

<p>A.P.M. S.p.a. <i>(Azienda Pluriservizi Macerata)</i></p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO</p>	<p>IOQ-05</p> <p>Rev. 1</p>
--	--	-----------------------------

Rev.	Data	Motivo	Redazione e Verifica	Approvazione
0	07/04/08	Prima Emissione		
1	06/10/2015	revisione		CDA

La presente Istruzione Operativa è applicata a tutto il personale adibito a funzioni di guida con la qualifica di operatore di esercizio.

1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

1.1 Diligenza del lavoratore

Il lavoratore deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta e dall'interesse dell'impresa. Deve, inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartita dai suoi superiori dai quali gerarchicamente dipende.

1.2 Obbligo di fedeltà

Il lavoratore è tenuto all'obbligo di fedeltà, non deve trattare affari per conto proprio e/o terzi, in concorrenza con l'APM, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi adottati o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio.

1.3 Comportamento del personale in servizio

Il personale deve essere sempre gentile e cortese con il pubblico, cordiale con i colleghi e rispettoso verso i superiori.

Esso deve eseguire con esattezza, prontezza e zelo le istruzioni e gli ordini ricevuti. Nei rapporti con i clienti deve tenere una condotta seria e rispondere educatamente, evitando discussioni ed astenendosi da qualsiasi parola o gesto scorretto.

Non darà mai seguito alle parole spiacevoli di qualche viaggiatore inasprito; giustamente o ingiustamente.

Con il proprio comportamento il personale deve conquistarsi il rispetto dei viaggiatori.

La corretta condotta significa anche fermezza nei confronti dei passeggeri che non osservino a loro volta una buona educazione.

1.4 Comportamento del personale fuori servizio e sul mezzo

Il personale anche fuori servizio deve mantenere una condotta corretta.

Quando si trova sul mezzo non può occupare posti a sedere destinati ai passeggeri; non deve fumare, bere o mangiare, leggere, né prendere atteggiamenti irrispettosi nei confronti degli altri passeggeri o dare giudizi o assumere atteggiamenti in contrasto col servizio; deve, inoltre, astenersi dal trasportare cose proprie o dei suoi familiari, oppure accettare il trasporto, per commissione, di cose altrui.

1.5 Comunicazioni su irregolarità e contrasti in servizio

Il personale ha l'obbligo di segnalare tempestivamente al superiore ogni minima irregolarità di servizio, ogni contrasto o rimostranza con i viaggiatori, nonché ogni incidente e/o anomalia, sia pure minimi, verificatosi durante il servizio, annotando il tutto sulla cedola di servizio, debitamente sottoscritta.

1.6 Divieto di abbandono del mezzo

E' assoluto divieto all'autista di abbandonare il mezzo lasciandolo incustodito, anche in caso di incidente, di guasto e, soprattutto, nel caso di sosta al capolinea inferiore ai 60 minuti, fatto salvo quanto prescritto da specifico ordine di servizio..

1.7 Divieto di discussione sul mezzo

I contrasti tra il personale in servizio sono perseguibili disciplinarmente; eventuali controversie dovranno essere risolte davanti al diretto superiore.

La collaborazione tra il personale deve essere costante e continua ai fini della continuità del servizio e dell'immagine aziendale.

1.8 Comportamento in caso di incidenti – ripristino del servizio

Il personale deve prestarsi nel modo più diligente e sollecito alle operazioni di ripristino del servizio dopo che un qualsiasi incidente abbia determinato un'irregolarità.

Il personale ha l'obbligo di soccorrere immediatamente gli eventuali infortunati e richiedere l'intervento dei mezzi di soccorso.

Il personale è tenuto a prendere le generalità complete di eventuali testimoni all'accaduto, le testimonianze sono preferibilmente prese tra le persone estranee al servizio (Registrare i dati sopra indicati sul **PGQ-75-2-04 Cedola di servizio**, utilizzando all'occorrenza il retro del modulo).

In caso di incidenti stradali devono essere evitati in maniera assoluta, ogni qualsiasi commento, apprezzamento o altro atteggiamento pregiudizievole per l'interesse della Società. Il dipendente è tenuto ad avvertire il responsabile del servizio e gli agenti dei VV.UU. o in alternativa della Polizia e dei Carabinieri.

Il personale dovrà assumere tutte le informazioni utili ai fini dell'accertamento delle responsabilità e compilerà un rapporto scritto (**IOQ-05-01 modello per sinistri** –

disponibile su tutti i mezzi), con la massima cura ed esattezza, da presentare al responsabile del servizio entro 24 ore dall'accaduto.

