



Regolamento del personale viaggiante

Rev 5 del 29/04/24

In vigore dal 06/05/24

Approvato da: Luigi Perrone (Amministratore Unico)

MATRICE DELLE REVISIONI

REV. NUM.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA
1	29/04/17	Prima emissione
2	20/04/18	Indicazione data di entrata in vigore della revisione del regolamento, Precisazione all'art. 8 punto a), inserimento all'art. 8 del punto z), Inserimento art. 9 sull'assunzione di alcolici
3	20/02/20	precisazione su divieto di lasciare incustoditi documenti che contengano dati personali a pag. 5, inserimento istruzioni su avvio e chiusura turno e corsa sul sistema di geolocalizzazione nel caso dei servizi TPL a pag. 6 e 7, precisazione su gestione estintori e presidi di pronto soccorso in dotazione sui mezzi a pag. 7, descrizione comportamento da adottare in caso di mancata disponibilità dei moduli contrassegnati con (*) a pag. 16, precisazioni su agevolazioni tariffarie forze di polizia a pag. 17 e 18, nuova formulazione del paragrafo sul trattamento dei dati del personale viaggiante a pag. 21, indicazioni al personale sull'app "Perronebus" a pag.21 e 22.
4	2/01/21	Modifica delle modalità per rendere disponibile il Regolamento al personale, da questa revisione, nell'area riservata del sito www.perronebus.it a pag.3, precisazioni su identificazione delle modifiche rispetto alla revisione precedente a pag. 3, inserimento delle condizioni generali del contratto passeggeri e bagagli come parte integrante del presente regolamento all'art. 39 a pag. 12, miglioramento del riferimento alla procedura reclami all'art. 43 a pag. 13, rinvio al contenuto delle "Condizioni generali di trasporto passeggeri e bagagli – TPL" per i diritti e doveri dei passeggeri come parte integrante di questo Regolamento, inserimento dell'art. 50 a pag. 18 relativo all'emergenza sanitaria in corso.
5	29/04/2024	Eliminazione riferimento al COVID-19.

Prima parte: Scopo e campo di applicazione

1. Oggetto del regolamento e campo di applicazione

Questo regolamento individua le corrette procedure per la gestione del personale viaggiante alle dipendenze della Francesco Perrone srl. Disciplina tutte le principali procedure per la gestione delle mansioni del personale addetto al trasporto di passeggeri. E' finalizzato a rendere un buon servizio ai clienti ed a rendere chiare e trasparenti le norme di comportamento. Ha anche il fine di fare conoscere al personale viaggiante alcune procedure interne, in modo da rendere consapevoli dell'importanza del ruolo di ciascuno nell'organizzazione.

Gli articoli del presente regolamento non sostituiscono, ma integrano, i riferimenti normativi legati al contratto collettivo di categoria e le norme di legge vigenti in materia. Alcuni altri sono finalizzati alla conoscenza e corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale.

2. Disponibilità di questo Regolamento per il personale viaggiante

Copia del presente regolamento è resa disponibile, in forma controllata per consultazione in qualsiasi momento, nell'area riservata al personale del sito www.perronebus.com.

3. Sanzioni per il mancato rispetto del Regolamento

Il mancato rispetto di quanto previsto nel regolamento può essere sanzionato dall'azienda in accordo con i contenuti del contratto collettivo del settore.

4. Entrata in vigore, aggiornamenti e modifiche

Il presente regolamento entra in vigore a partire dalla data indicata in copertina. L'emissione di questo regolamento e gli eventuali successivi aggiornamenti sono notificati al personale. Le modifiche rispetto alla revisione precedente sono descritte nella "matrice delle revisioni" a pag. 2 ed evidenziate mediante barra laterale posta a sinistra del testo modificato.

Seconda parte: Norme generali di comportamento

Titolo I: Il personale viaggiante

5. – Contegno verso il pubblico

Il personale viaggiante deve tenere un comportamento civile, rispettoso e cortese nei confronti del pubblico, non alzare mai la voce per qualsiasi motivo e prestare la massima attenzione ai passeggeri. Deve dare sempre dimostrazione di educazione e cortesia pur intervenendo con fermezza al fine di fare rispettare le disposizioni vigenti.

Nei casi di palese provocazione non è ammessa alcuna reazione da parte del personale viaggiante, il quale è tenuto a segnalare il fatto alla Direzione ai fini dell'adozione dei provvedimenti ritenuti necessari.

Se richiesto dall'utente, deve manifestare la propria identità declinando matricola e qualifica e, solo successivamente, potrà pretendere le generalità dell'interlocutore.

6. Contegno verso i superiori

Il personale viaggiante deve tenere un comportamento civile e rispettoso verso i propri superiori e ha l'obbligo di osservare scrupolosamente le disposizioni impartite da questi ultimi, nonché quelle emanate dalla Direzione.

7. Contegno verso i colleghi

L'atteggiamento da tenere nei riguardi dei colleghi deve essere improntato alla massima correttezza ed al rispetto reciproco, evitando l'uso di toni sgarbati o arroganti nonché del turpiloquio, al fine di istituire e mantenere rapporti cordiali tra tutti i dipendenti dell'Azienda.

8. Disposizioni relative ad obblighi, decoro e comportamento in vettura

Il personale Viaggiante deve attenersi alle seguenti regole di comportamento:

