



**MANSIONARIO DEL
PERSONALE DI GUIDA
(ESTRATTO)**

<i>INTRODUZIONE</i>	4
1. SCOPO.....	4
2. STRUTTURA E CONTENUTI DEL DOCUMENTO.....	4
<i>DISPOSIZIONI GENERALI</i>	5
1. DIVISA E TESSERA DI SERVIZIO	5
2. TURNI DI SERVIZIO.....	5
3. SECONDO AGENTE.....	6
4. FERMATE	6
5. CAPOLINEA E COINCIDENZE.....	7
6. MONTAGGIO E SMONTAGGIO CATENE DA NEVE.....	7
7. SINISTRI	7
8. CONTRAVVENZIONI	8
9. RICHIESTE DI FERIE, MALATTIA E SEGNALAZIONE INFORTUNI	8
10. RAPPORTO CON L'UTENZA.....	9
11. CARICO E SCARICO BAGAGLI	10
12. RINVENIMENTO OGGETTI.....	10
13. ISPEZIONI AZIENDALI.....	10
14. ACCESSO ALLE AREE AZIENDALI	11
15. UTILIZZO VEICOLI AZIENDALI.....	11
16. DISLOCAZIONE UFFICI AZIENDALI	11
<i>DISPOSIZIONI DI SERVIZIO</i>	12
1. SERVIZIO DI T.P.L.	12
1.1 <i>Prima del Servizio</i>	12
1.1.1. Disposizioni generali.....	12
1.1.2. Dotazione del Personale di Guida	12
1.1.3. Controllo del veicolo all'inizio del Servizio	12
1.2 <i>Durante il Servizio</i>	13
1.2.1. Disposizioni generali.....	13
1.2.2. Guasti durante il Servizio	14
1.2.3. Rifornimento di carburante e rabbocchi di lubrificante.....	14
1.2.4. Emissione/Verifica dei titoli di viaggio (TPL)	15
1.3 <i>Dopo il Servizio</i>	15
1.3.1. Pulizia dei veicoli	16
2. SERVIZIO DI NOLEGGIO	17
2.1 <i>Prima del Servizio</i>	17



SOMMARIO

2.1.1	Disposizioni generali.....	17
2.1.2	Documenti e dotazione del veicolo	18
2.1.3	Controllo del veicolo all'inizio del Servizio	18
2.2	<i>Durante il Servizio</i>	19
2.2.1	Disposizioni generali.....	19
2.2.2	Guasti durante il Servizio	19
2.2.3	Rifornimento di carburante e rabbocchi di lubrificante.....	19
2.3	<i>Dopo il Servizio</i>	20
2.3.1	Pulizia dei veicoli	20

1. SCOPO

Il Mansionario del Personale di Guida individua disposizioni aziendali ed istruzioni operative relative al servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, di linee interregionali e di noleggior da rimessa.

Le indicazioni e le prescrizioni contenute in questo documento sono a carattere generale e si integrano con le disposizioni contingenti dettate dagli Ordini di Servizio e dalle Comunicazioni al Personale avendo la medesima valenza. Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Mansionario può dar luogo all'applicazione di quanto previsto nel merito dal R.D. n. 148/1931 All. A e dalla L. 300/70.

2. STRUTTURA E CONTENUTI DEL DOCUMENTO

Dopo la breve introduzione, che individua scopi e modalità di redazione del Mansionario, vengono illustrate le Disposizioni Generali che si riferiscono in maniera omogenea alle tipologie di servizio di trasporto effettuate da STEAT. Nella seconda parte si individuano le Disposizioni di Servizio specifiche per ogni servizio, distinte nelle tre fasi di effettuazione dello stesso (prima, durante e dopo). Ogni tipologia di servizio esaminata riporta gli argomenti trattati nel medesimo ordine, così da poter rintracciare facilmente lo stesso argomento, se presente, nelle diverse situazioni.

Nota: Ogni riferimento all'Ufficio Gestione Esercizio deve intendersi (nell'orario in cui l'Ufficio non è presidiato) esteso al Personale reperibile.

1. DIVISA E TESSERA DI SERVIZIO

Il Personale di Guida (d'ora in poi denominato PdG) in servizio deve indossare la divisa aziendale, che va tenuta in buon ordine, completa e senza alcuna variante all'abbinamento stabilito.

Essa comprende la targhetta grafica di riconoscimento (badge) da mettere sempre in evidenza sulla camicia nel periodo estivo o sulla giacca della divisa stessa nel periodo invernale. Il badge è consegnato dall'Ufficio Personale all'atto dell'assunzione e deve essere conservato con cura. In caso di smarrimento del badge, il PdG deve nel più breve tempo possibile darne notizia, richiedendone la sostituzione, all'Ufficio Personale.

Il vestiario viene ordinato annualmente: la Direzione emette una Comunicazione di Servizio con la quale il PdG viene invitato a richiedere fornitura di vestiario ulteriore a quella prevista contrattualmente mediante compilazione e sottoscrizione del modulo "**Scheda richiesta massa vestiario**". Il vestiario viene consegnato in date prestabilite, comunicate al PdG tramite Comunicazione di Servizio. All'atto del ritiro dei capi assegnati il dipendente deve firmare per avvenuta ricezione il modulo "**Scheda scarico massa vestiario**".

In particolare e salvo diversa disposizione:

- la divisa invernale è composta da: giaccone in gore-tex, giacca blu, pantalone grigio scuro, camicia celeste a maniche lunghe, cravatta. A completamento di tale abbigliamento può essere utilizzato il pullover;
- la divisa estiva è composta da: giacca blu, pantalone grigio scuro, camicia celeste a maniche corte, cravatta. A completamento di tale abbigliamento può essere utilizzato il pullover. Per il solo servizio urbano ed extraurbano è tollerato l'uso della camicia senza cravatta, purché la camicia sia indossata in modo decoroso.

2. TURNI DI SERVIZIO

Il lavoro del PdG è organizzato in turni il cui orario è composto da:

- tempo di guida;
- tempi e prestazioni accessorie e complementari.

Il PdG deve attenersi alla programmazione dei turni di lavoro effettuata dagli Uffici Programmazione e/o Gestione Esercizio.

