocco del traffico.

In generale il trasporto pubblico è esentato dal blocco. Si raccomanda di non eseguire brusche accelerazioni per evitare fumatate nere.

m) Azioni Vandaliche sugli autobus durante il viaggio.

L'autista provvederà a rilevare i dati dalla tessera al responsabile e a fare un rapporto scritto all'Azienda che tempestivamente lo comunicherà a SVT., utilizzando il modulo di seguito riportato (allegato 4) ,

n) Azioni Vandaliche sugli autobus in sosta.

Qualora l'autista, nel prendere servizio, riscontri un danneggiamento sugli autobus a causa di atti vandalici, dovrà avvisare l'Azienda ed al rientro dovrà compilare l'apposito modulo di denuncia di seguito riportato (Allegato 3).

o) Incendio dell'autobus

Nel caso l'autobus sia interessato da un principio di incendio è necessario fermare il veicolo possibilmente in sicurezza, spegnere l'autobus, , aprire le porte, far scendere i passeggeri e farli allontanare dall'autobus in posizione di sicurezza, togliere corrente da tutti i circuiti, munirsi dell'estintore a bordo autobus e, sempre senza correre eccessivi rischi, verificare la possibilità di spegnere il principio di incendio o quanto meno rallentare la propagazione dell'incendio, se necessario chiamare o far chiamare i Vigili del Fuoco al n° 115, chiamare l'Azienda ed SVT ai seguenti indirizzi: PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO, il numero verde di SVT (800208373), ,

PER IL SERVIZIO URBANO chiamare o far chiamare l'Azienda od il numero della SALA CONTROLLO 0444 394907.

L'autista dovrà compilare il modulo RAPPORTO DI INCIDENTE O DI DANNI.

p) Interruzione di Pubblico Servizio (SOLAMENTE PER IL SERVIZIO URBANO DI VICENZA).

Nel caso di intralcio alla circolazione causato da veicoli in sosta irregolare che impediscono lo svolgimento del servizio per un tempo superiore ai minuti 5, una volta verificata l'impossibilità di proseguire la corsa senza recare danni a mezzi o cose, il conducente provvederà a:

- 1) avvisare la Sala Controllo Esercizio Settore Urbano (0444-394907)
- 2) prendere nota del luogo esatto in cui si trova, dell'orario di inizio e fine blocco, del numero di targa del veicolo/i che gli ostacolano la marcia, del nominativo di eventuali testimoni, per poi compilare al termine del servizio il previsto rapporto di Interruzione di Pubblico Servizio (allegato 3),
- 3) Raccogliere eventuali foto della situazione nella quale si trova l'autobus,

Al termine del blocco sarà necessario avvertire nuovamente la Sala Controllo Esercizio Settore Urbano.

[illegible]

	RAPPORTO DI INCIDENTE O DI DANNI	PAG . 2 di 2
	Ditta sub affidataria SERVIZIO TPL SVT	

Dati di identificazione del veicolo della controparte:		
Marca	Tipo	Targa
Cognome e Nome del conducente:		telefono
Via/Piazza	e-mail	
Località	Prov.	
Cognome e Nome del proprietario del veicolo:		
Via/Piazza	telefono	
Località	Prov.	
Assicurato con:	Agenzia:	
Note:		
Per veicolo straniero, numero della carta verde:		

Autorità intervenuta:	del comando di:
effettuato Verbale per:	a chi:

INFORTUNATI			
ERANO A BORDO?	Cognome Nome	Indirizzo completo	Danni sofferti o trasporto all'ospedale di:
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
TESTIMONI			
ERANO A BORDO?	Cognome Nome	Indirizzo completo	TELEFONO
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	
☐ SI ☐ NO		Via /Piazza:	
		Località:	

Firma Leggibile: _____

IMPORTANTE: Il rapporto deve essere compilato con chiarezza in ogni sua parte e deve pervenire al termine del servizio e comunque entro 24 ore dal sinistro al proprio Ufficio Movimento.

Visto da chi ritira il modulo: _____ il ____/____/____

Allegato 2

SOCIETÀ VICENTINA TRASPORTI SRL
Vicenza, Viale Milano, 78 – C.F.-P.IVA 03419220243 – Tel. 848 800900 – svt@svt.vi.it
(SEZIONE A) Modulo scambio dati a seguito incidente stradale
(dati da consegnare alla controparte)

DATA.....	ORA.....	LOCALITÀ/COMUNE.....VIA.....
TARGA AUTOBUS..... N° sociale.....		ASSICURAZIONE ...ALLIANZ n° POLIZZA ...00052728134 Gerenza di Padova
DITTA SUBAFFIDATARIA		NOMINATIVO E PATENTE CONDUCENTE
		UFFICIO SINISTRI SVT , sede Via Fusinieri, 83H Vicenza, tel. 0444 394913 – 0444 394919 – FAX 0444 394901 orari: da lunedì a giovedì 8:00-13:00 – 14:00-17:00, venerdì 8:00-15:00

SOCIETÀ VICENTINA TRASPORTI
(SEZIONE B) Modulo scambio dati a seguito incidente stradale
(dati della controparte da riportare a cura del conducente sul successivo Rapporto di Incidente)

CONDUCENTE		DITTA SUB AFFIDATARIA
DATA.....	ORA.....	LOCALITÀ/COMUNE.....VIA.....
TARGA VEICOLO.....		ASSICURAZIONE
MODELLO VEICOLO		n° POLIZZAscadenza
NOMINATIVO TESTI		NOMINATIVO CONTROPARTE
		INDIRIZZO CONTROPARTE, Via
		COMUNEn° PATENTE
NOMINATIVI PASSEGGERI INFORTUNATI		n° TEL
		Eventuale MAIL
DESCRIZIONE SINTETICA DELL'INCIDENTE		
.....Firma (volontaria) della controparte nel caso che si assuma la responsabilità dell'incidente.....		