- a) È severamente **vietata l'assunzione di alcolici prima e durante il turno di servizio**, compresa la pausa pranzo ed eventuali altre pause in servizio; a questo proposito si rinvia al successivo punto 9 "Assunzione di alcolici e altre sostanze prima e durante il servizio";
- b) È severamente vietata l'assunzione di sostanze che possano alterare le condizioni psico-fisiche e far venire meno l'attenzione del personale viaggiante (sostanze stupefacenti, alcuni tipi di farmaci);
- c) Assumere la guida solo se in perfetto stato psico-fisico;
- d) Qualora affetti da deficienze visive, indossare le lenti correttive; in caso di presbiopia, tale obbligo vale nelle fasi del servizio che lo richiedano (es. emissione e verifica dei documenti di viaggio, verifica di strumenti, ecc);
- e) Curare il decoro e la pulizia della propria persona;
- f) Indossare la divisa, la quale deve essere sempre in ordine, ossia pulita e ben stirata con i bottoni allacciati;
- g) Ove non fosse possibile per molteplici ragioni indossare la divisa, usare un abbigliamento adeguato;
- h) Indossare il tesserino di riconoscimento;
- i) Mantenere un atteggiamento composto;
- j) Non fumare all'interno della vettura, i trasgressori saranno puniti secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti;
- k) Non leggere libri o giornali durante la guida;
- l) Non usare il telefono cellulare durante la marcia, ne è consentito l'uso soltanto con dispositivo auricolare o bluetooth per brevi conversazioni, per motivi legati all'espletamento del servizio, e purché non si corrano rischi per la sicurezza dei viaggiatori; si rammenta che l'uso del telefono provoca seria preoccupazione da parte dell'utenza;
- m) Non distrarsi dalle proprie mansioni, in particolare chiacchierando con i colleghi o con i viaggiatori, ai quali dovrà fornire le informazioni richieste in maniera precisa, ma breve (orari delle corse, eventuali coincidenze, ulteriori informazioni che possono essere necessarie all'utenza per una corretta e soddisfacente fruibilità del servizio offerto dall'azienda);
- n) Non discutere né contestare mai eventuali reclami, invitando l'utente a rivolgersi presso il competente ufficio in Azienda, in alternativa consegnare al reclamante il "Modulo di suggerimento/reclamo" disponibile su ogni vettura;
- o) Esprimersi sempre in maniera comprensibile all'interlocutore, senza bestemmie o pronunciare frasi offensive;
- p) Essere cortesi con chiunque, in particolare modo con le donne che portano con sé bambini, con le persone anziane e portatori di handicap, ponendo attenzione alla loro salita e discesa dalla vettura e preoccuparsi che sia fatto loro posto;
- q) Non iniziare la marcia senza essersi accertati che tutti i passeggeri siano correttamente seduti, ove questo non sia possibile, accertarsi che le persone in piedi si siano correttamente tenute alle apposite maniglie;
- r) Rispettare tutte le norme comportamentali di guida del codice della strada (ad esempio: limiti di velocità, distanza di sicurezza, segnaletica, favorire il sorpasso da parte di mezzi più veloci, mantenere condizioni di sicurezza, evitare rumori molesti nei luoghi di passaggio, ecc);
- s) Non commentare in pubblico, con chiunque, disposizioni, fatti e situazioni inerenti il servizio o riguardanti persone che operano in azienda o vicende che riguardano la Francesco Perrone Srl;
- t) È vietato lasciare i documenti di circolazione ed utili per i vari pagamenti negli autobus durante il parcheggio con abbandono degli autobus soprattutto notte tempo;
- u) Al termine del viaggio, in occasione del ricovero del mezzo presso la sede dell'azienda, il personale viaggiante deve lasciare all'interno degli autobus tutti i documenti relativi al viaggio stesso, specie i dischi del cronotachigrafo ed i documenti delle spese sostenute;
- v) È vietato parcheggiare ad abbandonare gli autobus (specie di notte), in luoghi incustoditi. In caso di impossibilità, contattare previamente e tempestivamente l'azienda ed attendere precise istruzioni.
- w) Il personale viaggiante deve sempre essere rintracciabile onde consentire all'azienda di comunicare le disposizioni di servizio ordinarie e straordinarie; in caso di spostamenti dalla residenza dichiarata, il medesimo personale deve comunicare all'azienda, anche durante i periodi di congedo, un recapito telefonico al solo fine di permettere all'azienda di comunicare le disposizioni di servizio in relazione alle particolari esigenze aziendali, soprattutto quelle relative alle emergenze;

- x) È vietato utilizzare i documenti aziendali per uso personale, e quindi l'utilizzo dei suddetti documenti al di fuori degli ambienti di lavoro;
- y) È vietato divulgare all'esterno qualsiasi informazione e notizia, di cui si viene a conoscenza nel corso delle attività, sull'azienda, sul personale dell'azienda e sui viaggiatori; tale divieto permane anche dopo l'eventuale cessazione del rapporto con la Francesco Perrone srl;
- z) Eventuali documenti che contengano dati personali di colleghi o viaggiatori non devono mai essere lasciati incustoditi sui mezzi o presso la sede dell'azienda, in modo da evitare che siano consultati da persone non autorizzate: eventuali accessi a dati e informazioni da parte di persone non autorizzate devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione;
- aa) È obbligatorio consegnare in sede tempestivamente eventuali verbali emessi dall'autorità di Pubblica Sicurezza (es polizia della strada) e segnalare sui documenti di viaggio l'avvenuto accertamento ed eventuali sanzioni, compresa la decurtazione di punti; si raccomanda comunque di avvisare telefonicamente la sede, in caso di tali controlli, per valutare assieme l'opportunità di rilasciare dichiarazioni a verbale prima dell'emissione di quest'ultimo.

9. Assunzione di alcolici e altre sostanze prima e durante il servizio

Si precisa che il presente articolo è finalizzato unicamente alla tutela della sicurezza del personale viaggiante e dei viaggiatori. Gli effetti dell'alcol variano da persona a persona in funzione dello stato di salute e della quantità di alcol assunta, per questo motivo la Direzione, consultato il medico competente, ritiene che sia opportuno evitare l'assunzione di alcolici almeno 5 ore prima dell'inizio del servizio. Si lascia alla responsabilità del personale l'ampliamento di tale tempistica, in funzione di quanto detto in precedenza. Si ribadisce l'assoluto divieto nel corso del servizio o nelle pause.

Si ricorda che, in caso di controlli, il tasso alcolimetrico deve essere pari a 0 e che la Direzione, in casi particolari, può disporre controlli senza preavviso in merito. Si informa ancora che, in occasione dei periodici esami previsti dalla normativa sulla sicurezza e salute degli ambienti di lavoro, può emergere l'assunzione sistematica di alcol e stupefacenti e che tale rilevazione può comportare provvedimenti molto gravi da parte dell'autorità e dell'azienda. Infine, si fa presente che abitudini comuni, quale ad esempio l'uso di un collutorio prima o durante il turno, ad eventuale controllo, possono produrre un tasso alcolemico equivalente all'assunzione di notevoli quantitativi di alcol e quindi si raccomanda di valutare sempre l'opportunità di tali assunzioni. Si richiama pertanto tutto il personale ad una particolare attenzione e responsabilità in materia.

Analoghe considerazioni valgono, a maggior ragione, in caso di uso di stupefacenti.

10. Uso delle vetture da parte del personale aziendale fuori servizio

Il personale viaggiante fuori servizio può servirsi degli autobus, evitando di occupare posti a sedere quando la vettura sia affollata.

In ogni caso, durante il percorso, deve astenersi dal conversare con il personale in servizio e dal rimanere fermo nei pressi del posto del guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori.

È inoltre severamente vietato richiedere che la vettura si fermi in luoghi diversi dalle regolari fermate, sia per la salita che per la discesa.

11. Operazioni preliminari all'avvio del servizio

Il personale viaggiante è tenuto a consultare la bacheca aziendale al fine di prendere visione degli orari, degli ordini di servizio e delle disposizioni e di ogni altra comunicazione affissa.

All'avvio del servizio:

- presentarsi con almeno 5 minuti di anticipo, in modo da poter eseguire i controlli del mezzo;
- aggiornare in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- controllare alla partenza:
 - a) l'efficienza di freni e sterzo;
 - b) il livello di olio e del liquido motore;
 - c) l'efficienza di luci di posizione, anabbaglianti e abbaglianti, nonché dei segnalatori di direzione;

- d) l'usura degli pneumatici;
- e) l'efficienza delle cinghie del motore;
- f) eventuale perdita di liquidi e di aria dai vari organi meccanici
- g) disponibilità di chiave e leva per smontare le ruote, chiavi da utilizzare in presenza di copri ruota, triangolo, scatola lampadine ricambio, attrezzi per piccoli interventi, martinetto idraulico;
- h) l'eventuale presenza di anomalie relative alla carrozzeria.

I controlli descritti devono essere eseguiti anche nel caso di utilizzo di più automezzi nel corso del proprio turno.

