

**ALLEGATO AL BANDO DI GARA PER IL SUB AFFIDAMENTO DEI  
SERVIZI DI TPL SETTORE URBANO DI SVT  
PER IL PERIODO 2 MAGGIO 2017 – 10 SETTEMBRE 2017**

DOCUMENTO:

**INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO IN SUB AFFIDAMENTO  
DEL SERVIZIO DI TPL URBANO SVT**

**DEFINIZIONI:**

SUB AFFIDANTE: DI SEGUITO CHIAMATO "SVT"

SUB AFFIDATARIO: DI SEGUITO CHIAMATO "AZIENDA"

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

## INDICE GENERALE

Capitolo 1 PREMESSA.....	3
Capitolo 2 GUIDA .....	3
2.1 EFFICENZA FISICA.....	3
2.2 PUNTUALITA' E PRECISIONE NEL SERVIZIO.....	<a href="#">334</a>
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 .....	<a href="#">667</a>
2.8 RECUPERO RITARDI.....	7
2.9 COINCIDENZE .....	7
2.10 DIVIETO DI CONVERSAZIONE DURANTE IL SERVIZIO DI GUIDA.....	<a href="#">778</a>
2.11 LUCI INTERNE.....	<a href="#">778</a>
2.12 CONTROLLI AZIENDALI SU STRADA .....	<a href="#">778</a>
2.13 GUIDA DEL VEICOLO .....	<a href="#">889</a>
2.14 INDICATORI DI PERCORSO .....	<a href="#">889</a>
2.15 PARCHEGGIO AUTOBUS .....	<a href="#">889</a>
2.16 VIABILITA' .....	<a href="#">889</a>
2.17 FINE CORSA.....	<a href="#">9912</a>
Capitolo 3 CONTROLLI IN AUTOBUS .....	<a href="#">101012</a>
3.1 CONTROLLI IN AUTOBUS .....	<a href="#">101012</a>
3.2 REATI IN AUTOBUS .....	<a href="#">111113</a>
Capitolo 4 EMISSIONE DI BIGLIETTI .....	<a href="#">111113</a>
Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA .....	<a href="#">111113</a>
Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE .....	<a href="#">121214</a>
Capitolo 7 EMERGENZE.....	<a href="#">121214</a>
Capitolo 8 ABBIGLIAMENTO .....	<a href="#">212124</a>
Capitolo 9 COMPILAZIONE / REGISTRAZIONE.....	<a href="#">212124</a>
Capitolo 10 VALIDITA' ED AVVERTENZE.....	<a href="#">212124</a>
Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA.....	<a href="#">212124</a>

## 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, che qui di seguito si illustrano, sono destinate agli autisti, che svolgono il proprio lavoro a costante contatto con l'Utenza.

Esse tendono a dare una disciplina unitaria nei diversi frangenti del servizio, ma hanno un senso soltanto se in coloro che sono tenuti ad osservarle, é 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 le conseguenze degli incidenti già verificatisi;
- con la massima attenzione nella guida, tutelare i viaggiatori, se stesso e gli altri dall'imprudenza di altri utenti della strada .

Si precisa quanto segue:

il regolamento è per i servizi sub affidatari però si deve ricordare che:

1. Il conducente è dipendente dell'azienda appaltatrice del servizio.
2. L'azienda deve rispettare gli impegni stabiliti nel contratto di sub affidamento.
3. SVT rimane responsabile dell'esercizio del servizio e del regolare svolgimento dello stesso.

Perciò **tutto ciò che accade nell'esercizio del servizio e ciò che si rileva di anomalo deve essere comunicato all'azienda ed a SVT.**

## Capitolo 2 GUIDA

---

### 2.1 EFFICENZA FISICA

---

L'autista deve essere pienamente efficiente quando inizia e durante il servizio. E' quindi da evitare tutto ciò che può 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 verificare sempre gli orari ed il percorso del servizio da compiere.