In caso di ostacolo che impedisca il proseguimento della marcia di un mezzo, il personale è tenuto ad avvertire rapidamente il proprio superiore e i VV.UU. o i Vigili del Fuoco o la Polizia o i mezzi di Pronto Soccorso Medici a seconda del tipo e natura dell'ostacolo.

Durante l'interruzione il personale deve restare presso il mezzo, salvo cause di forza maggiore o disposizione dettate dal superiore o dalle forze dell'ordine intervenute.

1.9 Uso dell'uniforme del servizio

Il personale, quando è in servizio, deve vestire l'uniforme fornitegli dall'Azienda con i distintivi regolamentari.

La divisa deve essere indossata soltanto in servizio e mantenuta, a cura del singolo dipendente, in perfetto ordine e pulizia.

E' proibito portare capi di vestiario estranei a quelli prescritti e così pure distintivi di qualsiasi genere. E' vietato altresì usare in servizio uniformi non più in uso e riservare le nuove per altri usi.

1.10 Ottemperanza agli ordini verbali

Le istruzioni verbali date dai superiori hanno validità di ordine e devono, pertanto, essere scrupolosamente osservate.

Gli ordini devono essere eseguiti senza discussione, ma è obbligo del personale di dare al superiore tutte quelle informazioni sull'ordine dato possono comunque influire.

Ogni dipendente ha, inoltre, l'obbligo di ottemperare a tutte le richieste dei Funzionari degli Enti preposti alla sorveglianza dei servizi automobilistici in concessione (Ispettorato M.C.T.C., Comune di Macerata, Provincia, Regione, ecc.)

1.11 Richiesta della Forza Pubblica

Nel caso di bisogno e particolarmente quando gravi ragioni di disciplina dei viaggiatori lo richiedessero, il personale può richiedere l'intervento della Forza Pubblica.

Per gravi problemi di disciplina si intende quando detti comportamenti possano recare danno al mezzo ed agli altri passeggeri.

2 NORME PER GLI AUTISTI - OPERATORI DI ESERCIZIO

2.1 Dovere dell'operatore di esercizio

L'operatore di esercizio, oltre alla osservanza delle norme del Codice della Strada deve osservare tutte le particolari cautele al fine di evitare ogni qualsiasi pericolo alla circolazione ed ai trasportati.

2.2 Responsabilità per il mezzo

Il dipendente durante il turno è consegnatario del mezzo e ne risponde verso la Società per eventuali danni provocati per negligenza, incuria, colpa o dolo.

2.3 Comportamento durante la corsa

Durante la corsa l'operatore di esercizio non deve assolutamente parlare con i viaggiatori, deve prestare la massima attenzione alla strada, agli specchi retrovisori, alle porte del mezzo ed al traffico circostante.

Durante la corsa deve tenere entrambe le mani sul volante di guida; tenere chiuse le sbarrette o catene che dividono dai viaggiatori e vieterà di prendere posto nello spazio della piattaforma a lui riservato o chiuso al viaggiatore.

L'operatore di esercizio è tenuto a far rispettare le indicazioni circa l'utilizzo delle porte.

2.4 Operazioni di controllo

Il conducente, alla vista del verificatore deve spegnere l'obliteratrice e far salire lo stesso anche fuori fermata, purché in sicurezza come da codice della Strada. Durante le operazioni di controllo in vettura, l'autista non deve intromettersi per alcuna ragione. Se è richiamato dal superiore ad interloquire si limiterà ad esporre brevemente i fatti che conosce, evitando ogni commento ed ogni considerazione personale.

2.5 Presa in consegna del mezzo

All'atto dell'assunzione del servizio l'autista prenderà in consegna il mezzo verificando che tutto sia in perfetto ordine ed efficienza.

2.6 Segnalazione di irregolarità

Quando riscontrasse delle irregolarità, le registrerà sul foglio corsa.

Anomalie che dovessero essere riscontrate al rientro del mezzo in deposito e non registrate in uscita o durante i cambi s'intenderanno come verificatesi durante l'ultimo servizio.

2.7 Documenti in possesso dell'autista

Nessun autista potrà assumere servizio se non avrà con sé tutti i documenti prescritti per la guida e la circolazione dei veicoli.

2.8 Responsabilità dell'autista

Sull'autista di un mezzo in servizio di guida gravano quattro responsabilità di primaria importanza:

- a. il trasporto dei passeggeri con la loro piena sicurezza;
- b. la perfetta efficienza del veicolo;
- c. la regolarità della marcia ed il rispetto delle norme di circolazione;
- d. il mantenimento degli orari e degli intervalli tra vettura e vettura.