Nella bacheca del deposito vengono affissi a cura dell'Ufficio Gestione Esercizio i seguenti documenti:

- il Foglio di servizio mensile, esposto entro la fine del mese precedente a quello di esecuzione del servizio;
- il Foglio di servizio giornaliero, esposto il giorno prima dell'esecuzione del servizio;
- le Comunicazioni al Personale e gli Ordini di servizio.

Detti documenti vengono anche pubblicati nella pagina riservata del sito www.steat.it.

Il PdG è tenuto a prendere personalmente visione o ad informarsi di tutta la documentazione sopra indicata, per conoscere e annotare i compiti che gli sono stati assegnati.

Il PdG che, per cause di forza maggiore, è impossibilitato a consultare il Foglio di servizio giornaliero esposto, deve mettersi in contatto con l'Ufficio Gestione Esercizio per ricevere le necessarie disposizioni. Sarà invece cura dello stesso Ufficio contattare il PdG interessato per comunicare le eventuali variazioni intervenute (cambio di autobus, modifica del turno, interruzioni stradali, ecc.) rispetto a quanto stabilito sul Foglio di servizio giornaliero.

Lo scambio dei turni o corse, concordato tra il personale, di norma non è consentito. Casi straordinari devono ottenere la preventiva specifica autorizzazione da parte dell'Ufficio Gestione Esercizio: comunque l'autorizzazione può essere concessa solo a conducenti appartenenti alla stessa residenza di lavoro e purché ciò non comporti oneri per l'Azienda.

La richiesta dovrà essere inoltrata all'Ufficio Gestione Esercizio attraverso la scheda **“Richieste concordate cambio turno/corse”** entro le ore 9 del giorno precedente. Il PdG è comunque sempre tenuto a visionare il turno di servizio giornaliero per avere conferma della accettazione della richiesta.

3. SECONDO AGENTE

Nei servizi dove è previsto il doppio agente, il PdG è tenuto a:

- garantire l'alternanza nella guida, secondo quanto previsto dal Regolamento CEE n. 561/2006;
- fornire adeguata assistenza ai viaggiatori, ponendo attenzione anche al comfort della marcia (temperatura, eventuali necessità, ecc.);
- nei servizi di linea il regolare andamento delle fermate, organizzare e collaborare al carico-scarico dei bagagli, verificare ed emettere i biglietti. In particolare, per quanto attiene il servizio Fermo – Roma e Ancona – Napoli, svolgere il servizio come previsto nella apposita Disposizione di Servizio.

4. FERMATE

Deve essere prestata particolare attenzione all'orario delle corse evitando nel modo più assoluto il transito in anticipo alle fermate.

In prossimità delle fermate non devono essere effettuati sorpassi di altri veicoli, per evitare di non scorgere eventuali viaggiatori in attesa. In ogni caso, e specialmente con cattivo tempo, il PdG deve rallentare adeguatamente la marcia presso le fermate previste, anche se non sono riconoscibili a vista passeggeri in attesa.

Le porte devono essere aperte e chiuse con attenzione e a veicolo fermo.

Se le fermate sono provviste di piazzola, questa va utilizzata per la salita e la discesa dei viaggiatori; negli altri casi, il PdG deve accostare l'autobus al bordo della strada lasciando comunque lo spazio necessario per la salita e la discesa dei viaggiatori.

Nel caso di eccesso di utenti alle fermate, il PdG deve valutare attentamente la disponibilità di posti sul proprio mezzo, inclusi quelli in piedi sui veicoli autorizzati. Deve inoltre informare i viaggiatori in attesa dell'eventuale esistenza di corse bis e di rinforzo e proseguire il servizio. Nel caso in cui tali corse non siano previste, deve avvertire l'Ufficio Gestione Esercizio.

È vietato:

- far marciare il veicolo con le porte aperte, anche se in “fuori servizio” e nei piazzali aziendali;
- arrestare il veicolo per consentire, in luoghi diversi da quelli di fermata, la salita e la discesa di passeggeri e di personale non addetto ai controlli e verifiche in servizio;
- abbandonare il veicolo, soprattutto se vi sono viaggiatori a bordo. Se per causa di forza maggiore ciò si rendesse inevitabile, il PdG deve adottare tutte le precauzioni del caso, e cioè: motore spento, marcia inserita, freno di stazionamento azionato, chiavi di avviamento disinserite e in proprie mani. Deve inoltre cercare di mantenere il controllo visivo del mezzo per garantire la sicurezza dei viaggiatori e delle loro cose. In caso di servizio svolto ad Agente Unico, al Personale è consentito di attuare il comportamento che, in base alla propria esperienza, ritiene confacente alla situazione verificatasi, fermo restando il rispetto delle indicazioni di base sopra riportate.

5. CAPOLINEA E COINCIDENZE

Nelle soste presso i capolinea il PdG deve:

- posizionare il veicolo nell’area riservata alla partenza della corsa da effettuare;
- spegnere il motore;
- assistere i viaggiatori in partenza.

Le partenze devono essere effettuate nel massimo rispetto dell’orario, usando la massima prudenza, con particolare riguardo nelle ore di punta.

Nelle località in cui sono previste coincidenze, il PdG deve rispettare le disposizioni aziendali e cercare in ogni caso di favorire i viaggiatori che devono interscambiare con altri vettori o altre corse aziendali.

Il tempo massimo di attesa per le coincidenze è indicato nella apposita Disposizione di Servizio. In ogni caso, prima di ripartire, è opportuno sentire telefonicamente l’agente che sta svolgendo la corsa interessata alla coincidenza.

Al termine di una corsa con cambio autobus in linea, se vi sono viaggiatori a bordo l’autobus dovrà essere spento, anche se viene abbandonato per breve durata.

6. MONTAGGIO E SMONTAGGIO CATENE DA NEVE

Qualora vi siano condizioni d’innevamento della sede stradale, il PdG deve garantire l’ultimazione del servizio individuando tra l’altro la soluzione più idonea per il montaggio delle catene da neve in dotazione al mezzo.

