



Manuale Operatore di Esercizio

Rev.0	Verifica Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	Approvazione Divisione Superficie a.i.
Data 4/3/2015	Giuseppe De Paoli	Roberto Monichino

Sommario

PREMESSA.....	5
INTRODUZIONE	6
1. Presa in carico della vettura.....	7
1.1. Trasferimento in linea².....	8
2. Esecuzione della corsa	8
2.1. Comportamento alle fermate ed in caso di retromarcia	9
2.2. Prime ed ultime partenze	9
3. Riconsegna della vettura	10
3.1. Rientro della vettura.....	10
3.2. Riconsegna della vettura al capolinea.....	10
3.2.1. Mancato cambio al capolinea.....	10
3.2.2. Smontata in ritardo in località non presidiata	11
3.2.3. Regolarità linea e orario smontata OE.....	11
4. Personale di riserva	11
5. Guasti vetture bus.....	12
5.1. Guasto al capolinea.....	12
5.2. Guasto in linea	12
5.2.1. Rientro del bus in Stabilimento	13
5.2.2. Riparazione del bus in linea o al capolinea	13
5.2.3. Provvedimenti verso i passeggeri bus	14
5.3. Tabella riepilogativa per regolamentare la gestione dei guasti in linea	14
6. Rinvenimento di oggetti	14
6.1. Riconsegna con procedura d'urgenza	15
7. Emergenze in linea	15

7.1. Segnalazioni/denunce all'autorità giudiziaria.....	15
8. Comunicazione con la Sala Operativa.....	16
8.1. Modalità di comunicazione OE – Sala operativa.....	17
8.1.1. Messaggio	17
8.1.2. Dispositivo vivavoce	18
8.1.3. Numero telefonico unico 06 70607001	18
8.1.4. Segnalazioni di emergenza	18
8.2. Gestione delle segnalazioni.....	19
9. Rapporti con la clientela.....	19
10. Malattia	19
11. Infortunio.....	20
<i>Allegato 1 – Foglio di Via</i>	<i>21</i>
<i>Allegato 2 - Verifica della vettura e dello stallo</i>	<i>31</i>
<i>Allegato 3 – Comportamento alle fermate ed in caso di retromarcia</i>	<i>32</i>
<i>Allegato 4 – tabella “Gestione guasti in linea”.....</i>	<i>35</i>
<i>Allegato 5 – Gestione emergenze in linea</i>	<i>39</i>
<i>Allegato 6 – Rapporti con la clientela.....</i>	<i>43</i>

ACRONIMO/TERMINE	DEFINIZIONE
OE	Operatore di Esercizio
CQC	Carta di Qualificazione del Conducente
ADE	Addetto all'Esercizio
Tabella di Marcia	Documento rappresentativo del Turno Macchina. In esso è riportato il servizio che la vettura deve effettuare in un giorno di esercizio; contiene l'indicazione: • dell'orario di uscita e di rientrata da e per lo Stabilimento/Rimessa; • degli orari previsti di arrivo e partenza dal capolinea di andata e dal capolinea di ritorno; • degli orari di passaggio ad eventuali nodi significativi; • dei vari trasferimenti fuori servizio. In esso sono riportati inoltre i turni di guida con evidenza dell'orario
Turni macchina (TM)	Elenco attività programmate in un giorno per una determinata vettura
Ufficio Gestione	Presidio presente nello Stabilimento che assicura il regolare svolgimento del servizio
Operatore tecnico di Pronto intervento	Operatore che svolge le attività di assistenza in linea delle vetture
Personale di Sala Operativa	La definizione comprende l'Operatore di Sala Operativa, Ispettore Centrale e Capo Operatore
Presidio fonogrammi	Operatori presenti nella Sala Operativa addetti alla trasmissione dei fonogrammi

PREMESSA

Il trasporto pubblico ci parla della vita delle persone. Ci parla della qualità della nostra città, ci parla del tempo del viaggio, ci parla dei nostri orari, dei nostri appuntamenti, delle rabbie per i nostri ritardi. Certo, è un mezzo, uno strumento per muoversi da un punto ad un altro della città, più volte al giorno, ma è anche molto di più. E' il biglietto da visita con cui accogliamo chi vien da fuori, da ogni parte del mondo. Ed è, insieme, sempre, fatica e impegno di quanti con il loro quotidiano lavoro cercano di renderlo efficiente, sicuro, utile a quel che chiamiamo forse riduttivamente cliente e che meglio dovremmo dire cittadino, persona, soggetto. Perché il trasporto pubblico di una grande immensa città metropolitana, quando funziona a misura degli individui, li fa sentire un po' più liberi.