Per essere in grado di rispettare a questi principali doveri, l'autista assumerà il servizio sapendo di essere in normali condizioni fisiche e psichiche e chiederà di essere sostituito ogni qual volta riterrà di non poter disporre della sua piena capacità.

2.9 Divieto di consegna del mezzo

All'autista è assolutamente vietato affidare la guida del mezzo a chi non è stato espressamente autorizzato.

2.10 Velocità di marcia

Durante la marcia l'autista manterrà quella velocità che l'orario della linea gli prescriverà, che dovrà essere, ovviamente, ridotta quando le condizioni di viabilità lo richiedessero.

2.11 Recupero ritardi

Per il recupero dei ritardi l'autista aumenterà la velocità del mezzo non oltre quella massima consentita.

2.12 Riduzione velocità di corsa

L'autista avrà cura di ridurre la velocità ed, occorrendo, procedere a passo d'uomo oltre nei casi delle precedenti norme, anche in tutte quelle circostanze in cui il buon senso indichi l'esistenza di qualche pericolo.

2.13 Uso del segnale acustico

L'uso del segnale acustico è generalmente vietato; quando fosse indispensabile, in casi particolari, l'autista si limiterà a dare brevi segnali.

2.14 Manovra di retromarcia

La manovra di retromarcia deve essere effettuata in sicurezza secondo le prescrizioni del Codice della strada ed eventuali accordi sindacali sottoscritti in sede aziendale o nazionale.

2.15 Segnalazione con gli indicatori di direzione

Ogni qual volta l'autista dovrà riprendere la marcia o eseguire una svolta farà precedere la manovra da regolare segnalazione con gli indicatori di direzione.

2.16 Uso del freno

La frenata deve essere graduale. Il freno a mano sussidiario o di emergenza non dovrà essere usato con il mezzo in marcia.

L'autista deve tenere conto delle condizioni del manto stradale prima di effettuare operazioni di frenata.

2.17 Fermate

Le fermate si distinguono in obbligatorie e a richiesta.

L'autista è sempre tenuto a fermarsi ai capolinea e alle fermate obbligatorie definite mediante specifico elenco redatto dall'azienda.

L'autista è tenuto a fermarsi sulle fermate a richiesta dietro segnalazione del viaggiatore che ne ha fatto richiesta e del cliente alla fermata con semplice alzata di mano.

2.18 Divieto di fermate aggiuntive

Non sono permesse fermate aggiuntive a quelle regolamentari.

Le sole fermate straordinarie consentite sono quelle che servono al personale direttivo o di controllo e agli agenti di pubblica sicurezza in divisa nell'esercizio delle loro funzioni.

2.19 Fermata - Ripresa della marcia

Prima di avviare il mezzo l'autista si accerterà, per mezzo dello specchio, che le porte siano chiuse poiché in nessun caso, se sono aperte, è permessa la marcia. Una volta iniziata la corsa dopo una fermata, la macchina non verrà più arrestata per passeggeri ritardatari.

2.20 Casi di interruzioni servizio per guasti

Nel caso di interruzione del servizio per guasti al mezzo l'autista deve dare quelle informazioni che al personale addetto inviato sul posto ed incaricato della ricerca e riparazione dell'avaria, possono essere utili per la più sollecita individuazione.

2.21 Comportamento dell'autista in caso di avaria

Quando durante il percorso dovessero manifestarsi guasti ed inconvenienti al veicolo, l'autista dovrà così contenersi:

- a. in caso di guasto grave accosterà la vettura al più prossimo marciapiede ed informerà telefonicamente il diretto superiore chiedendo l'invio del meccanico;
- b. se il guasto è tale da consentire la continuazione della marcia, egli si porterà al capolinea al quale era diretto e là sosterrà con il mezzo fin quando non sarà giunto il personale di assistenza;
- c. se il guasto è tale da non compromettere affatto la marcia o la integrità del mezzo egli continuerà il regolare servizio segnalando sull'apposito foglio di vettura l'inconveniente;
- d. se il guasto è tale da compromettere la sicurezza dei passeggeri o l'integrità del mezzo egli fermerà il veicolo, chiedendo telefonicamente al responsabile del servizio che esso venga sostituito.

2.22 Ripresa del servizio dopo le soste

Dopo ogni arresto, qualunque ne sia stata la ragione e la durata, l'autista riprenderà la marcia in servizio regolare di linea, reinserendosi nell'orario di marcia, salvo diverse indicazioni dei superiori.

