ALLEGATO AL BANDO DI GARA prot. 2020-1151 del 29/01/2020

SUB AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TPL
SETTORE URBANO ED EXTRAURBANO DI SVT

DOCUMENTO:	**NORME DI COMPORTAMENTO**

INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI TPL URBANO ED EXTRAURBANO IN SUB AFFIDAMENTO

DEFINIZIONI:
SUB AFFIDANTE: DI SEGUITO CHIAMATO "SVT"
SUB AFFIDATARIO: DI SEGUITO CHIAMATO "AZIENDA"
PERSONALE VIAGGIANTE DIPENDENTE DEL SUB AFFIDATARIO: DI SEGUITO CHIAMATO "AUTISTA"

Stato di Revisione	Data emissione	Motivo della Revisione	redatto da:	verificato da:	approvato da:
00	27/01/2020	Nuova redazione inserimento manuale	GT - SGI	RSGS	DL

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 4
2.4 OSSERVANZA ORARI 5
2.5 FERMATE 5
2.6 SOSTA FUORI FERMATA 6
2.7 DEVIAZIONE DAL PERCORSO STABILITO 7
2.8 RECUPERO RITARDI 7
2.9 COINCIDENZE 7
2.10 DIVIETO DI CONVERSAZIONE DURANTE IL SERVIZIO DI GUIDA 7
2.11 LUCI INTERNE 8
2.12 CONTROLLI AZIENDALI SU STRADA 8
2.13 GUIDA DEL VEICOLO 8
2.14 INDICATORI DI PERCORSO 9
2.15 PARCHEGGIO E PERNOTTAMENTO AUTOBUS 9
2.16 VIABILITA' 9
2.17 FINE CORSA 11
Capitolo 3 CONTROLLI IN AUTOBUS 11
3.1 CONTROLLI IN AUTOBUS 11
3.2 REATI IN AUTOBUS 12
Capitolo 4 VENDITA DI BIGLIETTI A BORDO 13
Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA 13
Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE 13
Capitolo 7 EMERGENZE 14
Capitolo 8 ABBIGLIAMENTO 17
Capitolo 9 COMPILAZIONE / REGISTRAZIONE 17
Capitolo 10 VALIDITA' ED AVVERTENZE 17
Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA. 17
Capitolo 12 ISTRUZIONE E FORMAZIONE SULLA DISABILITA' 19

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 la clientela. Dette norme tendono a disciplinare unitariamente i diversi frangenti del servizio, ma risulteranno efficaci solamente se da parte di tutti sarà presente la volontà 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;
- con la massima attenzione nella guida, tutelare i viaggiatori, se stesso e gli altri dall'imprudenza di altri utenti della strada.

Si fa inoltre presente che sebbene l'autista sia dipendente dell'azienda appaltatrice del servizio, SVT rimane comunque responsabile del regolare svolgimento del servizio stesso. Ogni anomalia del servizio svolto va pertanto immediatamente comunicata ad SVT.

Capitolo 2 GUIDA

2.1 EFFICENZA FISICA

L'autista deve essere in piena efficienza fisica e mentale per tutto il tempo dello svolgimento del servizio; vanno pertanto evitate tutte le cause che possono 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 gli orari ed il percorso del servizio da compiere.
L'autista deve prendere servizio sempre entro gli orari stabiliti. Se impossibilitato deve dare tempestiva comunicazione al proprio responsabile Aziendale affinché si possa comunque provvedere alla copertura delle corse.

Sarà cura dell'Azienda sostituire il personale come stabilito dal contratto con SVT.