Prima della partenza, dare evidenza dell'esecuzione dei controlli suddetti e delle eventuali anomalie sul "Foglio di Turno" o "Foglio di Viaggio". I mezzi devono essere sempre in perfetta efficienza e sicuri, per cui eventuali anomalie significative riscontrate prima della partenza, a seguito dei controlli citati, devono essere segnalate al Responsabile del servizio o ad altro personale presente in ufficio e, ove necessario, occorre sostituire il mezzo. Anche sul secondo mezzo dovranno essere eseguiti i controlli indicati in precedenza. Il materiale o gli attrezzi indicati devono essere disponibili, qualora si riscontrino carenze, occorre richiederli prima di partire.

Con riferimento al servizio di trasporto pubblico locale (autolinee), una volta messo in moto il mezzo, il Conducente deve attivare il geolocalizzatore seguendo la procedura indicata nel seguito:

- digitare la propria password sul terminale del sistema di geolocalizzazione in dotazione;
- inserire il numero del proprio turno di servizio ed il codice regionale della corsa;
- digitare "ok" ed accertarsi dell'accensione di tutti gli indicatori luminosi sul terminale prima della partenza;
- in caso di mancata accensione degli indicatori luminosi, ripetere la procedura fino ad esito positivo; in caso di esito negativo, avvertire il personale che opera presso la sede.

NB: ricordare che il sistema di geolocalizzazione è necessario per la certificazione delle corse da parte dell'ente affidatario.

12. Accensione del motore e uso del climatizzatore e del sistema WEBASTO

Si rammenta che l'art 157 co. 7 bis del codice della strada prevede "è fatto divieto di tenere il motore acceso, durante la sosta del veicolo, allo scopo di mantenere in funzione l'impianto di climatizzazione del veicolo stesso; dalla violazione consegue la sanzione amministrativa di una somma da 216 a 432 €". Tale aspetto rientra anche nelle normative antinquinamento ambientale ed acustico con previsione di sanzioni molto più onerose. L'azienda sanzionerà tale infrazione.

Si rammenta inoltre che l'uso del sistema WEBASTO deve essere limitato a non più di 10 minuti ad inizio corsa e, comunque solo in caso di eccessivo freddo. Il WEBASTO è un sistema per il riscaldamento del motore e non dell'interno dell'autobus. Il riscaldamento interno funziona diversamente e con l'uso di altri sistemi di bordo.

13. Cessazione e cambi turno

Qualora il termine del turno di servizio avvenga fuori dalla sede della Perrone srl, il Personale Viaggiante smontante non può allontanarsi o abbandonare il servizio se non sia presente il collega addetto alla sostituzione. In caso di ritardo deve essere dato immediato avviso al Responsabile del Servizio ai fini dell'adozione degli opportuni provvedimenti. Il cambio turno di servizio deve essere effettuato tra i colleghi con la massima celerità in modo da non recare disagi ai passeggeri.

14. Malattie

Il dipendente che, per malattia o altra causa, si trovi impossibilitato a prendere servizio, ha l'obbligo di comunicare tale circostanza senza indugio e, con un congruo preavviso, di avvisare il Responsabile del servizio per la relativa sostituzione.

Si rammenta che l'omissione ingiustificata di ogni avviso, rende l'assenza arbitraria, con conseguente applicazione delle sanzioni disciplinari.

15. Operazioni di conclusione del servizio

In caso di servizi di linea, se è previsto il ricovero presso il piazzale dell'azienda:

- a) fare il pieno di gasolio;
- b) parcheggiare il mezzo, in posizione di uscita e parallelamente agli altri alla distanza di 1/1.5 metri dagli altri;
- c) eseguire le pulizie giornaliere previste sul Registro Pulizie Automezzi (RPULA), in funzione della frequenza prevista e fornire evidenza dell'esecuzione delle stesse;
- d) segnalare nel Foglio di Turno eventuali anomalie del mezzo e consegnate il medesimo al personale presente in ufficio; qualora non sia presente nessuno, avvertire per telefono il Responsabile del servizio; per la successiva procedura attuata in merito si rinvia all'art. 31.

Se è previsto il parcheggio all'esterno dell'azienda, il personale viaggiante esegue le pulizie e ne fornisce comunicazione al Responsabile del Servizio: ha cura di firmare il modulo RPULA al primo rientro in sede.

Se il turno prevede l'utilizzo di più mezzi, o in caso di utilizzo di 2 mezzi a causa di un'emergenza (es. guasto autobus), il personale viaggiante esegue le pulizie giornaliere dell'ultimo mezzo avuto in consegna. Gli altri mezzi saranno puliti dal personale di officina.

In caso di servizi di noleggio:

- se il servizio termina presso la sede dell'azienda:
 - fare il pieno di gasolio;
 - parcheggiare il mezzo secondo le modalità previste al precedente punto b)
 - segnalare sul Foglio di viaggio (FDT) eventuali anomalie nel mezzo secondo le modalità di cui al punto d) precedente.
 - non è richiesto di eseguire le pulizie del mezzo solo per i viaggi lunghi con rientro nelle ore serali, tali attività spetteranno al personale di officina, con tempi dipendenti dal programma di utilizzo del mezzo.
- se il servizio termina all'esterno dell'azienda (noleggio di più giorni):
 - parcheggiare il mezzo;
 - effettuare le pulizie da documentare su modulo Registro Pulizie automezzo (RPULA);
 - portare con sé tutti i documenti prima di allontanarsi;
 - in presenza di anomalie, da documentare su Foglio di Viaggio, avvisare il Responsabile del Servizio per concordare il da farsi.

Con riferimento al servizio di trasporto pubblico locale (autolinee), al termine della corsa deve essere premuto il tasto di fine corsa, mentre al termine del turno il tasto di fine turno sul terminale del sistema di geolocalizzazione.

16. Capocorsa e /o capolinea fuori residenza

Il personale viaggiante giunto ai capocorsa e/o capolinea fuori residenza, ai sensi dell'art. 6 lett. F) della legge 14 febbraio 1958, n° 138 deve considerarsi inoperoso e senza altro obbligo che quello della reperibilità (pagamento 12% del lavoro effettivo).

Titolo II: Dotazioni in vettura

17. Dotazione di emergenza

In ogni vettura è prevista una dotazione, secondo quanto previsto dal Codice della Strada vigente, che comprende: un estintore e una cassetta di pronto soccorso. Gli estintori sono soggetti ad una manutenzione programmata, tenuta sotto controllo presso la sede. I presidi inclusi nella cassetta di pronto soccorso hanno una scadenza programmata, soggetta a verifica periodica presso la sede.

Il personale viaggiante è tenuto a segnalare l'eventuale uso dell'estintore o dei presidi della cassetta di pronto soccorso su Foglio di Viaggio (FDV) o Foglio di Turno (FDT) in modo da consentirne il ripristino. Analogamente, è tenuto a segnalare per iscritto l'esaurimento di un presidio della cassetta o l'individuazione di presidi non idonei.

18. Estintore

In caso di principio o incendio della vettura fermarsi immediatamente.

- Chiamare, o fare chiamare i Vigili del Fuoco al numero telefonico 115, comunicando la posizione e una breve descrizione del tipo di incendio;
- Controllare che tutte le persone siano al sicuro e abbiano portato in salvo eventuali animali domestici.