2.23 Consegna del mezzo al deposito

L'autista, a fine turno, dovrà:

- attendere il rifornimento del mezzo;
- portare il mezzo al posto assegnato;
- raccogliere i fogli vettura e depositarli nell'apposita cassetta.

2.24 Sorveglianza dei passeggeri

L'autista dovrà sorvegliare, compatibilmente con i suoi doveri, i viaggiatori al fine che gli stessi non arrechino danno al mezzo (compresa l'obliteratrice) e che rispettino le condizioni generali di trasporto (regolamento passeggeri IOQ-5BIS).

Qualora sorprendesse qualcuno a compiere atti vandalici gli richiederà i documenti di identificazione e, in caso di resistenza, farà intervenire la Forza Pubblica e segnalare l'accaduto al Superiore. Il Superiore dovrà far intervenire l'addetto alle operazioni di controllo in turno per l'eventuale ammenda a carico del viaggiatore "dante causa" ai sensi della L.R. Marche del 26/05/2009 n. 12.

L'autista dovrà intervenire ogni qual volta i passeggeri non rispettassero le disposizioni che regolano la salita e la discesa dai mezzi.

2.25 Rinvenimento di oggetti

Qualora dovesse rinvenire, ove vedesse raccogliere da altri, oggetti di qualsiasi genere, dimenticati o smarriti dai viaggiatori sul mezzo dovrà curarne la custodia fino alla fine del suo servizio e quindi provvederà a consegnarli all'ufficio indicando ora luogo e circostanze del rinvenimento.

Preso l'oggetto in custodia, non lo restituirà ad alcuno che si presentasse a ritirarlo, a meno che questi non si faccia riconoscere con esibizione di regolare documento di identità. Sulla cedola di servizio dovrà trascrivere i dati risultanti da tale documento. Non facendolo si assumerà tutte le responsabilità verso il legittimo proprietario.

2.26 Apertura dei cristalli

Soltanto l'autista dovrà provvedere per l'apertura o la chiusura dei cristalli.

2.27 Controllo di possesso dei titoli di viaggio

E' dovere dell'autista, compatibilmente con i suoi doveri primari, assicurarsi che, al momento della salita, ogni passeggero sia in regola, esigendo, ove abbia dubbi, la presentazione del titolo di viaggio.

Qualora il passeggero ne sia sprovvisto il conducente è tenuto a vendere i titoli di viaggio a prezzo maggiorato (c.d. "biglietti a bordo").

In caso di rifiuto richiederà l'intervento della Forza Pubblica.

2.28 Applicabilità delle norme precedenti

Le norme relative agli autisti si applicano a tutto il personale che svolge attività di guida anche se a ciò comandato per brevi periodi o singole corse.

3 NORME PER I VERIFICATORI DI TITOLI DI VIAGGIO

I verificatori dipendono direttamente dall'addetto all'esercizio, che provvede all'organizzazione del servizio mediante ordini scritti o verbali.

Il Verificatore:

- Può richiedere ai conducenti in servizio di linea di poter salire sul mezzo anche in luoghi diversi dalle fermate regolamentate, purché siano rispettate le norme del Codice della Strada;
- Deve, nel richiedere l'esibizione dei titoli di viaggio, rivolgersi ai viaggiatori con cortesia e professionalità;
- Deve procedere alla verifica di tutti i passeggeri, senza distinzioni e con imparzialità;
- Deve, in caso di accertata irregolarità, richiedere i documenti di identità al viaggiatore, compilare l'apposito modello di sanzione, e, in caso di resistenza, richiedere l'intervento della forza pubblica, astenendosi dall'agire in altro modo e/o dal commentare;
- Deve fornire informazioni sui titoli di viaggio e sugli orari e sui servizi resi dal settore TPL;
- Deve recepire e segnalare per iscritto eventuali lamentele e/o suggerimenti resi dai viaggiatori;

- Deve procedere all'identificazione, mediante richiesta di esibizione dei documenti di riconoscimento di chi stesse recando danno alla proprietà aziendale, e, in caso di resistenza dovrà richiedere l'intervento della Forza Pubblica.

4 NORME GENERALI E RICHIAMI NORMATIVI

4.1 Libera circolazione

Hanno diritto alla libera circolazione sulla rete urbana a semplice presentazione, se in borghese, della tessera comprovante la propria identità, senza limitazione alcuna:

- i funzionari dell'Ispettorato della Motorizzazione Civile o degli Enti preposti alla sorveglianza dei servizi in Concessione;
- i membri delle forze di polizia (Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia) nell'esercizio delle proprie funzioni, secondo le vigenti disposizioni di leggi.