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 21 DI 22
		REV. Luglio 2017

Capitolo 8 ABBIGLIAMENTO

E' necessario prestare servizio indossando un abbigliamento sobrio, che dovrà essere composto necessariamente da: pantaloni lunghi monocolore grigi, blu o neri; camicie maniche lunghe o corte monocolore azzurre, grigie, senza marchi o con il marchio dell'impresa sub affidataria; giacche e/o giubbini monocolore grigio o blu senza marchi o con il marchio dell'impresa sub affidataria; giacche a vento monocolore blu o grigio senza marchi o con il marchio dell'impresa sub affidataria; cravatte monocolore o regimental.

L'autista dovrà inoltre evitare l'uso di calzature aperte quali ad es. ciabatte o sandali.

Il vestiario deve essere mantenuto sempre pulito ed in ordine.

E' obbligatorio, in forza delle specifiche disposizioni ministeriali, esporre in posizione ben visibile dall'utenza il tesserino con il proprio codice identificativo.

Capitolo 9 COMPILAZIONE / REGISTRAZIONE

Tutta la modulistica richiesta da SVT deve essere compilata diligentemente in ogni sua parte e firmata in modo leggibile.

I documenti in dotazione all'autista sono:

- rapporto di incidente o di danno (allegato 1);
- modulo di scambio dati in caso di incidente e infortuni trasportati (allegato 2);
- modulo di interruzione di pubblico servizio (allegato 3)
- Rapporto di constatazione di danno da atto vandalico (allegato 4)

Capitolo 10 VALIDITA' ED AVVERTENZE

SVT si riserva la facoltà di modificare, integrare o sostituire le disposizioni contenute nel presente scritto con schede aggiornate. Qualsiasi modifica apportata dall'Azienda dovrà essere prima concordata con SVT.

L'autista deve conoscere esattamente il contenuto delle presenti disposizioni osservandole scrupolosamente..

Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA.

In Autostazione e nei capilinea (in partenza della corsa).

prima della partenza dal capolinea l'autista deve controllare i titoli di viaggio di tutti i passeggeri;

In linea

Nelle fermate in linea,

- per la salita dei passeggeri l'autista deve aprire la porta anteriore e verificare che l'utente obliteri il titolo di viaggio, deve inoltre invitare i passeggeri a non sostare in prossimità delle porte ma di accomodarsi verso il centro e fondo dell'autobus per garantire la massima capacità di trasporto;
- per consentire la discesa deve aprire la porta centrale e posteriore;

In tutti i casi

	INDICAZIONI PER GLI AUTISTI DEI SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	PAG. 22 DI 22
		REV. Luglio 2017

- se l'utente è sprovvisto del titolo di viaggio, deve fornirgli il biglietto, ricordando, con cortesia, che, non essendo previste scadenze alla validità dello stesso, può acquistarlo a terra qualche giorno prima..
- Se il passeggero rifiuta di acquistarlo, con toni civili, lo inviterà a regolarizzare la propria posizione; qualora persista con tale atteggiamento, evitando di aggravare ulteriormente gli animi, agirà, agirà come indicato al punto 3.1
- Nelle autostazioni, soprattutto in quella di Vicenza chiederà assistenza all'agente di stazione e/o ad altri colleghi presenti abilitati alle funzioni di agente accertatore; qualora la situazione degenerasse chiederà l'intervento delle forze dell'ordine;
- In linea: PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO l'autista attiverà il pulsante del computer di bordo che segnala alla centrale SVT la presenza a bordo di utenza non in regola con il titolo di viaggio, PER IL SERVIZIO URBANO l'autista segnalerà alla SCE Urbana di SVT la presenza a bordo di utenza non in regola con il titolo di viaggio.
L'operatore che riceve la segnalazione provvederà per l'invio del personale qualificato a intercettare l'autobus lungo il percorso di linea;
- In linea nelle situazioni in cui si temono aggressioni, anche solo verbali ma continue da rendere disagiata la conduzione del mezzo, PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO: L'autista attiverà il pulsante del computer di bordo che segnala alla centrale SVT la situazione di pericolo a bordo. PER IL SERVIZIO URBANO l'autista segnalerà alla SCE Urbana di SVT la situazione di "pericolo a bordo". L'operatore che riceve l'avviso allenterà la sala operativa della questura.
L'operatore che riceve l'avviso allenterà la sala operativa della Questura: dovrà essere chiaramente indicato: il nr. sociale del bus, la linea di percorrenza, gli orari indicativi di transito nei possibili punti d'intercettazione e il capolinea di destinazione.

Si raccomanda di richiedere l'intervento delle forze dell'ordine solo ed esclusivamente nelle condizioni di reale pericolo o disagio.

INDICAZIONI TECNICHE PER I MEZZI EXTRAURBANI:

- Computer di bordo fornito da T&T: premere il pulsante corrispondente alla forma di assistenza richiesta e confermare premendo il pulsante ok.
- Computer di bordo fornito da Pluservice: premere due volte in successione a distanza di almeno 5 secondi l'una dall'altra, il pulsante corrispondenza alla forma di assistenza