19. Utilizzo dell'estintore

Prima di intraprendere azioni personali occorre valutare bene il tipo di incendio, se trattasi di inizio o di un piccolo incendio utilizzare l'estintore in dotazione alla vettura, fare attenzione perché occorre essere molto tempestivi nell'impiego di tale strumento prima che il fuoco si propaghi del tutto.

20. Come usare l'estintore

Tirare il fermo, questa operazione sblocca la leva per l'utilizzo e permette all'agente estinguente di uscire dall'estintore.

Puntare l'estintore verso il basso e indirizzare il getto alla base del fuoco.

Schiacciare la leva, in modo che l'agente estinguente esca dall'estintore. Se si rilascia la leva il getto si interrompe.

Passare il getto da destra a sinistra e viceversa. Muoversi con molta attenzione verso il fuoco, puntando il getto dell'estintore alla base del fuoco sino al suo spegnimento.

Non tentare di spegnere il fuoco se:

1. Se è già esteso oltre il punto di innesco.
2. Se si possono inalare fumi tossici.
3. Se l'istinto suggerisce di non farlo.

Mantenere sempre alle spalle la via di fuga prima di tentare di estinguere il fuoco.

Se non si è riusciti ad estinguere il fuoco dopo avere scaricato l'estintore uscire immediatamente dall'autobus.

Titolo III: Norme particolari di comportamento

Capo I: Personale controllore/Addetti all'Esercizio

21. Compiti

Il personale controllore vigila sulla regolarità del servizio, sul personale viaggiante e sull'utenza, svolgendo ove richiesto, anche compiti di polizia amministrativa e di supporto alla clientela.

22. Qualifica agli effetti del Codice Penale

Il personale controllore, nell'esercizio delle proprie funzioni, è persona incaricata di un pubblico servizio, e quindi tutelata dagli art. 336 e seguenti del codice penale.

23. Comportamento durante il servizio

Il personale controllore deve tenere durante il servizio un comportamento serio e responsabile, tale comunque da salvaguardare il prestigio della propria funzione nei riguardi del personale viaggiante e degli utenti.

Nei rapporti con il personale viaggiante deve tenere conto della responsabilità connessa alla propria qualifica e, nell'esigere dal medesimo l'osservanza delle disposizioni di servizio e del presente Regolamento, deve assumere anche un contegno fermo ma improntato alla correttezza al fine di non suscitare repliche, discussioni o reazioni.

24. Doveri

E' dovere del personale controllore:

- Essere attivo e puntuale nel servizio;
- Esigere dal personale viaggiante l'esatta osservanza di tutte le prescrizioni che regolano l'esercizio e, ogni qualvolta sia necessario per assicurare la regolarità e la sicurezza dello stesso, fornire adeguate segnalazioni alla Direzione;

- Prendere conoscenza di tutti gli ordini di servizio diretti agli autisti e delle disposizioni impartite dal Responsabile del servizio e dalla Direzione, ed essere in grado di chiarirne l'esatta interpretazione;
- Annotare, per la successiva comunicazione alla Direzione, qualsiasi dato o evento utile per il servizio.

25. Controlli in vettura

Il personale incaricato dei controlli in vettura è tenuto ad eseguire la verifica dei titoli di viaggio, degli abbonamenti e dei documenti di agevolazione tariffaria. Deve richiedere, con cortesia i documenti di viaggio indistintamente a tutti i passeggeri, esigendone la presentazione.

I titoli di viaggio riscontrati regolari devono essere restituiti all'utente; quelli irregolari, invece, devono essere trattenuti per poter eseguire i dovuti accertamenti e vanno allegati al Verbale di verifica corsa.

I passeggeri, sprovvisti di documenti di viaggio o in possesso di documenti di viaggio irregolari, sono invitati a pagare l'importo oltre la sanzione amministrativa prevista dalla norma vigente con le modalità disposte dalla normativa stessa.

Il documento di viaggio di cui è stata riscontrata l'irregolarità deve essere ritirato dal personale incaricato il quale deve annotare le generalità e l'indirizzo del passeggero "da verificare con idoneo documento" ai fini dell'adozione dei provvedimenti opportuni.

Gli abbonamenti ed i biglietti andata/ritorno devono essere forati (quando possano essere riutilizzati se privi di obliterazione) con l'apposita pinza in dotazione ogni giorno e per ogni corsa (andata/ritorno), per questi ultimi si sottolinea che va forato anche il ritorno.

Il personale incaricato dei controlli in vettura deve eseguire tutti i controlli indicati nel Verbale di verifica corsa e fornire evidenza degli esiti sul medesimo documento. E' tenuto a segnalare immediatamente le anomalie riscontrate al personale viaggiante ma è da evitare ogni discussione con quest'ultimo. Eventuali controdeduzioni da parte del personale viaggiante potranno essere presentate per iscritto alla Direzione dell'azienda.

26. Controlli a terra

Saltuariamente il controllo dei documenti di viaggio può essere eseguito anche a terra, in posizione opportuna nei riguardi dei passeggeri che discendono dalla vettura e prima che se ne allontanino.

Capo II: Autisti/Operatori di Esercizio

27. Compiti

Il personale viaggiante addetto alla guida, in possesso delle abilitazioni richieste, svolge mansioni di guida di mezzi aziendali per il trasporto di persone, di informazione alla clientela, nonché le attività già previste da accordi, disposizioni e consuetudini in atto nonché di verifica dei titoli di viaggio se riconosciuto dal parametro di appartenenza.

28. Qualifica agli effetti del Codice Penale

Il personale viaggiante, nell'esercizio delle sue funzioni, è persona incaricata di un pubblico servizio tutelata dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.

29. Conoscenza delle norme di circolazione

Il personale viaggiante deve conoscere e osservare scrupolosamente le norme della circolazione stradale contenute nel Codice della Strada nonché le segnalazioni stradali eseguite da agenti del traffico.

In caso di contestazione da parte delle forze dell'ordine deve rispondere educatamente senza discutere e fornendo tutti i dati che siano richiesti ed informando dell'accaduto il Responsabile del Servizio al quale esporrà precisamente i fatti, anche al fine di giustificare, ove occorra, l'interruzione del pubblico servizio.

Le eventuali sanzioni per inosservanza alle norme della circolazione sono a carico del personale viaggiante addetto alla guida, sono a carico dell'Azienda le eventuali sanzioni dovute ad accertare carenze delle condizioni di sicurezza atte a garantire l'adeguatezza dei mezzi.

30. Efficienza e conservazione delle vetture

Il personale viaggiante addetto alla guida è responsabile dell'efficienza e della buona conservazione della vettura assegnatagli e, pertanto, all'atto della presa in consegna deve assicurarsi del perfetto stato del mezzo, sia per quanto concerne la meccanica sia per la carrozzeria (come indicato in precedenza).

31. Rinvenimento di oggetti smarriti

Nel caso di rinvenimento di oggetti smarriti, di cui il personale viaggiante non abbia potuto individuare immediatamente il proprietario, questi devono essere consegnati al più presto in sede dove sarà immediatamente compilato il Registro oggetti smarriti che riporterà, ove possibile, alcune caratteristiche dell'oggetto medesimo, oltre che l'indicazione della persona che lo ha trovato. Se l'oggetto contiene dati del proprietario che possono aiutare nel reperimento dello stesso, la sede proverà a contattarlo, altrimenti l'oggetto sarà tenuto in sede in attesa di chiamata da parte del proprietario.

