



Uffici Amm.vi e Sede Legale:  
Via Giovanni da Palestrina, 63 - 63900 Fermo  
Tel.: 0734 229400 - Fax: 0734 229004  
E-mail: info@steat.it  
Pec: segreteria@pec.steat.it - Web: www.steat.it



Fermo, 10 Gennaio 2020

Prot.n. 33/6-F

Oggetto: Stesura rapporti di servizio.

## *AL PERSONALE VIAGGIANTE*

### *S E D E*

Frequentemente, i rapporti di servizio che il Personale invia in azienda sono poco chiari e ciò determina serie difficoltà per l'esame dell'accaduto e soprattutto non contribuiscono ad evidenziare le ragioni della società (e quindi del conducente) quando l'episodio coinvolge controparti e, verosimilmente, legali incaricati.

In particolare, oltre a indicare con precisione il luogo, l'orario e la corsa:

- per quanto riguarda la segnalazione di incidente stradale:

- a) dovrà essere chiaro chi lo ha causato;
- b) dovranno essere evitate considerazioni non necessariamente utili alla sua ricostruzione;
- c) se ci sono testimoni, dovranno essere indicati con i dati anagrafici completi;

- per quanto riguarda incidenti o discussioni con l'utenza a bordo degli autobus:

- a) dovranno essere specificate le cause della discussione;
- b) dovranno essere evitate considerazioni non necessariamente utili alla ricostruzione dell'accaduto;
- c) possibilmente, dovrà essere autorizzata l'azienda a verificare i dati del sistema AVM o del sistema di videosorveglianza;

- per quanto riguarda la segnalazione di disservizi oppure quando è l'ufficio che chiede chiarimenti per rispondere a reclami dell'utenza:

- a) dovranno essere specificate le motivazioni del disservizio;
- b) possibilmente, dovrà essere autorizzata l'azienda a verificare i dati del sistema AVM.

Nel 2019 si è verificato un sensibile aumento della sinistrosità passiva e ciò ha comportato un maggior costo delle polizze RCAuto del 2020: oltre a raccomandare la massima attenzione alla guida, una corretta stesura dei rapporti di servizio consentirà all'azienda di meglio rappresentare la propria posizione e vedersi riconosciute le proprie ragioni.

Si confida nella massima collaborazione.

Il Direttore di Esercizio

Rag. Giuseppe Rutolini