- deve prendere servizio sempre agli orari stabiliti. Se impossibilitato deve dare tempestiva comunicazione al proprio responsabile in Azienda affinché si possa provvedere alla copertura delle corse.  
Sarà cura dell'Azienda sostituire il personale come stabilito dal contratto con SVT.
- 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:

1. Copia carta di circolazione;
2. Copia delle autorizzazioni per le linee sulle quali si è autorizzati a circolare
3. Giubbino riflettente (da utilizzare per eventuali interventi sulla sede stradale e sempre al verificarsi di incidenti stradali);
4. Cunei;
5. Triangolo;
6. Martelletti frangi vetro;
7. estintore

L'eventuale mancanza di una o più dotazioni deve essere prontamente segnalata alla propria Azienda in modo tale da poter ripristinare, prima dell'inizio della corsa, la dotazione mancante.

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 del mezzo: carrozzeria, cristalli, luci, tergicristalli, chiusura porte, pneumatici.
- Il controllo interno: funzionamento delle obliterate e lettori c-less, sedili, strumentazione, estintore (presenza, pressione, eventuali danni visibili). Nel caso che il pavimento sia sporco (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.
- Di attivare ed utilizzare correttamente la strumentazione di bordo.
- Ove presenti, di utilizzare sempre le cinture di sicurezza.

Prima di iniziare la corsa l'autista deve essere presente vicino al mezzo per poter agevolare l'incarozzamento 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

---

Seguire scrupolosamente l'orario stabilito sia alla partenza che durante il percorso. Tenere presente che i ritardi sono ammessi solo se giustificati da cause di forza maggiore e che non saranno in alcun modo giustificati gli anticipi sull'orario.

Si precisa che l'orario ufficiale SVT è dato dalla strumentazione di bordo. Solo in caso di guasto della strumentazione ci si potrà avvalere del proprio orologio e contestualmente segnalare il guasto ad SVT.

Eventuali corse non effettuate o ritardi rispetto al programmato, dovranno essere tempestivamente segnalati telefonicamente o con apposita messaggistica (mail) alla SCE Settore Urbano (0444-394907 – mail [ufficio.controllori@aimvicenza.it](mailto:ufficio.controllori@aimvicenza.it) o [ufficio.controllori@svt.vi.it](mailto:ufficio.controllori@svt.vi.it) ).

## 2.5 FERMATE

---

Effettuare le fermate nei luoghi in cui è installato il cartello indicatore SVT o dove previsto da comunicati di SVT. Rallentare la marcia in prossimità delle fermate. Arrestarsi 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 le fermate obbligatorie. Effettuare le soste obbligatorie previste dagli orari, anche se non vi sono passeggeri che devono salire o scendere.

Fermare il veicolo all'interno dello stallo, in perfetta corrispondenza del cartello indicatore e dello specifico pittogramma a terra sul marciapiede, ove presente. Accostare l'autobus alla sede pedonale.

Le operazioni di incarozzamento come di discesa dei clienti devono avvenire in massima sicurezza e attenzione, con l'autobus rigorosamente fermo.

In presenza di persone anziane, con difficoltà motorie o che ne facciano esplicita richiesta, è indispensabile utilizzare, ove disponibile, il sistema di inginocchiamento (kleening) dell'autobus.

In presenza di clienti portatori di handicap che si spostano in carrozzina è indispensabile offrire la massima assistenza per l'incarozzamento utilizzando, se presente in dotazione sul veicolo, la apposita pedana.

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

## 2.6 SOSTA FUORI FERMATA

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

I casi nei quali può essere necessario fermare l'autobus fuori fermata sono molto limitati e cioè:

- quando per un fatto grave, verificatosi in autobus, sia necessario far intervenire le Forze dell'Ordine. (vedi capitolo 11 "Protocollo di sicurezza in linea" in calce al presente regolamento);
- quando un passeggero sia colto da grave malore;
- in altri casi di estrema gravità.

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

### IMPORTANTE:

Per la specificità della prestazione, può accadere che gli enti territoriali competenti comunichino in tempo reale delle variazioni di percorso e /o fermata.

Per una corretta esecuzione del servizio SVT impone che l'azienda o gli autisti autorizzati da essa, debbano **obbligatoriamente e quotidianamente informarsi 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, in ogni caso potranno essere reperite altre informazioni presso la Sala Controllo Servizio urbana di SVT (tel.0444-394907).

## 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 questo caso 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.