32. Segnalazione e gestione guasti o anomalie

Il personale viaggiante addetto alla guida è tenuto a prendere nota nell'apposito modulo "Foglio di Turno" o "Foglio di viaggio" che deve avere sempre sul mezzo, di qualsiasi guasto di lieve entità o difetto di funzionamento rilevato nell'uso dell'automezzo o di anomalie riscontrate nella carrozzeria della vettura al fine di consentire i necessari lavori di riparazione da parte del personale addetto. In caso di guasti non segnalati, la responsabilità per eventuali conseguenze è posta a carico del personale viaggiante addetto alla guida che per ultimo ha avuto in consegna la vettura.

Il modulo suddetto deve essere consegnato in sede secondo quanto specificato all'art. 10. La procedura successiva è la seguente:

- il personale di ufficio trasmette fotocopia del Foglio di Turno in officina ed in Direzione;
- L'officina verifica la possibilità di riparazione mentre in caso contrario segnala al Responsabile del Servizio la necessità di modificare l'ordine di servizio per la sostituzione del mezzo guasto;
- Una volta riparato, il mezzo sarà nuovamente disponibile per essere inserito nell'Ordine di servizio ed associato ad un turno, previa comunicazione di riparazione dell'officina al Responsabile del servizio.

33. Piccoli interventi di manutenzione

Qualora il personale viaggiante debba intervenire per l'esecuzione di piccole manutenzioni con l'utilizzo di materiali (es. oli) e attrezzi si deve accertare che questi non siano abbandonati sul luogo dell'intervento e dovrà segnalare sul "Foglio di Turno" o "Foglio di viaggio" la necessità di reintegrare materiali consumati. Indicherà inoltre eventuali anomalie riscontrate sugli attrezzi o l'assenza di questi.

34. Guasti che comportino l'immobilizzazione della vettura

Per guasti che comportino l'immobilizzazione della vettura, il personale viaggiante deve sempre e immediatamente avvertire a mezzo telefono il Responsabile del Servizio o, in sua assenza il personale dell'officina, fornendo indicazioni sulla presumibile natura del guasto. Si possono verificare i seguenti casi:

- a) se la tipologia di guasto lo consente, il personale di officina fornisce indicazioni al personale viaggiante per la riparazione;
- b) il personale dell'officina interviene per provvedere alla riparazione in linea;
- c) viene segnalata un'officina esterna per l'esecuzione dell'intervento.

Se necessario, e possibile, viene inviato dalla sede un mezzo di scorta per completare il servizio. Altrimenti il Responsabile del Servizio concorda con la Direzione le soluzioni opportune in funzione dei tempi di riparazione (per esempio nel caso di servizi in noleggio) e ne fornisce informazione al personale viaggiante.

35. Responsabilità del buon andamento del servizio

Il personale viaggiante addetto alla guida è responsabile in prima persona del buon andamento del servizio. Durante la corsa deve rivolgere la sua attenzione esclusivamente alla guida dell'automezzo, senza distrarsi per alcuna ragione.

36. Fermate

Le fermate obbligatorie devono essere sempre rispettate, sia per l'accesso sia per la discesa dei passeggeri. L'arresto della vettura deve avvenire:

- per fare scendere i passeggeri, su richiesta dei medesimi attraverso l'apposito segnalatore interno; si raccomanda comunque, in prossimità di tali fermate, di rallentare e di controllare se siano presenti passeggeri nell'area delle porte che debbano scendere, pur non avendo effettuato la segnalazione;
- per fare salire i passeggeri a terra che ne abbiano data indicazione attraverso cenni; porre la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che devono usare il mezzo, in caso di dubbi, è meglio effettuare la fermata.

La fermata, di norma, deve essere effettuata accostando il più possibile la vettura al marciapiede, ove questo esista, o nello spazio necessario in modo da favorire la rapida ed agevole salita e discesa dei passeggeri, recando il minor intralcio possibile alla circolazione stradale. Prima di entrare in un'area destinata alla salita e discesa dei passeggeri accertarsi che questi non occupino le aree destinate alle manovre di ingresso, stazionamento ed uscita dei mezzi.

La fermata in corrispondenza di attraversamenti pedonali o incroci deve essere effettuata in modo da lasciare sempre libera la zona pedonale di attraversamento.

Presentarsi alle zone di salita e discesa dei passeggeri moderando la velocità di accosto in ingresso in modo da avere sempre il controllo del mezzo e delle situazioni esterne al mezzo stesso che potrebbero generare situazioni di pericolo o danno per i passeggeri in attesa.

In presenza di una colonna di mezzi alla stessa fermata, accodarsi attendendo il proprio turno: non saltare mai la fermata, né fare in modo di scavalcare la colonna citata.

Il personale viaggiante addetto alla guida deve porre la massima attenzione nell'uso delle porte:

- L'apertura non deve mai essere effettuata prima del completo arresto della vettura;
- La chiusura completa deve avvenire prima dell'inizio del movimento della vettura;
- Accertarsi sempre tramite lo specchietto retrovisore che nessuno dei passeggeri sia in procinto di salire o di scendere, quindi che tali operazioni siano state completate.

La manovra di fermata deve essere compiuta in maniera tale che il rallentamento della vettura avvenga dolcemente e senza scossoni, come pure la manovra di avviamento per quanto concerne l'aumento della velocità.

Dopo la salita, effettuare il controllo, l'eventuale foratura e l'emissione dei titoli di viaggio, secondo le richieste dell'utenza. Riprendere la corsa dopo essersi assicurati che i passeggeri abbiano occupato i posti e si siano seduti.

Assicurarsi che durante la corsa non vi siano problemi per i passeggeri causati da malori o dal disturbo di altri passeggeri. Segnalare eventuali anomalie e scorrettezze commesse dalle persone che si trovano a bordo.

L'arresto dell'automezzo all'esterno dell'area delle fermate è ammesso solo se richiesto dal Responsabile del Servizio, dal personale addetto ai controlli o alla manutenzione, da funzionari della M.C.T.C., i quali sono tenuti a farsi riconoscere da terra mostrando apposita tessera di servizio, o dal personale della Pubblica Sicurezza.

Il personale è tenuto ad osservare i regolamenti e le prescrizioni per la circolazione dettati dalle autorità dei luoghi raggiunti dalle linee presso i quali si effettuano le fermate.

In caso di servizi a noleggio:

- annunciare la sosta prima dell'arresto del mezzo, indicando il luogo;
- comunicare i tempi previsti di fermata;
- cercare di evitare spostamenti dell'automezzo durante la sosta, in modo da evitare di creare difficoltà ai passeggeri;
- al rientro dei passeggeri, partire solo dopo essersi assicurati con il capogruppo che siano presenti tutti;
- non partire in caso di assenza di qualche passeggero, segnalando al gruppo il motivo di eventuali ritardi.

37. Orario di marcia – Manovre e Luci interne

La marcia dei mezzi deve avvenire nel rispetto scrupoloso degli orari di arrivo e di partenza ai capolinea, ove applicabile.