7. SINISTRI

Il PdG deve segnalare tempestivamente all’Azienda, utilizzando esclusivamente il mod. **“Comunicazione Interna”**, tutti i sinistri, anche quando la controparte dichiara di non voler dar seguito alla denuncia, i danneggiamenti ai veicoli aziendali riscontrati prima del servizio, gli infortuni accaduti sul mezzo e tutti gli episodi soggetti a rapporti assicurativi con terzi in qualche modo relazionabili al servizio, anche se non vi sono diretti coinvolgimenti di mezzi aziendali.

Per casi gravi, il PdG che ha provocato o subito il sinistro deve immediatamente avvisare l'Ufficio Gestione Esercizio. Successivamente denuncia il sinistro stesso all'Azienda, utilizzando la **“Comunicazione Interna”** debitamente compilata e sottoscritta.

Il PdG deve raccogliere ed annotare i dati completi della controparte ed i nominativi di eventuali testimoni.

In tutti i casi è sempre opportuno individuare eventuali testimoni e cercare di ottenere una testimonianza scritta del sinistro.

In caso di incidente con stranieri, il PdG deve farsi rilasciare una copia della carta verde della controparte o riportare correttamente il numero della stessa sulla **“Comunicazione Interna”**.

In caso di incidente, il PdG deve provvedere a prestare soccorso nei limiti delle capacità e competenze e chiamare l'ambulanza e le forze dell'ordine. In caso di sinistro senza conseguenze per le persone e con danni che non compromettono l'efficienza del veicolo, il PdG deve attivarsi per riprendere il servizio nei tempi più brevi possibili.

Il PdG deve comunque contattare l'Ufficio Gestione Esercizio per i provvedimenti del caso.

Il PdG non è autorizzato a sottoscrivere la Constatazione Amichevole di Incidente (C.I.D.), ma deve collaborare alla compilazione fornendo i dati richiesti alla controparte.

La comunicazione può anche essere inviata, senza l'utilizzo del previsto modulo, utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

8. CONTRAVVENZIONI

Se durante il servizio viene elevata dagli organi di Polizia una contravvenzione per inosservanza del Codice della Strada, il PdG deve, al momento della contestazione, chiedere all'Agente di inserire a verbale le sue giustificazioni in merito all'infrazione contestata.

La responsabilità per infrazioni al Codice della Strada che riguardano in particolare il superamento dei limiti di velocità ed i comportamenti di guida giudicati pregiudizievoli per la sicurezza stradale in genere, è dei diretti interessati, non essendo tali eventi negativi ascrivibili ad indirizzi aziendali, tesi sempre al rispetto delle norme sulla circolazione ed alla professionalità insita nella condizione di incaricato di pubblico servizio.

Nel caso di richiesta da parte delle autorità competenti il PdG è tenuto a consegnare la Carta di Circolazione e all'occorrenza il tagliando dell'assicurazione. In caso di contestazione per l'eventuale mancanza dell'originale, andrà avvisato l'Ufficio Gestione Esercizio per i provvedimenti del caso.

9. RICHIESTE DI FERIE, MALATTIA E SEGNALAZIONE INFORTUNI

La programmazione dei permessi e delle ferie è prevista nel periodo estivo interessato da servizi non scolastici. Le richieste devono essere inoltrate all'Ufficio Gestione Esercizio entro la data prevista dagli appositi Ordini di Servizio utilizzando il modello **“Richiesta permessi e ferie”**. Il PdG deve presentare il modello di cui sopra correttamente compilata all'Ufficio Gestione Esercizio anche in caso di richiesta in periodi non coperti da programmazione.

In caso di assenza dal lavoro per malattia, il PdG deve avvisare l'Ufficio Gestione Esercizio la sera precedente o, in caso di urgenza, comunque prima dell'inizio dell'orario di lavoro, specificando il recapito del luogo in cui il lavoratore stesso si trova ammalato, se diverso dalla

propria abitazione. Qualora ricorra questa ultima ipotesi, l'Ufficio Gestione Esercizio dovrà immediatamente comunicarla all'Ufficio Segreteria.

Durante il periodo di malattia il dipendente deve rendersi rintracciabile durante le fasce orarie di reperibilità presso l'indirizzo rilasciato all'Azienda e indicato nel certificato.

In nessun caso il PdG può assentarsi dal lavoro senza la preventiva autorizzazione del competente Ufficio Gestione Esercizio.

Il dipendente che subisce infortunio sul lavoro, anche se di lieve entità, deve informare immediatamente l'Ufficio Gestione Esercizio; entro 24 ore deve far pervenire all'Ufficio Personale una dichiarazione scritta sulle modalità di svolgimento dell'infortunio e l'attestato medico onde evitare le conseguenze dovute al ritardo nella presentazione della denuncia all'INAIL e all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

La comunicazione può anche essere inviata utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

10. RAPPORTO CON L'UTENZA

Il ruolo del PdG comporta un quotidiano contatto diretto con la clientela. Trattandosi di servizio di carattere pubblico, il compito è particolarmente delicato: l'uso della massima cortesia verso i passeggeri, il ricorso ad un linguaggio corretto e appropriato, nonché all'adozione di un contegno improntato al rispetto ed al civismo, facilita questo gravoso compito.

Rientra tra i doveri del PdG quello di fornire con competenza adeguata informazioni su linee, percorsi, orari, sistema tariffario e modalità di convalida dei titoli di viaggio al fine di agevolare in ogni modo la fruizione del servizio.

Coerentemente ai principi espressi nella Direttiva del 27 gennaio '94 e alle norme dettate dal nuovo Codice della Strada, il PdG è tenuto a:

- evitare di colloquiare con i passeggeri durante la guida;
- guidare il mezzo in modo da non recare danni a persone e a cose e in modo da trasmettere ai viaggiatori le giuste sensazioni di affidabilità, tranquillità e sicurezza;
- non fumare a bordo degli autobus, anche se il mezzo è in sosta al capolinea o fuori servizio;
- durante la guida, usare apparecchi telefonici personale esclusivamente per motivi di servizio e solo se muniti di auricolare;
- tenere a disposizione l'attestato di servizio (o, in evidenza, la targhetta di riconoscimento);
- conoscere i contenuti del Regolamento Viaggiatori esposto sugli autobus aziendali.

Qualora il PdG si trovasse in situazioni spiacevoli collegate a comportamenti scorretti da parte dei passeggeri, è necessario che affronti tali comportamenti con ragione e buon senso mantenendo la calma anche di fronte alle provocazioni.