## 2.9 COINCIDENZE

---

Se il servizio è in coincidenza con altri servizi e questi sono in ritardo sull'orario previsto, attenderli per un tempo ragionevole che per prassi consolidata è di 5 minuti. Questo tempo è da ritenersi massimo se il ritardo accumulato rischia di ripercuotersi su una coincidenza successiva e derogabile in aumento nei seguenti casi:

- quando la corsa in partenza o in coincidenza è l'ultima della giornata o quando c'è un intervallo di tempo piuttosto lungo prima dell'arrivo della corsa successiva;
- quando si è a conoscenza che sull'autobus in arrivo c'è un numero consistente di utenti.

In ogni caso non è possibile prevedere tutte le possibili evenienze molte delle quali possono essere risolte dal buon senso, dall'esperienza e dal comportamento da buon padre di famiglia.

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

In caso di incertezza, contattare la SCE Urbano (0444-394907) per chiedere autorizzazione a proseguire. Successivamente informare la propria Azienda dell'accaduto.

## 2.10 DIVIETO DI CONVERSAZIONE DURANTE IL SERVIZIO DI GUIDA

---

Non conversare durante la marcia. Se i viaggiatori rivolgono domande rispondere in modo breve e cortese senza distrarsi dalla guida.

**E' vietato, durante la guida, l'uso del cellulare,** con la esclusione delle sole comunicazioni di servizio, o dei casi di emergenza o di assoluta improrogabilità nel qual caso l'autista dovrà utilizzare gli auricolari o accostare ed arrestare la marcia del veicolo.

## 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

---

Fermare il veicolo con prontezza, ma con prudenza, alla vista del personale di controllo di SVT, provvedendo a disattivare l'obliteratrice/lettore c-less. Fornire al personale di controllo le informazioni richieste inerenti il servizio e lo stato del veicolo. Fermare il veicolo 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 sopra descritti possono utilizzare gratuitamente il servizio nell'area geografica di competenza (es: nell'area comunale per gli incaricati del comune).

Non appena possibile 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 evitando il più possibile brusche frenate, rapide accelerazioni, deviazioni repentine ecc. ricordando che i viaggiatori giudicano la qualità del servizio anche da questo basilare aspetto. Sia l'azienda che SVT hanno il dovere di fornire al cliente il massimo comfort possibile.

## 2.14 INDICATORI DI PERCORSO

---

L'indicatore di percorso é un importante strumento di comunicazione per i passeggeri a terra soprattutto nelle fermate dove passano più linee.

All'inizio di ogni corsa l'autista posizionerà correttamente l'indicatore di percorso presente sul mezzo, deve usarlo in modo corretto e puntuale.

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 AUTOBUS

---

Il parcheggio dei veicoli, sia nelle aree di pertinenza SVT che nelle apposite aree esterne, deve avvenire nel rispetto della segnaletica orizzontale e verticale, al fine di non creare intralcio alla ripresa del servizio.

L'autista, parcheggiato l'autobus, dopo aver inserito il freno di stazionamento deve assicurarsi che siano disattivati tutti gli impianti del veicolo e chiudere tutte le porte.

## 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. All'interno dei piazzali SVT gli autobus in dotazione della ditta appaltatrice, dovranno circolare seguendo la viabilità interna (vedi Planimetrie allegate) con una velocità estremamente prudenziale e comunque entro i limiti della segnaletica presente nelle varie autostazioni; i veicoli dovranno essere parcheggiati negli spazi segnalati. Il personale della ditta appaltatrice, per raggiungere le zone di lavoro, dovrà seguire e utilizzare i percorsi pedonali definiti con la segnaletica di piazzale. A tale riguardo 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.



Prima di abbandonare il mezzo è necessario:

- parcheggiare l'autobus negli spazi indicati;
- inserire il manettino del freno di stazionamento, spegnere le luci, i ventilatori interni, le obliterate, il preriscaldatore, spegnere il veicolo con il motore al minimo;
- controllare l'interno dell'autobus per verificare eventuali danni, chiudere i finestrini, le porte, (vedi punto 2.15) e staccare, ove previsto da SVT, i sezionatori delle batterie;
- controllare se ci sono oggetti dimenticati dagli utenti e consegnarli all'Ufficio Informazioni di SVT;
- controllare l'esterno, verificare che non ci siano anomalie in particolare ai pneumatici;

## Capitolo 3 CONTROLLI IN AUTOBUS

---

### 3.1 CONTROLLI IN AUTOBUS

---

L'autista deve verificare sempre il possesso di un valido titolo da parte dei clienti al Capolinea prima della partenza. Deve essere sempre dotato di biglietti di "vendita a bordo" e provvedere alla vendita su richiesta degli utenti.