Il personale viaggiante addetto alla guida è responsabile del puntuale rispetto dell'orario di partenza dai capolinea.

Al termine del servizio la vettura deve essere condotta nel luogo di in rimessa a velocità normale, luci interne spente e display di percorso esterni con la dicitura “fuori servizio”.

Durante le ore serali il personale viaggiante addetto alla guida deve avere cura che la vettura viaggi con le luci interne in dotazione all’autobus accese.

38. Sistemazione a bordo dei passeggeri

Il personale viaggiante addetto alla guida, al momento della salita dei passeggeri compatibilmente con le mansioni di guida:

- emette i biglietti ed incassa il denaro;
- richiede ai viaggiatori di mostrare l’abbonamento o altri titoli che diano diritto al viaggio.
- fora i titoli di viaggio (quando in assenza di foratura possano essere riutilizzati).

Tali compiti spettano al controllore, qualora presente sul mezzo.

Il personale viaggiante addetto alla guida deve altresì curare che i passeggeri, una volta saliti a bordo, si portino verso la parte posteriore della vettura, lasciando libera l’area di salita, al fine di non ostacolare il passaggio degli altri viaggiatori e di ottenere una migliore distribuzione del carico ed un maggiore riempimento.

39. Vigilanza sull’osservazione delle norme da parte degli utenti

Il personale viaggiante deve controllare che i passeggeri osservino scrupolosamente le norme vigenti in materia di sicurezza dell’esercizio, riportate nelle **“Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli-Trasporto Pubblico Locale”** che è da intendersi parte integrante di questo Regolamento.

In caso di infrazione alle norme sul comportamento che gli utenti debbono tenere in vettura, qualora il trasgressore persista nel suo atteggiamento, il personale viaggiante deve contattare il Responsabile del Servizio per i provvedimenti del caso, ma in ogni caso non ha l’obbligo di prendere iniziative a provvedimenti personali senza l’autorizzazione di quest’ultimo.

40. Sinistri

In caso di incidente, di qualunque entità e gravità, il personale viaggiante addetto alla guida deve compilare un dettagliato rapporto sul Foglio di Turno o Foglio di Viaggio.

Nelle fermate di emergenza effettuate per evitare investimenti di pedoni o collisioni con altri veicoli, qualora la fermata stessa abbia determinato danni a passeggeri, per cadute in vettura o altra ragione, il personale viaggiante deve attivarsi immediatamente, ove possibile, per identificare la persona che ha provocato l’arresto della vettura, indicandone le generalità e/o fornendo la descrizione del veicolo completa di numero di targa; deve inoltre accertare le generalità dei passeggeri infortunati nonché di eventuali testimoni dell’accaduto.

Analoga procedura deve essere osservata nel caso di collisione con altri veicoli. Tali informazioni devono essere trascritte sul Foglio di Viaggio o Foglio di Turno.

In entrambi i casi, il personale viaggiante deve osservare un contegno corretto e civile ed evitare inutili discussioni.

In caso di incidente, comunque ricollegabile al suo comportamento, dal quale sia derivato un danno alle persone, il personale viaggiante ha l’obbligo di fermarsi e prestare soccorso e assistenza a coloro che abbiano subito il danno, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dall’art. 189 del D. Lgs del 30 aprile 1992 n. 285 e successive modificazioni.

Si rammenta che l’inosservanza degli obblighi di assistenza e di soccorso sanciti dall’art. 189 del D. Lgs n. 185/1992 può comportare l’insorgere di responsabilità penale a carico del trasgressore.

Il personale viaggiante, in caso di sinistri interessanti il mezzo affidato in consegna, è tenuto ad avvisare immediatamente la Direzione aziendale e ad utilizzare il modello **“Constatazione amichevole di incidente-denuncia di sinistro”** custodito nella borsa dei biglietti e/o comunque all’interno dell’autobus. Sarà cura dello stesso personale viaggiante verificarne la dotazione, prima dell’inizio del servizio. In caso di verificata mancata disponibilità del modulo, dovrà essere richiesto alla Direzione aziendale. Inoltre il suddetto modello deve essere compilato in tutte le sue componenti con precisione e completezza di notizie e, soprattutto, in modo tale da poter, chiaramente ed incontrovertibilmente, individuare il soggetto colpevole del sinistro.

Infine, **qualora non sia possibile attribuire la responsabilità del sinistro in maniera certa**, si dà disposizione di compilare il sopracitato modulo solo nelle parti concernenti i dati identificativi del mezzo interessato e **richiedere l'intervento dei competenti agenti accertatori (vigili urbani, polizia, carabinieri) prima di spostare il mezzo.**

41. Dilatazione dei tempi di percorrenza

Il personale viaggiante è tenuto a denunciare prontamente e dettagliatamente presso la direzione aziendale tutti gli impedimenti che provocano dilatazione dei tempi di percorrenza delle corse nonché qualsiasi situazione pericolosa ai fini dello svolgimento del servizio pubblico, dovuti, soprattutto, alla transitabilità delle strade.

42. Documenti e attrezzature che il personale viaggiante deve avere sempre con sé

Il personale viaggiante deve avere sempre con sé:

- i documenti e le attrezzature previste nel modulo Dotazione autobus (DA);
- il modello “Constatazione amichevole di incidente-denuncia di sinistro”;
- la tabella polimetrica;
- il modulo “Richiesta rilascio abbonamento”;
- i Modulo di suggerimento/reclamo (MSR);
- i moduli Questionario di soddisfazione clienti (QSC);
- i documenti personali aggiornati e non scaduti:
 - patente di guida con carta di qualificazione del conducente e CAP B;
 - Carta d'identità;
 - Carta tachigrafica;
- fotocopia dell'ultima busta paga, al fine di dimostrare l'esistenza del rapporto di lavoro alle varie autorità e forze dell'ordine; su richiesta, anche verbale, l'azienda è disponibile a fotocopiare mensilmente le buste paga;
- per i servizi di noleggio, un riepilogo dell'attività degli ultimi 28 giorni precedenti il viaggio;
- con riferimento al possesso dei documenti di circolazione e di guida (art 180 Codice della strada), se le forze dell'ordine dovessero chiedere la licenza di cui al comma 3 art. 180 C.d.S. esibire la licenza comunale ncc dell'autobus (in territorio nazionale) contenuta nella cartella dei documenti; se in territorio internazionale esibire la licenza comunitaria.

43. Gestione dei reclami

In caso di lamentele/reclami sul servizio da parte dei passeggeri, il personale viaggiante deve attenersi al contenuto dell'art. 5. Si rammenta che il cliente può presentare reclamo per iscritto, telefonicamente o verbalmente presso la sede. I reclami documentati, eventualmente anche su Modulo di suggerimento/reclamo disponibile sui mezzi e sul sito, possono essere trasmessi alla sede:

1. consegnandolo all'autista sul mezzo;
2. via e-mail all'indirizzo reclami@perronebus.it;
3. per fax al numero 0984525100.

L'azienda si riserva al massimo 30 gg di tempo per fornire risposta al reclamante che deve indicare i suoi recapiti.

Con le stesse modalità possono essere presentati all'azienda anche suggerimenti sui servizi.