2.3 IN PARTENZA

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

- Copia carta di circolazione;
- Copia delle autorizzazioni per le linee sulle quali si è autorizzati a circolare;
- Giubbino riflettente (da utilizzare quando il veicolo reca ingombro sulla carreggiata stradale e quando si va a collocare il triangolo di emergenza);
- Cunei;
- Triangolo;
- Martelletti frangi vetro;
- Catene (obbligatorie solo in caso di apposito segnale) ad esclusione dei servizi urbani.
- Estintore

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

PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Operazioni da svolgere quando si prende in consegna il mezzo, nel rispetto delle norme di sicurezza:

- 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 – porta catene – zeppa di legno – triangolo,
- controllo interno del mezzo: funzionamento del sistema AVM, delle obliteratrici, lettori c-less, sedili, strumentazione, estintore (presenza, pressione, data di scadenza e/o 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**
- ove presenti, utilizzare sempre le cinture di sicurezza.

PER IL SERVIZIO URBANO

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

- 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,

- assicurarsi del buon esito delle verifiche del livello dei liquidi funzionali (olio motore, liquido di raffreddamento, etc) e di eventuali perdite,
- controllo esterno del mezzo: carrozzeria, cristalli, luci, tergicristalli, chiusura porte, pneumatici,
- controllo interno del mezzo: funzionamento del sistema AVM, delle obliteratrici, lettori c-less, sedili, strumentazione, estintore (presenza, pressione, data di scadenza e/o eventuali danni visibili). Nel caso che il pavimento sia sporco (cartacce - biglietti - lattine) provvedere ad una rapida pulizia
- attivare ed utilizzare correttamente la strumentazione di bordo,
- ove presenti, utilizzare sempre le cinture di sicurezza.

Prima di iniziare la corsa l'autista deve essere presente vicino al mezzo per poter agevolare l'incarrozzamento, controllare il possesso di valido titolo di viaggio della clientela in salita 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.

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 solo se giustificati da cause di forza maggiore.

Non si deve MAI effettuare la corsa in anticipo o transitare prima del dovuto nei punti ad orario stabilito; non saranno in alcun modo mai giustificati gli anticipi sull'orario**.**

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 dovrà comunque essere tempestivamente segnalato ad SVT.

Eventuali ritardi o soppressione di corse rispetto al programmato, dovranno immediatamente essere sempre **segnalate telefonicamente** e successivamente, non appena possibile, **comunicate per scritto** con apposita messaggistica (mail) con dettaglio delle corse e dei ritardi alle:

- SALA CONTROLLO Extraurbana (0444 223123 – 800208373 mail movimento@svt.vi.it) per quanto riguarda i servizi urbani di BASSANO, SCHIO, VALDAGNO-RECOARO e extraurbani della provincia di Vicenza;
- SALA CONTROLLO Urbana (0444 394907 – 0444 394903 – mail ufficio.controllori@svt.vi.it) per quanto riguarda i servizi urbani di Vicenza

2.5 FERMATE

Dovranno essere effettuate le fermate solamente nei luoghi in cui é installato il cartello di fermata SVT o dove espressamente previsto da appositi comunicati di SVT.

A tal proposito si fa presente che l'azienda affidataria deve comunque quotidianamente e **obbligatoriamente tenersi informata su eventuali modifiche apportate alle fermate ed al percorso dovute ad eventi non programmati** (deviazioni, blocchi stradali, emergenze ecc….).

Le informazioni saranno inviate via mail quando programmate, in ogni caso potranno essere reperite in tempo reale presso:

la Sala Controllo urbana di Vicenza (0444 394907 - 394903)

la Sala Controllo Extraurbana (0444 223123) e urbana di BASSANO, SCHIO, VALDAGNO-RECOARO

In prossimità delle fermate rallentare la marcia. 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, salvo i passaggi obbligatori alle fermate. Effettuare le soste obbligatorie previste dagli orari, anche se non vi sono passeggeri che devono salire o scendere.

La fermata va effettuata all'interno dello stallo ove presente, e/o 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 incarrozzamento devono avvenire in massima sicurezza e attenzione, 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 (kleening) dell'autobus.

In presenza di clienti portatori di handicap che si spostano in carrozzina o con altri ausili è indispensabile offrire la massima assistenza all'incarrozzamento utilizzando, se il veicolo ne è datato, la apposita pedana.