Nelle fermate deve aprire solo la porta anteriore ed esigere che gli utenti salgano in autobus obliterando il biglietto o convalidando l'abbonamento.

In caso di mancato funzionamento della obliterate, procederà ad annullare i biglietti scrivendo a penna data e ora di inizio del viaggio.

Se l'utente è sprovvisto di titolo di viaggio l'autista deve fornirgli il biglietto per la vendita a bordo in sua dotazione, rammentandogli con la necessaria cortesia, che può essere acquistato a terra anche qualche giorno prima, non essendo previste scadenze alla validità dello stesso.

Può accadere che il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio si rifiuti di pagarlo. In questo caso l'autista dovrà:

- invitare il passeggero a regolarizzare la propria posizione
- in caso di rifiuto invitare il passeggero a scendere
- se anche questo invito viene disatteso, chiedere un controllo a bordo contattando la SCE Urbano (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 trasporto pubblico.

L'autista non deve far uso della forza per far scendere il passeggero. Al riguardo va evitato di far scendere i minori sprovvisti di biglietto anche se consenzienti perché potrebbe configurarsi il reato di abbandono di minore; in questo caso adottare le altre misure elencate.

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 la oblitteratrice .

## 3.2 REATI IN AUTOBUS

---

Talvolta il comportamento dell'utente si può configurare 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. L'utente riutilizza il biglietto o cancella la precedente oblitterazione o taglia la parte oblitterata e riutilizza il biglietto o cambia la dicitura relativa al mese di validità
- danneggiamento in autobus. Trattandosi normalmente di studenti abbonati bisogna farsi dare le generalità rilevandole dalla tessera
- utente che passa il proprio titolo di viaggio ad altro utente che ne sia sprovvisto. Bisogna farsi dare le generalità del passeggero sprovvisto del titolo di viaggio.

In questi casi l'autista deve farsi dare le generalità e/o chiedere il controllo a bordo contattando la SCE Urbano (0444-394907) 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 vendita a bordo ed invitando contestualmente il cliente ad oblitterare lo stesso.

L'autista dovrà provvedere al fine di essere sempre dotato dei biglietti.

il Cliente dovrà segnalare subito la necessità di acquisto all'autista che provvederà a rilasciare il biglietto alla prima fermata idonea, ove la sosta sia possibile fuori dal traffico. Il Cliente ha indicazione di presentarsi con denaro contato; è opportuno comunque che l'autista abbia a disposizione moneta per il resto.

## Capitolo 5 ISPEZIONE E PULIZIA

---

Quando indicato dall'Azienda e/o prescritto dal servizio e durante le soste, l'**autista deve provvedere alla pulizia rapida giornaliera** del mezzo, al fine di rimuovere polvere, rifiuti, macchie evidenti sui pianali, sui vetri e sui posti riservati all'utenza.

La pulizia esterna dovrà essere effettuata come indicato dettagliatamente nel contratto di concessione in uso dei bus.

## Capitolo 6 COMPORTAMENTI DA ASSUMERE

---

Il viaggiatore é la ragione del nostro lavoro.

Nei rapporti col pubblico in autobus, a terra, in servizio e 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 deve limitarsi 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](http://www.svt.vi.it).

Se invece la protesta é diretta contro di lui deve fornire le indicazioni riportate nel cartellino di riconoscimento, evitando di lasciarsi trascinare in discussioni inutili e controproducenti; se lo ritiene necessario può raccogliere, con discrezione, elementi e testimonianze da sottoporre alla propria Azienda.