Qualora vi siano persone che recano pericolo o danno per la sicurezza della marcia, il PdG deve chiedere direttamente l'intervento delle forze dell'ordine o avvertire l'Ufficio Gestione Esercizio per i provvedimenti del caso.

Qualora il PdG accerti episodi di vandalismo deve, compatibilmente con la regolarità delle corse e con le mansioni di guida, richiedere le generalità del/dei responsabili e farne rapporto immediato all'Ufficio Gestione Esercizio. Anche in questo caso, se necessario, il conducente deve chiedere la collaborazione delle forze dell'ordine.

Qualora un dipendente, nell'esercizio delle proprie funzioni, venga a trovarsi nelle condizioni che gli consentono il diritto di querela, l'Azienda ne assume a proprie cure e spese la difesa legale e quella della eventuale costituzione di parte civile. Ciò anche qualora il dipendente, nelle stesse condizioni, sia offeso da un reato per cui si debba procedere d'ufficio. Sussistendo i presupposti che danno diritto alla tutela, la segnalazione dovrà essere inoltrata alla Direzione la quale sottoporrà al CdA la valuterà azione circa la necessità di procedere per le vie legali.

In nessun caso è ammessa la richiesta o il sequestro da parte del PdG di documenti personali dei viaggiatori (carta d'identità o altro).

Nel caso in cui i passeggeri intendano manifestare all'Azienda qualunque tipo di segnalazione sul servizio, quali reclami, richieste di modifica dei percorsi o delle fermate, richieste di rimborso o altro, il PdG evitando qualsiasi contrapposizione, contrasto o polemica con il segnalante, deve limitarsi ad ascoltare la segnalazione per fornire le risposte strettamente rientranti nell'ambito di propria competenza. Deve inoltre invitare il passeggero ad inoltrare la propria richiesta o lamentela per iscritto, indirizzandola alla Direzione della Società.

11. CARICO E SCARICO BAGAGLI

Il PdG deve, per tutti i servizi per i quali è previsto il deposito del bagaglio nelle apposite bagagliere e in ossequio a quanto previsto dalla vigente normativa, collaborare con i passeggeri per il carico e lo scarico dei colli. Ad operazione avvenuta deve chiudere i portelli accertandosi che gli stessi siano bloccati.

Il PdG, quando richiesto, è tenuto al trasporto della documentazione aziendale tra le diverse sedi e residenze.

12. RINVENIMENTO OGGETTI

Il PdG è tenuto a consegnare all'Ufficio Gestione Esercizio gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nelle aree aziendali compilando la **“Scheda oggetti rinvenuti/smarriti”**, al fine di dare ogni possibile informazione all'Ufficio Oggetti Rinvenuti.

Se l'oggetto ritrovato appare di elevato valore, il PdG deve subito contattare l'Ufficio Gestione Esercizio per i provvedimenti del caso.

Se il ritrovamento avviene durante un servizio di Noleggio, il PdG può prima informare il cliente/referente (se presente) per individuare subito il proprietario e procedere in caso di esito negativo secondo le modalità sopra descritte.

13. ISPEZIONI AZIENDALI

Il PdG, in caso di controlli aziendali effettuati da personale incaricato, è tenuto a fornire tutti i chiarimenti richiesti inerenti al servizio, lo stato del veicolo ed ogni altra notizia di interesse

aziendale nonché a mettere a disposizione la propria dotazione personale di titoli di viaggio e la documentazione riguardante il mezzo.

Il personale addetto ai controlli o alle verifiche può manifestare la volontà di salire in vettura anche fuori fermata, facendo attenzione a richiedere la fermata in luogo idoneo all'arresto del mezzo. In questo caso, il PdG deve aprire solo la porta più vicina all'addetto, tenendo chiuse le altre porte, salvo diversa disposizione impartita dal personale stesso nel momento dell'intervento. Il PdG deve, specialmente nei casi di affollamento del bus, seguire le disposizioni impartite dal personale di controllo.

In occasione di controlli sull'utenza, le obliteratrici vanno disattivate contestualmente alla richiesta di fermata da parte del personale addetto.

14. ACCESSO ALLE AREE AZIENDALI

La guida dei veicoli all'interno dei depositi e dei piazzali deve essere svolta a velocità molto ridotta.

Gli autobus devono essere parcheggiati nei capannoni e/o nelle zone di sosta predisposte secondo le disposizioni in vigore.

E' assolutamente vietata la sosta di qualunque veicolo davanti ai passi carrai, agli uffici aziendali, nelle vie di scorrimento e nelle aree antistanti l'Officina e il lavaggio.

I veicoli privati possono essere parcheggiati soltanto nelle aree individuate. Nel caso non fossero disponibili spazi, i veicoli dovranno essere parcheggiati fuori dalle aree aziendali. L'Azienda declina ogni eventuale responsabilità per danni, furti e manomissioni arrecati da terzi ai veicoli privati parcheggiati sia dentro che, ovviamente, fuori dalle aree aziendali.

15. UTILIZZO VEICOLI AZIENDALI

Se per ragioni di servizio il PdG utilizza un'autovettura aziendale, deve compilare in ogni sua parte con calligrafia leggibile il **"Libretto di servizio"** presente a bordo del veicolo.

Non è consentito per nessun motivo il trasferimento e l'uso del libretto di servizio da una autovettura all'altra. Non è consentito l'utilizzo di autovetture aziendali per motivi privati.

16. DISLOCAZIONE UFFICI AZIENDALI

- Fermo - Via Giovanni da Palestrina, 63:
Presidenza, Direzione Esercizio, Segreteria, Ufficio Qualità, Ufficio Commerciale, Ufficio Personale, Ufficio Amministrazione, Ufficio Biglietteria, Ufficio Sanzioni, Ufficio Informazioni all'Utenza, Ufficio Programmazione Esercizio, Ufficio Sinistri, Ufficio Affari Generali.
- via Corridoni n. 15:
Ufficio Gestione Esercizio, Ufficio Oggetti Rinvenuti, Ufficio Deposito - Autoparco, Ufficio Approvvigionamenti, Magazzino, Officina.