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

Qualora alla fermata **sia già presente un altro autobus** urbano o extraurbano, lo stesso **NON DEVE MAI ESSERE SUPERATO**, in quanto potrebbero esserci dei clienti in discesa che intendono salire sull'autobus successivo.

2.6 SOSTA FUORI FERMATA

E' una operazione che, seppur spesso richiesta con insistenza da parte dell'utenza, **va evitata** poiché 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 fatto grave, verificatosi in autobus, e per il quale sia necessario far intervenire le Forze dell'Ordine chiedendo assistenza con il telefono di bordo o tramite il pulsante di emergenza delle segnalazioni (vedi capitolo 11 "Protocollo di sicurezza in linea") ;
- Necessità di soccorrere un passeggero colto da malore;

- Richieste specifiche da parte del Personale di Controllo

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

2.7 DEVIAZIONE DAL PERCORSO STABILITO

Nel servizio pubblico di linea è obbligatorio seguire scrupolosamente il percorso prestabilito; tuttavia in alcuni casi può essere necessario effettuare qualche deviazione:

- quando la condizione della strada da percorrere rappresenta o può successivamente rappresentare un grave pericolo per l'incolumità dei passeggeri e dell'autista pur con l'uso dei mezzi a disposizione (ad esempio catene su fondo ghiacciato). Bisogna in ogni caso 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 un passeggero da trasportare al Pronto Soccorso come specificato al capitolo 7;
- in caso di interruzione stradale per lavori in corso e/o incidenti pur in assenza di comunicati da SVT;

In caso di deviazione si dovrà effettuare il percorso più breve e in modo da recare disagio al minor numero possibile di utenti avvisando tempestivamente la propria azienda, che successivamente dovrà formalizzare l'accaduto a SVT.

2.8 RECUPERO RITARDI

In caso di ritardo non accelerare la marcia oltre il limite consentito allo scopo di riguadagnare il tempo perduto. Si può invece ridurre il tempo delle eventuali soste previste in orario.

I ritardi vanno comunque segnalati come indicato al precedente punto 2.4

2.9 COINCIDENZE

Se il servizio è in coincidenza con altre corse e queste ultime sono in ritardo sull'orario previsto, attendere le corse in coincidenza per un tempo ragionevole (5 minuti). Oltre i 5 minuti sarà necessario contattare la SCE Urbana (0444-394907) o la SCE Extraurbana (0444 223123) per chiedere autorizzazione a proseguire.

Ricordiamo agli autisti che la corretta effettuazione delle corse permette il regolare svolgimento del servizio.

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, durante la guida, l'uso di apparecchi radiotelefonici ovvero di usare cuffie sonore. Unica eccezione consentita è per le sole comunicazioni di servizio, o nei casi di

emergenza o di assoluta improrogabilità nel qual caso l'autista dovrà **utilizzare gli auricolari o accostare ed arrestare la marcia del veicolo**.

E' vietato tenere le cuffiette all'orecchio se non per i casi di necessità dovuti ad eventuali comunicazioni di servizio.

2.11 LUCI INTERNE

Accendere le luci interne se richieste dalle condizioni di visibilità in modo da agevolare i passeggeri senza però diminuire la sicurezza nella guida.

2.12 CONTROLLI AZIENDALI SU STRADA

Alla vista del personale di controllo di SVT o Agenti di Aziende che effettuano attività di controllo in sub-appalto, fermare il veicolo con prontezza, ma con prudenza provvedendo a disattivare l'obliteratrice/lettore c-less. Fornire al personale di controllo le informazioni richieste inerenti il servizio e lo stato del veicolo. Lo stesso comportamento dovrà essere adottato anche su invito delle forze dell'ordine, 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 esibendo i documenti da questi richiesti.
I funzionari ci cui sopra possono utilizzare gratuitamente il servizio nell'area geografica di competenza (es: nell'area comunale per gli incaricati del comune).