L'Operatore d'Esercizio costituisce il primo e più importante anello di una catena di attività che giornalmente Atac S.p.A. mette in campo per garantire alla cittadinanza i servizi legati alla mobilità ed una qualità della vita migliore.

In questo contesto il presente documento nasce con l'intento di fornire agli Operatori d'Esercizio un compendio, sintetico e di facile lettura, delle norme e delle procedure da seguire durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, che rappresenti al contempo un valido ed utile supporto, per formarsi, informarsi e sapere quindi con certezza come comportarsi nelle molteplici situazioni che giornalmente si presentano durante il turno di servizio.

INTRODUZIONE

Grazie alla diffusione del sistema AVM e alla recente implementazione del Terminale Autista è stato possibile attivare il nuovo modello di gestione operativa che va sotto il nome di SIGE (Sistema Integrato di Gestione dell'Esercizio), introdotto gradualmente, nel corso del 2014, in tutte le rimesse con bus termici e che si completerà sui rimanenti mezzi nel corso del 2015.

Contestualmente si è provveduto alla riorganizzazione della Sala Operativa, ove ora è possibile la gestione ed il controllo diretto dell'esercizio da parte degli addetti di Sala Operativa che, pertanto, assumono il ruolo di interlocutori diretti del personale di guida nella gestione della regolarità della linea, dei guasti ed eventi vari.

In occasione dell'implementazione del Nuovo Modello Operativo, si è ritenuto utile elaborare un sintetico compendio delle principali norme e disposizioni aziendali¹ attualizzate sulla base delle innovazioni tecnologiche e organizzative introdotte dal SIGE e a cui l'Operatore di Esercizio deve improntare il proprio comportamento.

Si è colta, altresì, l'occasione per disciplinare in maniera univoca il comportamento da tenere al manifestarsi di guasti alla vettura durante la corsa, al fine di standardizzare i comportamenti sia del personale di sala che degli operatori di esercizio e dei manutentori, nel pieno rispetto delle norme applicabili a tale contesto.

¹ Il manuale fa riferimento anche a procedure aziendali ex Trambus in corso di revisione. Tuttavia si sottolinea che quanto indicato nel manuale è coerente con le attuali prassi utilizzate in azienda.

1. Presa in carico della vettura²

Tutto il personale di guida ha l'obbligo di indossare la divisa della foggia prescritta, senza alcuna minima variazione di modello o aggiunta d'altri indumenti estranei³.

Qualora, per cause di forza maggiore, un **OE** si presenti in servizio in abiti borghesi, sarà autorizzato a prendere servizio solo dopo avere accertato:

- ✓ l'identità mediante la tessera di servizio o patente con relativo CQC;
- ✓ la corrispondenza del turno di servizio.

In mancanza di anche una delle due suddette condizioni, l'agente non potrà essere autorizzato a svolgere servizio e di ciò sarà data comunicazione allo Stabilimento di appartenenza per il seguito di competenza.

L'**OE**, presa visione del suo turno di lavoro, si presenta in servizio, con l'anticipo previsto (tempi accessori), per la presa in consegna della vettura assegnatagli per l'esercizio. I tempi accessori devono essere utilizzati per verificare lo stato e la funzionalità della vettura (10 minuti).

Effettuate tali operazioni preliminari, in ottemperanza a quanto disposto dalla Tabella di Marcia, l'**OE** può iniziare il servizio di linea.

La presa in consegna della vettura da parte dell'**OE** avviene:

- ✓ **presso lo Stabilimento:** in tal caso l'**OE** si presenta all'ADE del c.d. "Ufficio Gestione" dichiarando il proprio nome ed il turno assegnatogli; lo stallo assegnato alla vettura, è già trascritto sul "Foglio di Via" (v. Allegato 1 – Foglio di Via) dall'Addetto alla Preparazione del Servizio in fase di assegnazione degli stalli per l'uscita (v. Allegato 2 - Verifica della vettura e dello stallo per adempimenti da assolvere per verifica della vettura e dello stallo).
- ✓ **presso il nodo Capolinea:** in tal caso l'**OE** si reca dall'agente smontante dal servizio per farsi consegnare la Tabella di Marcia ed il Foglio di Via della vettura ed effettua i controlli di funzionalità della vettura; nel caso di anomalie l'**OE** annoterà sul Foglio di Via le stesse, segnalandole al collega smontante.

Sia nel caso che la presa in consegna della vettura avvenga presso lo Stabilimento, sia che avvenga presso il nodo Capolinea, all'inizio del proprio turno di servizio, l'**OE**, dopo aver inserito la propria matricola, linea e treno, nel *sistema SIGE*⁴, appone sul Foglio di Via i seguenti dati:

- ✓ matricola aziendale;
- ✓ numero turno;
- ✓ orario di servizio programmato;
- ✓ il numero della linea e del treno;
- ✓ firma leggibile.