44. Procedura per i viaggi turistici (servizio a noleggio)

La procedura da attuare è la seguente, a ciascuna fase si applicano i requisiti pertinenti indicati negli articoli precedenti di questo regolamento:

1. A seguito dell'accordo commerciale con il cliente, il Responsabile del servizio pianifica la commessa su Piano Qualità Commessa, che è approvato dall'Amministratore Unico, e predispone il Foglio di Viaggio;
2. Il servizio è inserito nell'Ordine di servizio del giorno in cui deve essere eseguito, da parte del Responsabile del Servizio; l'ordine di servizio è esposto in bacheca;
3. Prima della partenza, il personale viaggiante deve eseguire i controlli:

- a. previsti sul Foglio di Viaggio (FDV);
 - b. previsti sul modulo Dotazione Autobus (DA);
4. Casi di anomalie nell'ambito di tali controlli devono essere risolti prima della partenza (riparazione, integrazione di quanto mancante, sostituzione del mezzo, o altro); la gestione di queste anomalie spetta al Responsabile del servizio, che deve essere avvisato dal personale viaggiante;
 5. Durante il percorso, il personale viaggiante annota su Piani qualità di commessa itinerario, orari, luoghi, eventuali variazioni rispetto al programma iniziale concordate tra Responsabile Commerciale e cliente; eventuali anomalie, emergenze e situazioni critiche devono essere gestite in conformità a questo regolamento; se il viaggio è di più giorni, al termine di ciascuno, il personale viaggiante deve eseguire le pulizie del mezzo da documentare su Registro Pulizie autobus (RPULA);
 6. Al rientro in sede il personale viaggiante:
 - a. Segnala eventuali anomalie del mezzo su Foglio di viaggio;
 - b. Consegna tutta la documentazione del viaggio.
 7. Il mezzo viene pulito e controllato dal personale dell'officina, con tempi dipendenti dal prossimo utilizzo: tali attività sono documentate su Scheda Pulizia e Manutenzione Autobus (SPMAUT). Ove necessario sono eseguiti interventi di manutenzione al fine del ripristino dello stato di efficienza, in modo da essere pronto per i successivi viaggi.

45. Procedura per il trasporto pubblico locale affidato (servizi di autolinee)

La procedura da attuare è la seguente, a ciascuna fase si applicano i requisiti pertinenti indicati negli articoli precedenti di questo regolamento:

1. Elaborazione dei Turni di servizio (TDS), da parte del Responsabile del Servizio;
2. Elaborazione dei Fogli di Turno (FDT), da parte del Responsabile del Servizio;
3. Elaborazione dell'Ordine di servizio giornaliero (ODS), da parte del Responsabile del servizio; l'Ordine di servizio è esposto in bacheca, eventuali variazioni all'organizzazione standard sono comunicate telefonicamente dal Responsabile del Servizio al personale viaggiante;
4. Ogni lunedì, prima dell'avvio del servizio, il personale viaggiante esegue i controlli previsti su sul modulo Dotazione Autobus (DA);
5. Prima dell'avvio del servizio, il personale viaggiante esegue il controllo dell'efficienza del mezzo e fornisce documentazione dell'esito su Foglio di turno (FDT);
6. Casi di anomalie nell'ambito di tali controlli devono essere risolti prima della partenza (riparazione, integrazione di quanto mancante, sostituzione del mezzo, o altro); la gestione spetta al Responsabile del servizio, avvisato dal personale viaggiante;
7. Il personale viaggiante esegue il servizio come previsto su Foglio di Turno (FDT): annota per ogni fermata i km percorsi e l'orario di arrivo; annota inoltre ogni anomalia riscontrata; emette e controlla i documenti di viaggio;
8. Sono eseguiti controlli a campione sulle linee: sono eseguiti da personale controllore e documentati su Verbale di verifica Corsa (VVC);
9. Alla conclusione del Turno, il personale viaggiante esegue:
 - a. le pulizie programmate del mezzo e le documenta su Registro Pulizie Autobus (RPULA);
 - b. un controllo finale del mezzo, al fine di individuare eventuali anomalie, da documentare su Foglio di Turno (FDT)
10. Il personale viaggiante consegna tutta la documentazione in sede.
11. I mezzi sono soggetti almeno con frequenza mensile a un controllo dello stato che è eseguito da personale di officina ed è documentato su Scheda Verifica Pulizie e manutenzione (SPMAUT).

Terza parte: Modulistica

46. Documenti inerenti il servizio svolto

Nella seguente tabella sono riepilogati i documenti del sistema di gestione per la qualità che devono essere utilizzati dal personale viaggiante o dei quali deve essere a conoscenza.

Documento	A cosa serve	quando	Responsabile
Turni di servizio (TDS)	Pianificare i turni dei servizi di trasporto pubblico affidati indicando: corsa, partenza, arrivo, orari, orari delle corse e organizzazione delle ore del servizio (guida, attesa, pausa, % reperibilità fuori sede, tempi pre e post turno da rispettare, ecc). Rimane in sede	In occasione di acquisizione nuove corse e modifiche ai turni esistenti	Redige: Responsabile Servizio; Approva: Amministratore Unico
Ordine di Servizio (ODS)	Definire le risorse da impiegare nei servizi giornalieri indicando: orari dei turni, turni, autobus da impiegare, autista, bigliettotaio, orari, linee autobus e autisti da impiegare sui servizi di noleggio, personale in ufficio, personale in congedo, orari di ufficio ed officina, mezzi disponibili per scorta, mezzi fermi in officina. Rimane in sede, esposto. Il personale viaggiante deve prenderne visione, eventuali modifiche allo standard deve essere comunicato comunque telefonicamente al personale viaggiante	giornalmente	Redige: Responsabile Servizio; Approva: Amministratore Unico
Foglio di Turno (FDT)	Documento di viaggio per i servizi di trasporto pubblico affidati, è consegnato al personale viaggiante e indica il mezzo da usare, l'autista, l'itinerario per ogni turno con le relative corse, gli orari previsti per ogni fermata, ulteriori notizie utili per il personale viaggiante es. percorso o pianificazione del servizio.	Pianificazione dettagliata del servizio: prima dell'inizio di ciascun turno	Responsabile del servizio
	Il personale viaggiante lo compila segnando l'esito dei controlli prima della partenza, i Km percorsi ad ogni fermata, l'orario effettivo al quale giunge alla fermata, eventuali annotazioni. Al termine del servizio deve annotare eventuali anomalie del mezzo	Registrazione: nel corso del servizio di trasporto pubblico affidato	Personale viaggiante
Foglio di viaggio (FDV)	Documento di viaggio per i servizi a noleggio: indica il mezzo da usare, l'autista.	Pianificazione del servizio: prima della partenza	Responsabile del Servizio
	Il personale viaggiante annota l'esito dei controlli prima della partenza, il viaggio da eseguire, eventuali note da parte del personale viaggiante. Quest'ultimo annota al termine del viaggio eventuali anomalie del mezzo	Registrazione: nel corso del servizio a noleggio	Personale viaggiante
Dotazione autobus (DA)	Lista di riscontro per documentare la verifica della presenza e disponibilità di oggetti necessari e documenti sui mezzi	Al lunedì per i servizi di trasporto pubblico locale affidati	Personale viaggiante
		Prima di ogni partenza, per i servizi a noleggio:	Personale viaggiante
Verbale di verifica corsa (VVC)	Lista di riscontro per la verifica da eseguire sui mezzi per i servizi di trasporto pubblico locale affidati	In occasione dei controlli a campione eseguiti sui mezzi in circolazione	Personale controllore
Registro pulizie automezzi (RPULA)	Documento sul quale è documentata la pulizia da eseguire sui mezzi nel corso del mese corrente	Per i servizi di trasporto locale pubblico affidati, secondo la frequenza indicata	Personale Viaggiante