1. SERVIZIO DI T.P.L. URBANO ED EXTRAURBANO

1.1 PRIMA DEL SERVIZIO

1.1.1. DISPOSIZIONI GENERALI

Il PdG deve presentarsi in servizio rispettando gli orari previsti dai tempi accessori previsti dall'accordo aziendale vigente. Se il PdG non fosse in grado di effettuare il servizio per cause di forza maggiore (malore improvviso, imprevisti nel raggiungimento del deposito, ecc.) deve immediatamente avvisare l'Ufficio Gestione Esercizio o il personale reperibile per i provvedimenti del caso.

Una volta giunto in deposito, deve:

- verificare dal turno giornaliero il numero aziendale dell'autobus assegnato per il servizio e, in caso di indisponibilità, il numero aziendale dell'autobus di scorta della medesima tipologia;
- prelevare la tabella di marcia dalla raccolta.

1.1.2. DOTAZIONE DEL PERSONALE DI GUIDA

Al PdG è assegnata la seguente dotazione (per il cui rifornimento deve rivolgersi all'Ufficio Biglietteria):

- biglietti Mod. 36 bis;
- prospetto tariffario aggiornato.

1.1.3. CONTROLLO DEL VEICOLO ALL'INIZIO DEL SERVIZIO

Prima di iniziare il servizio, è cura del PdG verificare:

- la presenza di eventuali perdite di acqua, di oli o di fluidi;
- il livello del carburante e dell'olio motore e ripristinare il livello normale se necessario;
- il livello del liquido di raffreddamento e ripristinare il livello normale se necessario;
- la presenza della chiave dei portelli (se prevista) delle bagagliere e la loro corretta chiusura;
- la presenza degli estintori, della cassetta degli attrezzi per pronto intervento in caso di guasto, delle catene da neve, del triangolo segnalatore, della cassetta di pronto soccorso e dei martelletti per rottura vetri in caso di emergenza. Questi ultimi, se l'autobus non è dotato del sistema che ne impedisce il furto, saranno posizionati nella cassetta portaoggetti;
- la funzionalità del freno di stazionamento;
- lo stato della carrozzeria.

Eventuali anomalie e/o malfunzionamenti del veicolo vanno segnalati tempestivamente all'Officina con il modello **“Segnalazione guasti e anomalie”**, oppure tramite la pagina riservata del sito www.steat.it.

Se l'inefficienza del veicolo viene riscontrata al momento della partenza dal deposito o comunque all'inizio del turno, il PdG dovrà:

- utilizzare il veicolo di scorta della stessa tipologia (avvertendo immediatamente l'Ufficio Gestione Esercizio o il personale reperibile);
- in caso di indisponibilità della scorta, segnalarlo all'Ufficio Gestione Esercizio o al personale reperibile affinché autorizzi l'utilizzo di un altro veicolo e assuma i provvedimenti del caso.

Prima di muovere il veicolo, va effettuata un'adeguata preparazione per la marcia dello stesso. Il veicolo va lasciato con il motore acceso al minimo per il periodo sufficiente all'adeguato riscaldamento dello stesso; è vietato avviare la marcia immediatamente dopo l'accensione del veicolo.

Anche nel caso di trasferimenti a vuoto il PdG deve provvedere affinché l'**indicatore elettronico di percorso** segnali il "fuori servizio".

1.2 DURANTE IL SERVIZIO

1.2.1. DISPOSIZIONI GENERALI

Prima di iniziare il servizio, accendere correttamente l'obliteratrice ed il sistema AVM e, per i servizi in cui se ne rende obbligatorio l'utilizzo, inserire il disco cronotachigrafo, ricordando che deve essere sempre compilato dal PdG all'inizio e a fine servizio ed esibito agli organi di polizia stradale nel caso di controlli. In caso di guasto o cattivo funzionamento del cronotachigrafo, il PdG deve riportare manualmente sul disco le indicazioni relative ai tempi di guida, di interruzione e riposo facendo segnalazione del guasto sul modello "**Segnalazione guasti e anomalie**", oppure tramite la pagina riservata del sito www.steat.it, e informando nel contempo l'Ufficio Gestione Esercizio. I dischi devono essere restituiti all'Ufficio Gestione Esercizio entro 30 giorni.

In caso di autobus con cronotachigrafo digitale, provvedere alla accensione.

Nello svolgimento del servizio, il PdG deve attenersi alle indicazioni riportate sul Turno di servizio assegnato esposto in bacheca ed alle eventuali variazioni comunicate dall'Ufficio Gestione Esercizio.

Gli anticipi non sono mai giustificati. I ritardi sono ammessi solo se giustificati da situazioni straordinarie: in tal caso, il PdG dovrà prestare particolare attenzione alla presenza, nella tabella di marcia, di eventuali coincidenze, avvertendo direttamente l'agente che sta svolgendo la corsa interessata dalla coincidenza (o, in alternativa, l'Ufficio Gestione Esercizio o il personale reperibile).

Le situazioni straordinarie che intervengono rispetto al servizio pianificato (interruzioni stradali, sospensioni parziali del servizio, deviazioni per lavori, ecc.) vengono preventivamente comunicate a tutto il PdG attraverso le Comunicazioni al Personale e Ordini di Servizio: in caso di urgenza, questi possono essere effettuati anche verbalmente da parte dell'Ufficio Gestione Esercizio o dall'Ufficio Programmazione Esercizio

Qualora il PdG, durante lo svolgimento del servizio, venga a conoscenza di un'interruzione o deviazione stradale che impediscano il regolare svolgimento del servizio stesso, o intervengano cause di forza maggiore è tenuto a seguire le indicazioni segnalate in loco e avvisare tempestivamente l'Ufficio Gestione Esercizio.

Nessuna deviazione è consentita per i servizi effettuati in linea se non autorizzata o derivante da cause di forza maggiore. Si precisa che l'Azienda non si assumerà la responsabilità per variazioni di servizio che non risultino preventivamente segnalate.

L'Azienda si assume invece la responsabilità delle variazioni di percorso conseguenti a prescrizioni o direttive emanate dalle Forze preposte all'ordine pubblico. Anche in questo caso va avvisato tempestivamente l'Ufficio Gestione Esercizio.