² Estratto Procedura Trambus "Erogazione del servizio pubblico locale" T3.2 Ed. 4^ 5/12/03

³ Art. 2 Allegato A R.D. 8/1/1931 – N. 148, O. di S. 165 11/3/1955, O. di S. 770 22/7/1986, O. di S. 275 16/4/1991, O. di S. 864 5/11/1997.

⁴ Vedi manuale operativo "SIGE sistema di bordo"

1.1. Trasferimento in linea²

Se la presa in consegna della vettura avviene nello Stabilimento, il percorso di trasferimento al capolinea di partenza può realizzarsi con le seguenti modalità:

- ✓ **fuori servizio** (l'OE non effettua fermate e, giunto al capolinea di destinazione, inizia il servizio di linea);
- ✓ **parzialmente** in servizio (l'OE è tenuto ad effettuare le fermate che incontra nel tragitto);
- ✓ **collegamento fuori linea** (l'OE effettua le fermate previste da tali percorsi); tali collegamenti, previsti dalla tabella di marcia, sono da considerarsi obbligatori e, nel caso in cui il servizio non venga svolto come programmato, sul Foglio di Via vanno conteggiati nella casella "corse effettuate - altre" ed indicate con la sigla "C".

2. Esecuzione della corsa²

L'OE esegue la corsa con le modalità previste da norme e regolamenti vigenti.

In particolare l'OE è tenuto al rigoroso rispetto degli orari di partenza previsti dalla Tabella di Marcia al fine di:

- ✓ non creare alterazioni di intervalli tra vetture;
- ✓ non causare l'accodamento tra le vetture in linea o l'eccessivo anticipo delle stesse al capolinea;

In tutti i casi, l'OE ha l'obbligo di trascrivere sul Foglio di Via, oltre all'ora di inizio del servizio (nella colonna con l'indicazione "dalle ore"), l'orario reale di partenza di ciascuna corsa (nella colonna con l'indicazione "ora"). Eventuali ritardi sugli orari previsti dalla Tabella di Marcia devono essere segnalati sul Foglio di Via, indicandone anche la motivazione. Le eventuali corse perse devono essere indicate sul Foglio di Via.

Eventuali modifiche e/o istituzioni di nuove linee vengono comunicate agli OE a mezzo Disposizioni Operative e planimetrie esposte nello Stabilimento.

Le deviazioni temporanee programmate, sul percorso di linea stabilito, vengono comunicate agli OE attraverso l'esposizione di un avviso, al capolinea e nello Stabilimento, indicante il percorso da seguire ed eventualmente i tempi di durata dell'interruzione.

Le deviazioni non programmate dovute ad eventi non previsti (ingombro stradale, lavori stradali, manifestazioni estemporanee, ecc.) vengono, invece, comunicate dal personale della Sala Operativa mediante l'apparato di bordo del sistema "SIGE" (in fonia o messaggio) o tramite il Personale ispettivo/Capolinea.

Ogni accadimento che si verifichi nell'espletamento del servizio di linea, sia esso legato alla funzionalità del mezzo, ad incidenti, al rispetto degli orari o alle condizioni delle strutture di linea, deve essere comunque registrato dall'OE sul Foglio di Via.

E' inoltre utile ricordare che:

- ✓ l'OE, durante il servizio, deve portare con sé la patente di guida, la CQC e la tessera di servizio; in caso di richiesta per una qualsiasi verifica, sia da parte degli addetti all'espletamento dei servizi di

Polizia Stradale, sia da parte del personale di controllo ed ispettivo dell'Azienda, esso deve esibire tali documenti⁵;

- ✓ in vettura è vietato fumare, mangiare, leggere giornali, riviste, ecc⁶;
- ✓ durante la guida, è vietato fare uso di apparecchi radiotelefonici ovvero di usare cuffie sonore durante la marcia; al personale di guida è consentito l'uso di apparecchi a vivavoce o dotati di **auricolare** (inteso come dispositivo monauricolare tale dunque da lasciare libero l'altro orecchio⁷), purché per il loro funzionamento non sia richiesto l'uso delle mani.
- ✓ è vietato abbandonare la vettura senza regolare autorizzazione, anche se questa sia ferma per qualsiasi motivo (sosta, guasto, inquadramento, ecc...);
- ✓ L'OE deve segnalare alla Sala Operativa tutto ciò che, in qualsiasi modo, possa arrecare intralcio, interferenza o pericolo per l'esercizio (es. lavori stradali, cantieri edili, improvvise modifiche di viabilità, anomalie riscontrate sulle paline di fermata quali danneggiamenti, errate indicazioni, irregolari posizionamenti, ecc.).