Non appena possibile informare la 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 questo basilare aspetto.

Si porta a conoscenza inoltre che in attuazione ad un Provvedimento sindacale del 2015, all'interno del Comune di Vicenza è in vigore la "zona 30" del centro storico, ovvero una zona a velocità limitata dove è vietato superare i 30 chilometri all'ora alla guida di un autobus.

Inoltre sulle strade ricadenti all'interno della Zona a Traffico Limitato ZTL, sempre di Vicenza, è in vigore il limite massimo di velocità di 20 km all'ora.

Con l'obiettivo aziendale:

- di partecipare alle azioni per il contenimento dell'inquinamento atmosferico ed acustico, ridurre i consumi energetici,
- ottemperare alle disposizioni contenute nelle ordinanze stagionali e permanenti emessi dai comuni serviti dalla nostra rete di trasporto pubblico,
- qualora si effettui una **sosta operativa al capolinea** o un arresto prolungato nel tempo causato da passaggi a livello chiusi o incolonnamenti dovuti ad incidenti o cantieri stradali, **è fatto obbligo di spegnere sempre il motore.**

2.14 INDICATORI DI PERCORSO

Per i clienti 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 sul mezzo.

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 prima della partenza.

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 tutte le porte siano chiuse.

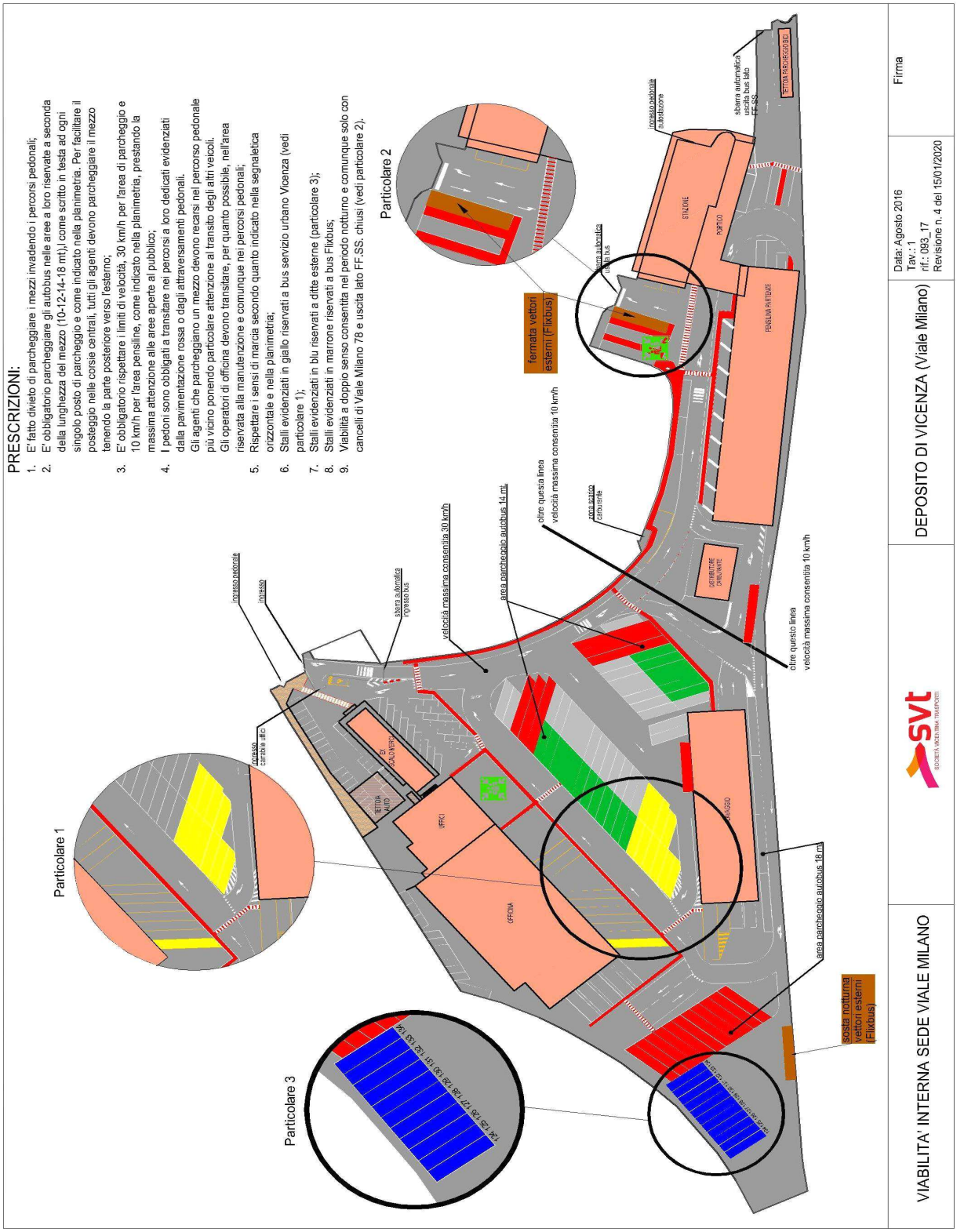
Il parcheggio ed il pernottamento degli autobus effettuato al di fuori dai piazzali di pertinenza di SVT, dovrà avvenire esclusivamente nelle aree e nel rispetto delle modalità definite nel contratto di affidamento.