Nell'espletamento dei compiti assegnati 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 l'Azienda od il numero della SALA CONTROLLO 0444 394907 o il 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. Se, a giudizio dell'autista, le condizioni del passeggero appaiono molto gravi l'autista 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. In ogni caso bisogna avvisare l'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 é pericoloso per la guida bisogna invitarlo a scendere. Se la persona si oppone e l'autista valuta che la situazione sia pericolosa, è necessario fermare l'autobus 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 è da considerare, in prima istanza, come un infortunio e l'autista deve pertanto chiedere le generalità al passeggero e compilare poi l'apposita modulistica. In caso di infortunio più grave l'autista deve comportarsi come al punto b)

### **e) Incidenti stradali con feriti, non causati dall'autobus**

L'autista deve fermarsi, chiedere o valutare se necessita aiuto (estintore, telefonate) e riprendere il servizio solo se la situazione é tale da evitare che si possa venir accusati di omissione di soccorso. Se si valuta che l'incidente provocherà degli ingorghi stradali avvisare l'Azienda e/o il numero verde SVT per i provvedimenti del caso.


### **f) Incidenti stradali senza feriti, non causati dall'autobus**

Una volta accertato che non ci sono feriti evitare di intralciare il traffico e riprendere immediatamente il servizio. Se si valuta che l'incidente provocherà ingorghi stradali bisogna agire come al punto e).

### **g) Incidenti stradali causati o ricollegabili all'autobus**

L'autista, in caso di incidente comunque ricollegabile al suo comportamento, è tenuto a fermarsi e a prestare l'assistenza ad eventuali feriti.

Deve inoltre porre in atto ogni misura idonea a salvaguardare la sicurezza della circolazione e comunicare all'Azienda se vi siano morti o feriti gravi, lo stato del mezzo e la previsione per la ripresa del servizio. Deve trattenersi sul luogo dell'incidente fino alla fine degli accertamenti del caso o fino all'arrivo di altro personale dell'Azienda. Non deve rimuovere o permettere che altri rimuovano veicoli o cose relative all'incidente finché non è avvenuto l'accertamento da parte dell'Autorità (compatibilmente con la gravità dell'incidente e con la sicurezza della circolazione). **Deve raccogliere le generalità del maggior numero possibile di testimoni** presenti al fatto anche non a bordo del veicolo, annotandone generalità e indirizzo. **Deve raccogliere tutti i dati di identificazione della controparte** e cioè 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). Rilevare sul luogo dell'incidente tutti i dati che possono essere utili (per esempio larghezza della strada, strisciate di frenatura ecc.) e, se possibile, fare o farsi fare fotografie dell'insieme o di particolari. **Nel caso in cui la controparte riconosca subito la propria responsabilità cercare di ottenere immediatamente la firma della dichiarazione** (Allegato 2) qui sotto riportata, in

	INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO URBANO IN SUB AFFIDAMENTO	PAG. 14 DI 22
		MARZO 2017

manca una dichiarazione scritta, far ripetere la dichiarazione in presenza di testimoni.

Per contro l'autista non deve fare né a voce né per iscritto alcuna dichiarazione che comporti un 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. I moduli blu (constatazione amichevole di incidente) possono essere sempre compilati, se la controparte lo richiede, ma firmati solo ed esclusivamente dopo il preventivo assenso e presenza di personale di SVT.**

**E' obbligatorio fornire alla controparte il proprio cognome e nome, l'indirizzo della propria Azienda e i dati relativi all'autobus.** Ricordarsi di essere molto prudenti nel fare dichiarazioni nei confronti di terzi (per esempio alla stampa o alle televisioni).

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 é 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**

In questo caso contattare immediatamente la propria l'Azienda 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 lasciato, per quanto possibile, in un luogo sicuro eventualmente anche per le ore notturne e ben frenato, assicurandosi pure che i passeggeri abbiano il massimo di sicurezza e assistenza possibile.

Evitare qualsiasi commento o discussione con i viaggiatori sui fatti accaduti o sui motivi per i quali sono accaduti.

#### **i) Emergenza neve**

Su strada si usano 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.