Ogni situazione che comporti ritardo superiore ai 10' dovrà essere posta a conoscenza della Società mediante utilizzo del modulo **“Comunicazione Interna”** oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

1.2.2. GUASTI DURANTE IL SERVIZIO

Se l'avaria del mezzo avviene durante lo svolgimento del turno di servizio e ne impedisca il regolare svolgimento, il PdG deve immediatamente segnalare il fatto all'Ufficio Gestione Esercizio che, dopo aver assunto le eventuali urgenti valutazioni sulle modalità di copertura del servizio, provvederà ad informare il Personale di Officina reperibile per provvedere al soccorso su strada.

Se l'avaria del mezzo non impedisce il regolare svolgimento del servizio, il PdG deve comunque avvisare il Personale di Officina reperibile per avere indicazioni sul corretto comportamento da adottare: qualora, a discrezione del Personale di Officina, si rendesse necessario provvedere al fermo del mezzo, sarà compito del Personale di Officina avvertire tempestivamente l'Ufficio Gestione Esercizio.

Ogni situazione che comporti ritardo superiore ai 10' dovrà essere posta a conoscenza della Società mediante utilizzo del modulo **“Comunicazione Interna”** oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

1.2.3. RIFORNIMENTO DI CARBURANTE E RABBOCCHI DI LUBRIFICANTE

Il PdG in fase di rifornimento di carburante deve spegnere il motore e azionare il freno di stazionamento.

Anche gli autobus in attesa di rifornirsi devono mantenere il motore spento.

Nei punti di rifornimento con erogatore aziendale, il personale incaricato al rifornimento dovrà ottenere la risposta positiva da parte del lettore posto in prossimità dei distributori inserendo il proprio “badge” e seguendo le istruzioni. Nel caso il PdG dovesse effettuare il rifornimento personalmente, dovrà attenersi alle suddette modalità di intervento.

Tutti i rifornimenti di gasolio dei bus devono essere effettuati con le seguenti modalità:

- i rifornimenti devono essere fatti presso gli impianti aziendali;
- dove il turno di servizio non lo consente, i rifornimenti di cui all'oggetto devono essere effettuati presso gli impianti esterni convenzionati con l'Azienda; in tal caso il PdG deve fornire al gestore il numero di matricola, il chilometraggio da tachigrafo e controfirmare il buono di prelievo. Tale procedura va attuata anche in caso di rifornimento di autovetture aziendali, utilizzate per motivi di servizio;

- quando un turno di servizio prevede la partenza ed il rientro giornaliero in stazionamenti senza erogatore aziendale, il PdG dovrà richiedere al personale incaricato il rifornimento nella giornata di rientro in deposito per il turno di pulizia.

Il rabbocco del lubrificante viene eseguito dagli stessi agenti prelevandolo dagli appositi contenitori situati nei locali del deposito e formalizzando il prelievo con la compilazione del modello “**Scheda mensile rabbocco olio motore**”.

1.2.4. EMISSIONE/VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO (TPL)

Il PdG, qualora il viaggiatore richieda di acquistare il biglietto a bordo, è tenuto ad emetterlo, salvo diverse disposizioni aziendali, applicando il sovrapprezzo previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il PdG è tenuto a dotarsi sempre di un’adeguata quantità di titoli di viaggio (mod. 36bis) e del prospetto tariffario aggiornato richiedendoli presso i competenti Uffici.

I titoli di viaggio venduti vanno rendicontati sulle apposite “**Distinte di versamento**” e, unitamente al relativo incasso, vanno versati presso i competenti Uffici entro 30 giorni dalla prima emissione o entro una data specifica, qualora stabilita dall’Azienda.

In caso di richiesta da parte dell’utenza di trasporto bagagli, il PdG emette il titolo di viaggio (mod.36bis) con la relativa tariffa. Anche tale incasso dovrà essere registrato sulle “**Distinte di versamento**”, specificando la tipologia con la lettera “B”.

Nelle soste ai capolinea, qualora l’obliteratrice sia stata disattivata, il PdG è tenuto, prima di iniziare la corsa, ad avvisare i passeggeri a bordo del mezzo della riattivazione dell’obliteratrice, invitando i viaggiatori a provvedere ad annullare il titolo di viaggio.

Sui veicoli con obliteratrice guasta, il PdG è tenuto:

- ad annullare il biglietto, al fine di impedirne l’ulteriore utilizzazione, riconsegnando poi il documento al viaggiatore;
- ad invitare il viaggiatore in possesso di abbonamento a recarsi presso gli uffici della Società per la convalida dello stesso.

Nel caso salga sull’autobus il personale di controllo all’utenza, il PdG è tenuto:

- a disattivare la obliteratrice;
- ad informare il personale di controllo di eventuali disfunzioni all’obliteratrice, prima che inizi la verifica dei titoli di viaggio.

Qualora il PdG sia in possesso dell’abilitazione di Agente di Polizia Amministrativa, può anche procedere direttamente ai controlli ed accertamenti previsti dalle norme.

1.3 DOPO IL SERVIZIO

Al termine del servizio l’autobus deve essere accuratamente ispezionato.

Il PdG è tenuto a:

- controllare la pulizia interna del mezzo (intervenendo solo per asportare eventuali rifiuti visibili o segnalare problemi particolari ai pulitori);
- comunicare tempestivamente le eventuali anomalie meccaniche o di carrozzeria riscontrate, evidenziandole nell’apposito modello “**Segnalazione guasti e anomalie**” oppure tramite la pagina riservata del sito www.steat.it;
- comunicare tempestivamente gli eventuali danni apportati al mezzo, anche in caso di danni apportati dall’utenza, evidenziandole nell’apposito modello

“**Comunicazione Interna**” oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

Il PdG, prima di parcheggiare adeguatamente l'autobus, deve provvedere:

- a segnalare all'incaricato del deposito la necessità di provvedere al rifornimento di carburante che va eseguito come indicato;
- a chiudere le portiere, i finestrini e le botole anche in caso di buone condizioni atmosferiche e rimettere in ordine le tendine;
- a spegnere correttamente l'oblitteratrice;
- a verificare se vi sono eventuali oggetti smarriti e provvedere come previsto dal mansionario.