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 ed 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.

STAZIONE DI VICENZA:



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 obliteratrici, il preriscaldatore e 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 e staccare, ove necessario, i sezionatori delle batterie;
- controllare la presenza di oggetti dimenticati dagli utenti e consegnarli all'Ufficio Informazioni di SVT;

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 capolinea l'autista deve assicurarsi che i clienti siano in possesso di un titolo di viaggio in corso di validità.

Nelle fermate intermedie, laddove è possibile, l'autista deve far salire i passeggeri solamente dalla porta anteriore ed controllare che gli stessi obliterino il proprio titolo di viaggio o convalidino l'abbonamento in corso di validità.

In presenza di un flusso importante di clienti si dovrà fare attenzione in modo che le operazioni di controllo non causino eccessivi ritardi alle corse.

In caso di mancato funzionamento della obliteratrice, procederà ad annullare i biglietti **scrivendo a penna data e ora di inizio del viaggio** segnalando tempestivamente l'anomalia alla propria azienda ed alla rispettiva SALA CONTROLLO.

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

Se il cliente sprovvisto, si rifiuta di acquistarlo, l'autista dovrà:

- invitare il passeggero a regolarizzare la propria posizione
- in caso di rifiuto invitare il passeggero a scendere
- qualora anche questo invito venisse disatteso, l'autista dovrà chiedere un controllo a bordo contattando la SCE Urbana (0444-394907) o inviando un messaggio di richiesta controlli se in possesso del telefono aziendale.

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

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

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

Nell'ipotesi in cui rilevi l'intenzione degli agenti accertatori di verificare l'utenza presente sul mezzo, dovrà collaborare con essi bloccando le obliteratrici .

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 titolo di viaggio/abbonamento ad altro utente che ne sia sprovvisto
- Atti di bullismo.

In questi casi l'autista deve cercare di farsi dare le generalità e/o chiedere il controllo a bordo contattando la SCE Urbana (0444 394.907-903) o extraurbana (0444 223123) o inviando un messaggio di richiesta controlli se in possesso del telefono aziendale.

Capitolo 4 VENDITA DI BIGLIETTI A BORDO

A richiesta, l'autista é tenuto alla vendita dello specifico BIGLIETTO di tipologia "vendita a bordo" invitando contestualmente il cliente 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 subito la necessità di acquisto non appena salito sull'autobus; l'autista provvederà a rilasciare il biglietto alla prima fermata utile, ove la sosta sia possibile fuori dal traffico, senza creare intralcio alla circolazione. Il Cliente ha indicazione di presentarsi con denaro contato; è comunque opportuno che l'autista abbia a disposizione moneta per il resto.

Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA

La pulizia interna ed esterna dovrà essere effettuata come indicato dettagliatamente nel contratto di locazione dei bus.

Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE

Il viaggiatore é la ragione del nostro lavoro.

Nei rapporti col pubblico sia in autobus, che a terra, sia in guida che 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 ed a fornire il numero di telefono dell'ufficio informazioni e reclami (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 ritenda necessario potrà raccogliere, con discrezione, elementi e testimonianze a sua discolpa da sottoporre alla propria Azienda.

Nell'espletamento dei compiti assegnati l'autista dovrà usare sempre la massima diligenza e correttezza per il conseguimento del miglior risultato possibile nell'offerta del servizio all'utenza. In mancanza di precise prescrizioni va usato il buon senso salvo verifica successiva 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 (tirare il freno a mano, spegnere il motore, inserire le luci di emergenza e togliere le chiavi mettendole sul cruscotto) e chiamare o far chiamare la propria Azienda od il numero della SALA CONTROLLO URBANA 0444 394907 – SALA CONTROLLO EXTRAURBANA 0444 223123 o il Pronto soccorso 118.

b) Passeggeri colti da malore

L'autista può fermarsi fuori fermata, in condizioni di sicurezza, e telefonare o far telefonare al Pronto Soccorso 118 . Se, a giudizio dell'autista, le condizioni del passeggero appaiono molto gravi può anche deviare dal percorso di linea per raggiungere un posto di pronto soccorso o per ridurre il percorso dell'ambulanza, comunicando tempestivamente con la SCE Urbana o SCE Extraurbana. In ogni caso bisogna avvisare la propria Azienda per la ripresa del servizio e poi compilare l'apposita modulistica (Rapporto di incidente o di danni Allegato 1).

c) Passeggeri in stato di ubriachezza o stati analoghi

Se un passeggero infastidisce l'utenza o non consente all'autista di proseguire in viaggio in sicurezza, é necessario invitare il cliente a scendere dall'autobus. Se la persona si oppone e l'autista ritiene di non poter proseguire il viaggio in sicurezza, 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 necessiti aiuto (estintore, 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 la sala controllo di 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 la sala controllo di SVT per i provvedimenti del caso.

g) Incidenti stradali causati o ricollegabili all'autobus

le procedure "minime" da adottare al verificarsi di incidenti stradali sono quelle indicate nella PROCEDURA SINISTRI:

h) Emergenze meccaniche

al verificarsi di guasti che compromettono l'utilizzo dell'autobus contattare la propria Azienda, la quale potrà relazionarsi con SVT precisando:

- il numero sociale SVT del mezzo
- il luogo esatto in cui si é fermi
- la natura del guasto e le anomalie riscontrate sull'autobus 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 eventualmente anche per le ore notturne e correttamente frenato, assicurarsi inoltre che i passeggeri siano posti in sicurezza e abbiamo la massima 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. L'operazione va effettuata in condizioni di massima sicurezza in relazione al luogo nel quale ci si trova. Vanno indossati gli appositi giubbini riflettenti, 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

In ottemperanza alle Ordinanze dei vari Comuni della Provincia di Vicenza volte a ridurre l'inquinamento atmosferico, vi è l'obbligo di spegnimento dei motori degli autobus dei servizi urbani ed extraurbani nella fase di stazionamento ai capolinea o per prolungate fermate in corrispondenza di particolari impianti semaforici e passaggi a livello; in caso di inadempienze le Polizie Locali puniranno le violazioni con sanzioni amministrative.

m) Azioni Vandaliche sugli autobus durante il viaggio.

L'autista provvederà a rilevare i dati identificativi del responsabile del danno e a fare un rapporto scritto alla propria Azienda, utilizzando il modulo apposito (allegato 4) , che tempestivamente dovrà essere inoltrato ad SVT.