**m) Azioni Vandaliche sugli autobus durante il viaggio.**

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

**o) 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 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.





INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO URBANO IN SUB AFFIDAMENTO

PAG. 17 DI 22

MARZO 2017

	<b>RAPPORTO DI INCIDENTE O DI DANNI</b>	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:
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
TESTIMONI			
ERANO A BORDO?	Cognome Nome	Indirizzo completo	TELEFONO
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Via /Piazza:	
		Località:	
		Telefono:	

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 – MODULO SCAMBIO DATI

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

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		

<p><b>SOCIETÀ VICENTINA TRASPORTI</b>  <b>(SEZIONE B) Modulo scambio dati a seguito incidente stradale</b>  <b>(dati della controparte da riportare a cura del conducente sul successivo Rapporto di Incidente)</b></p>		
CONDUCENTE		DITTA SUB AFFIDATARIA
DATA.....	ORA.....	LOCALITÀ'/COMUNE.....VIA.....
TARGA VEICOLO.....	ASSICURAZIONE .....	
MODELLO VEICOLO .....	n° POLIZZA .....scadenza .....	
NOMINATIVO TESTI	NOMINATIVO CONTROPARTE .....	
.....	INDIRIZZO CONTROPARTE, Via .....	
.....	COMUNE .....n° 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.....		
.....		

**ALLEGATO 3 – MODULO INTERRUZIONE PUBBLICO SERVIZIO**

**RAPPORTO PER CASI DI INTERRUZIONE DI PUBBLICO SERVIZIO**

DATA.....	ORARIO INIZIO BLOCCO.....	ORARIO TERMINE BLOCCO.....
LOCALITÀ / COMUNE.....		VIA.....CIV.....

CONDUCENTE.....		DITTA SUBAFFDATARIA.....	
LINEA.....	TURNO.....	AUTOBUS N.....	DIREZIONE CORSA.....

<b>TARGA VEICOLI CHE RECANO IL BLOCCO:</b> ..... ..... ..... .....	<b>MODELLO VEICOLI:</b> ..... ..... ..... .....
--	---

AUTORITA INTEVENUTE..... ..Vigili  Polizia  Carabinieri  Altri.....

SONO STATI ESEGUITI VERBALI ? SI  NO

Note.....

**TESTI PRESENTI:**

a).....INDIRIZZO.....Tel.....

b).....INDIRIZZO.....Tel.....

**DESCRIZIONE SINTETICA MA PRECISA DEL FATTO**

.....

.....

.....

.....

Ritardo di partenza dal capolinea successivo minuti..... **Matricola e firma leggibile del conducente**

Data.....

**Rapporto e conferma di Esercizio:**

.....

.....

.....

data ..... Firma



## 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, al massimo con l'indicazione dell'impresa sub affidataria; giacche e/o giubbini monocolore grigio o blu al massimo con l'indicazione dell'impresa sub affidataria; giacche a vento monocolore blu o grigio al massimo con l'indicazione dell'impresa sub affidataria; cravatte monocolore o regimental.

dovrà inoltre evitare l'uso di calzature aperte come ciabatte e sandali.

Il vestiario deve essere mantenuto sempre pulito ed in ordine.

E' obbligatorio, in forza delle specifiche disposizioni ministeriali, portare 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. E' vietato darle in visione o consegnarle a qualsiasi persona estranea ad SVT e alla Azienda.

## Capitolo 11 PROTOCOLLO DI SICUREZZA IN LINEA.

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

Alcuni minuti prima della partenza l'autista sale a bordo, apre la sola porta di accesso anteriore e controlla la regolare convalida del titolo di viaggio ai passeggeri in salita;

### In linea

Nelle fermate,

- per consentire la salita, l'autista apre la porta anteriore e verifica che l'utente proceda oblitterazione del biglietto, invito poi lo stesso a non soste 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 apre 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 può acquistarlo a terra qualche giorno prima, non essendo previste scadenze alla validità dello stesso.
- Se il passeggero rifiuta di acquistare il biglietto, l'autista lo inviterà a regolarizzare la propria posizione; qualora persista con tale atteggiamento, evitando di aggravare ulteriormente gli animi, 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 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 informerà provvederà per l'invio del personale qualificato a intercettare l'autobus lungo il percorso di linea;
- nelle situazioni in cui si temono aggressioni, anche solo verbali e tali da rendere disagiata la conduzione del mezzo, l'autista segnalerà alla SCE Urbana di SVT la situazione di "pericolo a bordo". L'operatore che riceve l'avviso all'enterà la sala operativa della questura.

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