Il rimessaggio e la sosta notturna e diurna degli autobus devono avvenire esclusivamente nei depositi/aree aziendali, ove esistenti, o diversamente, nei luoghi indicati dall'Azienda nei capolinea periferici. In ogni caso, il PdG dovrà provvedere all'integrale spegnimento del mezzo e alla sua messa in sicurezza.

Eventuali autorizzazioni in deroga alle presenti disposizioni vengono rilasciate esclusivamente dalla Direzione e, per ragioni contingenti, dall'Ufficio Gestione Esercizio.

1.3.1. PULIZIA DEI VEICOLI

La pulizia degli autobus di linea viene effettuata da ditta incaricata.

Il PdG è tenuto a:

- parcheggiare l'autobus, nel giorno previsto dal programma esposto in bacheca ed indicato a bordo del mezzo, negli appositi spazi aziendali in cui viene effettuato il servizio di pulizia;
- segnalare all'Ufficio Deposito l'eventuale necessità di interventi straordinari di pulizia, pertanto al di fuori dei giorni previsti per la pulizia ordinaria;
- comunicare all'Ufficio Deposito le eventuali anomalie riscontrate rispetto al programma di pulizia previsto.

Dette comunicazioni devono essere riportate nell'apposito modello “**Comunicazione Interna**” oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

2. SERVIZIO DI NOLEGGIO

2.1 PRIMA DEL SERVIZIO

2.1.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Nell'eventualità che il PdG non sia in grado di effettuare il servizio (malore improvviso, imprevisti nel raggiungimento del deposito, cause di forza maggiore, ecc.) deve avvisare l'Ufficio Gestione Esercizio o il personale reperibile con la massima urgenza per i provvedimenti del caso.

Prima di iniziare il servizio, il PdG deve verificare lo stato generale del veicolo, le dotazioni di bordo, il livello dei fluidi e dei lubrificanti e lo stato generale dei pneumatici.

Il PdG è tenuto a comunicare all'Ufficio Deposito le eventuali anomalie riscontrate rispetto al programma di pulizia previsto: qualora trovasse il mezzo in condizioni non idonee per effettuare il viaggio, il PdG dovrà adoperarsi per rimuoverne le cause, cercando di presentarsi alla Clientela con la migliore immagine possibile. Al rientro dal viaggio, le anomalie dovranno essere riportate nell'apposito modello **“Comunicazione Interna”** oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it, possibilmente allegando documentazione fotografica.

Nell'eventualità che, prima dell'inizio del servizio, siano riscontrati guasti o che il mezzo sia, per qualsiasi motivo, impossibilitato a partire, il PdG deve avvertire immediatamente i responsabili dell'Ufficio Gestione Esercizio per i provvedimenti del caso.

Prima di muovere il veicolo, va effettuata un'adeguata preparazione per la marcia dello stesso. Il veicolo va lasciato con il motore acceso al minimo per il periodo sufficiente all'adeguato riscaldamento dello stesso; è vietato avviare la marcia immediatamente dopo l'accensione del veicolo.

Prima di iniziare il servizio, il PdG deve recarsi presso l'Ufficio Gestione Esercizio per ritirare e controllare:

- il **“Documento di viaggio per il servizio di noleggio”** (di seguito denominato **“Documento di viaggio”**) che è predisposto in modo da informare il PdG sul percorso e sulle modalità del servizio da effettuare e che deve essere compilato dal PdG nelle parti di sua competenza;
- il Foglio di viaggio internazionale (Mod. 700/CEE) o eventuali specifici permessi di ingresso a seconda del paese di destinazione, per i servizi che si svolgono all'estero;
- la tessera carburante DKV o ENI-AGIP dell'autobus, se non presente a bordo dell'autobus;
- gli anticipi di denaro necessari per il servizio;
- ogni altro tipo di documentazione necessaria.

All'inizio del servizio, il PdG deve presentarsi al cliente/referente per fornire e ricevere le dovute informazioni circa lo svolgimento del servizio.

Il PdG, nel caso in cui le istruzioni dell'Ufficio Gestione Esercizio lo prevedano, fa apporre al cliente/referente una firma nell'apposito spazio predisposto sul **“Documento di viaggio”**.

E' cura del PdG stesso prendere gli opportuni accordi con il cliente/referente per far accedere a bordo i viaggiatori, assistendoli e coadiuvandoli nella disposizione dei bagagli, rispettando anche le disposizioni dell'Ufficio Gestione Esercizio.

2.1.2 DOCUMENTI E DOTAZIONE DEL VEICOLO

All'inizio del servizio il PdG deve verificare la presenza sul mezzo dei seguenti documenti ed attrezzature:

- disco cronotachigrafo (laddove non presente il cronotachigrafo digitale): deve essere sempre compilato dal PdG all'inizio e a fine servizio ed esibito agli organi di polizia stradale nel caso di controlli. In caso di guasto o cattivo funzionamento del cronotachigrafo, il PdG deve riportare manualmente sul disco le indicazioni relative ai tempi di guida, di interruzione e riposo facendo segnalazione del guasto sul modello **“Segnalazione guasti e anomalie”** oppure tramite la pagina riservata del sito www.steat.it e informando nel contempo l'Ufficio Gestione Esercizio. I dischi devono essere restituiti all'Ufficio Gestione Esercizio unitamente al **“Documento di viaggio”** debitamente compilato;
- “Modello C.I.D.” (constatazione amichevole di incidente);
- chiave per i portelloni;
- martelletto per rottura vetri in caso di emergenza;
- estintore;
- cassetta degli attrezzi per pronto intervento in caso di guasto;
- cassetta di pronto soccorso;

È cura del PdG ripristinare le dotazioni dei documenti richiedendone una scorta all'Ufficio Gestione Esercizio.

Il PdG non è autorizzato a sottoscrivere la Constatazione Amichevole di Incidente (C.I.D.), ma deve collaborare alla compilazione fornendo i dati richiesti alla controparte. In casi particolari, qualora la situazione che si determina e la necessità di rispettare il programma del viaggio richiedano la necessità di firmare il C.I.D., l'autorizzazione dovrà essere preventivamente concessa dall'Ufficio Gestione Esercizio.

In caso di autobus con cronotachigrafo digitale, provvedere alla accensione.