Documento	A cosa serve	quando	Responsabile
		Per i servizi di noleggio si usa solo quando il mezzo non rientra in sede a fine giornata (caso di gite)	Personale viaggiante
Piano Qualità di commessa	La sede pianifica risorse e servizi per il viaggio su noleggio, compreso l'itinerario. Il personale viaggiante documenta l'itinerario (luoghi di partenza e arrivo, date, orari, le fermate in albergo/ristorante, ed eventuali altre annotazioni) il rispetto/la modifica del medesimo, le eventuali modifiche concordate tra cliente ed azienda	Pianificazione: prima della partenza	Emesso da Resp. commerciale e Resp. Servizio Approvato da Amministratore Unico
		Registrazione nel corso del viaggio	Personale viaggiante
Modulo di suggerimento/reclamo (*)	Modulo per documentare suggerimenti e reclami dei clienti: può essere inserito nella cassetta disponibile su ogni mezzo oppure trasmesso in sede via fax, e-mail o posta. Se il cliente vuole può anche telefonare o recarsi in sede. Non sono accettati segnalazioni anonime	Ogni volta che un cliente esprime la volontà di inviare in sede un suggerimento o un reclamo	Cliente
Questionario di soddisfazione cliente (*)	Modulo per rilevare la soddisfazione del cliente su alcuni elementi distintivi del servizio erogato. Viene consegnato a seguito di avvio di una campagna decisa dall'azienda, il personale viaggiante deve comunicarlo ai viaggiatori	A disposizione del cliente sui mezzi	Cliente
Registro oggetti smarriti	Il personale viaggiante è obbligato a consegnare in sede eventuali oggetti rinvenuti sui mezzi. Tali oggetti saranno registrati in questo documento sul quale verrà documentata l'avvenuta restituzione, su richiesta del proprietario	In caso di rinvenimento oggetti smarriti dal cliente	Responsabile Gestione Qualità

(*): Il personale viaggiante è tenuto a comunicare alla sede l'eventuale mancata presenza di questi documenti sui mezzi.

47. Diritti e doveri del viaggiatore

I diritti (impegni assunti dall'Azienda) ed i doveri dei passeggeri ai fini della sicurezza e regolarità del servizio, nonché la disciplina del servizio di trasporto passeggeri e bagagli in relazione alle linee di Trasporto Pubblico Locale esercitate dalla Francesco Perrone Srl, sono dettagliatamente riportati nel documento "**Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale**" che deve essere conosciuto dettagliatamente dal personale viaggiante per garantirne l'applicazione e deve intendersi parte integrante di questo Regolamento.

In forma generale, si riportano di seguito i **diritti del viaggiatore**, pubblicati anche sulla Carta della mobilità disponibile in versione aggiornata sul sito www.perronebus.com.

- SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO
- CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- PUBBLICAZIONE E FACILE REPERIBILITA' DEGLI ORARI
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI
- RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE
- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL DIVIETO DI FUMO
- FACILE ACCESSIBILITA' ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E VELOCE RISPOSTA DEGLI STESSI

48. Protezione dei dati del personale viaggiante

La Francesco Perrone S.r.l. archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

Ricordato che il personale ha sottoscritto un'informativa sul trattamento dei dati personali che specifica, tra l'altro, i trattamenti eseguiti, le relative finalità, la base giuridica che li consente, i tempi di conservazione dei dati ed i diritti del personale medesimo, e che in caso di modifica a quanto comunicato si procederà ad aggiornamento dell'informativa suddetta, si ricorda quanto segue:

- Presso la sede della Francesco Perrone srl si utilizzano sistemi di videosorveglianza ai fini di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, tutela dell'incolumità del personale e acquisizione di prove in caso di commissione di atti illeciti; le relative immagini sono conservate per un periodo limitato e sono consultabili solo dal personale incaricato dal Titolare o dall'autorità giudiziaria o di polizia.
- Con la Legge Regionale n° 69 del 27/12/2012 e Delibera di Giunta n° 173 del 20/05/2013, la Regione Calabria ha imposto l'installazione di un sistema di georeferenziazione degli autobus sul territorio e certificazione della percorrenza dei mezzi destinati al servizio di Trasporto Pubblico Locale in affidamento, con le finalità di certificare le corse di TPL ai fini della remunerazione delle stesse da parte del soggetto affidatario e fornitura di informazioni ai Cittadini attraverso la Centrale Operativa Regionale (CORE). Pertanto, su tali mezzi, è attivo un sistema di geolocalizzazione mediante GPS - Global Positioning System. Tramite il dispositivo installato sui mezzi è possibile che l'azienda, l'ente affidatario, l'Università della Calabria in qualità di partner dell'iniziativa, il Consorzio delle aziende di Trasporto sui aderisce l'azienda ed i cittadini possano avere informazioni sulla corsa, sulle fermate, sugli orari di passaggio alle medesime fermate, sulla localizzazione e sulla posizione in tempo reale. Tali informazioni possono essere utilizzate dall'azienda per ulteriori finalità organizzative e/o produttive come la risposta a reclami, richieste e segnalazioni degli utenti del servizio di TPL, analisi dei tempi di percorrenza ed esecuzione di statistiche per migliorare il programma di servizio. Salvo che in caso di richiesta da parte dell'autorità giudiziaria o di polizia, non saranno resi noti dati identificativi del personale all'esterno dell'azienda. Tali informazioni saranno conservate per un periodo di tempo tale da consentire la tutela dell'azienda da contestazioni differite nel tempo dell'ente affidatario.

49. APP "Perronebus"

Per facilitare la comunicazione con gli utenti dei servizi, l'azienda ha predisposto l'App "Perronebus" attraverso la quale è possibile ottenere numerose informazioni sul Trasporto Pubblico Locale esercitato dall'azienda. Al personale viaggiante dell'azienda è richiesto di informare gli utenti della possibilità di scaricare tale APP sul proprio smartphone. In particolare:

- l'app si scarica dagli store "Google play" o "App. Store" o cliccando sulle icone degli store citati presenti nel sito dell'azienda;
- attraverso l'app è possibile:
 - conoscere gli orari di passaggio dei mezzi alle fermate;
 - essere informati attraverso notifiche di variazioni di percorsi o di orari dei mezzi stessi, sospensione e ripristino corse, ecc., a questo proposito si ribadisce l'obbligo per il personale viaggiante di avvertire telefonicamente la sede in caso di riscontro di imprevisti rilevanti, nel corso del servizio, relativi ai percorsi ed agli orari in modo da poter avvertire immediatamente gli utenti;
 - contattare l'azienda ai recapiti indicati.

| (..)