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 (Allegato 4) che tempestivamente dovrà essere inoltrato ad SVT.

o) Incendio dell'autobus.

Nel caso l'autobus fosse interessato da un principio di incendio, è necessario fermare il veicolo, possibilmente in sicurezza, aprire le porte o rompere i vetri di emergenza al fine di far evacuare i clienti, spegnere l'autobus, 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 quantomeno rallentarne la propagazione.se necessario chiamare o far chiamare immediatamente i Vigili del Fuoco al numero 115.

Dovrà essere immediatamente avvisata la propria Azienda ed SVT al numero della SALA CONTROLLO URBANA 0444 394907 – SALA CONTROLLO EXTRAURBANA 0444 223123. Seguirà la compilazione del modulo di incidente (allegato 2) che tempestivamente dovrà essere inoltrato ad SVT.

p) Interruzione di Pubblico Servizio.

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 Urbana(0444-394907) o Sala Controllo Extrarbana (0444-223123)
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 ostacolano la corsa, 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 della ripresa del servizio.

TUTTI I MODULI PER LE SEGNALAZIONI SONO PRESENTI ALL'INTERNO DELLA PROCEDURA SINISTRI

Capitolo 8 ABBIGLIAMENTO

E' necessario prestare servizio indossando un abbigliamento sobrio, che dovrà essere composto necessariamente da:

pantaloni lunghi monocolore preferibile blu, o grigi o neri;
camicie maniche lunghe o corte monocolore azzurre,
giacche e/o giubbini monocolore preferibile blu o grigio;
giacche a vento monocolore blu o grigio;
cravatte monocolore o regimental.

il tutto senza marchi o con il logo dell'impresa sub affidataria;

l'autista dovrà inoltre evitare l'uso di calzature aperte quali ad esempio ciabatte e sandali.

Il vestiario deve essere mantenuto sempre pulito ed in ordine.

E' obbligatorio, in forza delle specifiche disposizioni ministeriali, **esporre 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, reperibile all'interno della procedura sinistri 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. E' vietato darle in visione o consegnarle a qualsiasi persona estranea ad SVT e alla Azienda.

Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA.

<u>In Autostazione e nei capilinea</u> (alla partenza della corsa).

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

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 del mezzo;
- per consentire la discesa deve aprire la porta centrale;
- la porta posteriore potrà essere utilizzata solo in caso di forte afflusso ;

In tutti i casi,

- se l'utente è sprovvisto del titolo di viaggio, l'autista deve fornire 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 acquistare il biglietto, l'autista lo inviterà a regolarizzare la propria posizione; qualora persista con tale atteggiamento, evitando di creare discussioni, 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 tali da rendere disagevole la conduzione del mezzo, per il servizio Extraurbano l'autista attiverà il pulsante del computer di bordo che segnala alla centrale SVT la presenza di una situazione di pericolo. Per il servizio Urbano l'autista segnalerà alla SCE urbana di SVT la situazione di "pericolo a bordo". L'operatore che riceve l'avviso allerterà la sala operativa della Questura: dovrà essere chiaramente indicato il numero sociale del bus, la linea in cui si sta effettuando servizio, gli orari indicativi di transito nei possibile punti di intercettazione ed il capolinea di destinazione.

  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 corrispondente alla forma di assistenza richiesta

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

Capitolo 12 ISTRUZIONE E FORMAZIONE SULLA DISABILITA'

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio in vigore dal 1° marzo 2018 tutto il personale autista e gli addetti che hanno contatti con i viaggiatori devono essere informati ed avere una adeguata formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

A tal fine viene consegnato al subaffidatario il contenuto del volume "Disabilità e autobus" dove vengono illustrati i comportamenti da tenere con utenti con disabilità tenendo presente le diverse forme di disabilità: motoria, visiva, uditiva, intellettiva e relazionale.

SVT srl