2.1.3 CONTROLLO DEL VEICOLO ALL'INIZIO DEL SERVIZIO

Prima di iniziare il servizio, è necessario verificare:

- la presenza di eventuali perdite di acqua, di oli o di fluidi e ripristinare il livello normale se necessario;
- il livello del carburante e dell'olio motore e ripristinare il livello normale se necessario;
- il livello del liquido di raffreddamento e ripristinare il livello normale se necessario;
- lo stato generale del veicolo, con particolare attenzione ai pneumatici e al funzionamento delle fanalerie esterne;
- la corretta chiusura dei portelli delle bagagliere;
- la funzionalità del freno di stazionamento;
- lo stato della carrozzeria per accertarsi che non vi siano eventuali danni.

Per eventuali anomalie e/o malfunzionamenti riscontrati, è necessario compilare il Mod. **“Segnalazione Guasti e anomalie”** oppure trasmettere la segnalazione tramite la pagina riservata del sito www.steat.it.

2.2 DURANTE IL SERVIZIO

2.2.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Nello svolgimento del servizio, il PdG deve attenersi alle indicazioni riportate sul programma del Noleggio.

Il PdG deve attenersi alle indicazioni riportate nel “**Documento di viaggio**” che contiene i riferimenti necessari per mantenere l’orario e il percorso stabilito con il cliente.

Eventuali deviazioni o servizi aggiuntivi, richiesti dal cliente o dal suo referente, non contemplati nel programma di noleggio devono intendersi non autorizzati: il PdG, evitando qualsiasi discussione con i viaggiatori si adopererà per mettere il cliente/referente in contatto con l’Ufficio Gestione Esercizio per i necessari chiarimenti. Le eventuali modifiche autorizzate dall’Ufficio Gestione Esercizio dovranno essere trascritte sul “**Documento di viaggio**” e controfirmate, per conferma, dal cliente/referente.

Prima di ripartire il PdG deve attendere il consenso del cliente/referente che è responsabile della presenza dei viaggiatori.

2.2.2 GUASTI DURANTE IL SERVIZIO

Se l’inefficienza del veicolo viene riscontrata al momento della partenza dal deposito o comunque all’inizio del servizio, il PdG deve informare tempestivamente l’Ufficio Gestione Esercizio affinché autorizzi l’utilizzo di un veicolo di scorta e assuma i provvedimenti del caso.

Nel caso di avaria del veicolo nel corso del servizio di noleggio, il PdG deve sempre segnalare il fatto al Personale di Officina reperibile o, in casi eccezionali, all’Ufficio Gestione Esercizio.

Qualora da soccorso su strada il guasto non risulti riparabile in tempi accettabili dalla tipologia del servizio, il PdG deve immediatamente avvisare l’Ufficio Gestione Esercizio.

2.2.3 RIFORNIMENTO DI CARBURANTE E RABBOCCHI DI LUBRIFICANTE

Il PdG in fase di rifornimento di carburante deve spegnere il motore e azionare il freno di stazionamento.

Il PdG, nei punti di rifornimento con erogatore aziendale, deve effettuare il rifornimento ottenendo la risposta positiva da parte del lettore posto in prossimità dei distributori seguendo le istruzioni impartite.

Tutti i rifornimenti di gasolio dei bus devono essere svolti con le seguenti modalità:

- i bus devono essere riforniti a fine servizio presso i distributori aziendali; esternamente devono utilizzare sia in Italia che all’estero, dove consentito, le carte DKV e SHELL in dotazione ai bus;
- in caso di rifornimento con tessera DKV o SHELL, deve essere preventivamente verificato che il numero di targa riportato nelle stesse corrisponda con quello effettivo del mezzo; se ciò non fosse, la tessera non deve essere utilizzata.

I rifornimenti esterni devono essere effettuati per la quantità necessaria alla effettuazione del viaggio ed al successivo rientro in deposito.

Il PdG ha l'obbligo di compilare la scheda carburante solo per i rifornimenti di gasolio presso le stazioni di servizio in territorio italiano con pagamento in contanti. La stessa deve essere riconsegnata all'Ufficio Gestione Esercizio insieme al **“Documento di viaggio”**.

Il rabbocco del lubrificante viene eseguito dagli stessi agenti prelevandolo dagli appositi contenitori situati nei locali del deposito e formalizzando il prelievo con la compilazione del modello **“Scheda mensile rabbocco olio motore”**.

2.3 DOPO IL SERVIZIO

Al termine del servizio l'autobus deve essere accuratamente ispezionato.

Il PdG dovrà:

- controllare la pulizia interna del mezzo (intervenendo solo per asportare eventuali rifiuti visibili o segnalare problemi particolari ai pulitori);
- comunicare tempestivamente le eventuali anomalie meccaniche o di carrozzeria riscontrate, evidenziandole nell'apposito modello **“Segnalazione guasti e anomalie”** oppure tramite la pagina riservata del sito www.steat.it;
- comunicare tempestivamente gli eventuali danni apportati al mezzo, anche in caso di danni apportati dall'utenza, evidenziandole nell'apposito modello **“Comunicazione Interna”** oppure mediante comunicazione da inviare utilizzando il sistema di trasmissione notizie nella pagina riservata del sito www.steat.it.

Il PdG, prima di parcheggiare l'autobus negli appositi spazi aziendali, deve provvedere:

- al rifornimento di carburante;
- a sistemare la selleria;
- a chiudere le portiere, i finestrini e le botole e rimettere in ordine le tendine;
- a provvedere allo scarico del bagno, ove presente;
- a verificare che l'autobus sia in grado di riprendere il servizio per un eventuale immediato impiego.

Il rimessaggio e la sosta notturna e diurna degli autobus devono avvenire esclusivamente nelle depositi/aree aziendali, ove esistenti, o diversamente, nei luoghi indicati dall'Azienda.

Eventuali autorizzazioni in deroga alle presenti disposizioni vengono rilasciate esclusivamente dalla Direzione e, per ragioni contingenti, dall'Ufficio Gestione Esercizio.

I documenti ritirati prima della partenza, in particolare il “Documento di viaggio per il servizio di noleggio” e il Mod. 700/CEE, devono essere riconsegnati tempestivamente all'Ufficio Gestione Esercizio.

2.3.1 PULIZIA DEI VEICOLI

La pulizia degli autobus di noleggio viene effettuata da ditta incaricata.