2.1. *Comportamento alle fermate ed in caso di retromarcia*

Per le disposizioni specifiche inerenti alle operazioni di effettuazione delle fermate e della retromarcia, si rimanda all'Allegato 3 – Comportamento alle fermate ed in caso di retromarcia

In merito al comportamento da tenere in presenza in fermata di un passeggero con ridotte capacità motorie, si ricorda che anche l'OE, durante la sua giornata lavorativa, può dare il suo "piccolo contributo" nel dimostrare particolare attenzione a chi ha bisogno di aiuto, dando al suo gesto un alto valore sociale.

2.2. *Prime ed ultime partenze*

Le prime ed ultime partenze rivestono una particolare importanza per le implicazioni che vi sono connesse e, pertanto, debbono essere garantite con tempestivi provvedimenti d'esercizio.

A questo proposito sarà cura dell'Operatore della Sala Operativa, anche attraverso disposizioni impartite al Capolinea (ove presente), di:

- ✓ anticipare la vettura successiva alla prima in caso di **prime partenze** e comunque accertarsi che la stessa sia stata regolarmente effettuata;
- ✓ sostituire la vettura mancante con altra in rientrata in caso di **ultime partenze**.

Nel caso la prima e/o l'ultima partenza non dovessero essere effettuate, o effettuate con oltre 10 minuti di ritardo, l'operatore di Sala Operativa comunica l'evento al Presidio Fonogrammi per la relativa trasmissione del fonogramma.

⁵ O. di S. 467 24/5/1988

⁶ O. di S. 165 11/3/1955

⁷ Disp. Operativa n. 274 09/12/2014

Nel caso la prima e/o l'ultima partenza dovessero essere effettuate con un ritardo contenuto entro i 10 minuti, l'operatore di Sala Operativa, registra l'evento sulla scheda che riepiloga i provvedimenti di esercizio delle linee assegnate all'operatore.

3. Riconsegna della vettura²

Al termine del proprio turno di servizio l'OE avrà cura di trascrivere sul Foglio di Via:

- ✓ l'ora in cui termina il servizio in linea (nella colonna denominata "alle ore");
- ✓ eventuali annotazioni di guasti o altro;
- ✓ l'eventuale ora di rientrata e la destinazione (nella pagina denominata "Annotazioni di servizio"), indicandone la motivazione, se diversa da quella prevista nella Tabella di Marcia.

Se durante il servizio si dovessero verificare corse perdute, limitate, deviate o prolungate, non previste dalla Tabella di marcia, è necessario barrare l'apposita casella, presente sul Foglio di Via, riportando nella riga interessata il numero e la tipologia delle corse effettuate (intere o altro).

3.1. Rientro della vettura

Nel caso la riconsegna della vettura avvenga in **Stabilimento**, all'atto del rientro, l'OE parcheggia la vettura in settori (stalli) dello Stabilimento, così come disciplinato dalla disposizione sulla utilizzazione del parcheggio.

3.2. Riconsegna della vettura al capolinea

Nel caso la riconsegna della vettura avvenga al **capolinea**, l'OE **smontante** deve attendere l'arrivo dell'OE **montante**, consegnargli il Foglio di Via e la Tabella di Marcia della vettura e comunicargli eventuali informazioni che possano tornargli utili per l'espletamento del servizio di linea.

3.2.1. Mancato cambio al capolinea

Nel caso in cui l'OE **montante** non si presenti in servizio:

- ✓ l'OE smontante deve avvertire la Sala Operativa mediante sistema SIGE (vedi manuale operativo "SIGE sistema di bordo") ed informare il personale preposto al presidio, se presente, del nodo capolinea;
- ✓ la corsa deve essere comunque completata, anche nel caso che il cambio, per fine turno, sia previsto lungo l'itinerario di linea;
- ✓ la vettura deve essere parcheggiata in aree capolinea autorizzate o, in mancanza di queste, ove consentito dalle norme del Codice della Strada;
- ✓ nel parcheggiare la vettura, devono essere adottati tutti gli accorgimenti del caso applicando, ove necessario, il cuneo e chiudendo le porte, con l'accortezza di lasciare la chiave di accensione motore nell'apposito contenitore.

3.2.2. Smontata in ritardo in località non presidiata⁸

L'OE che, a causa di forza maggiore, si trovi nella circostanza di «smontare» in ritardo rispetto all'orario previsto dal proprio turno di servizio, deve attenersi a quanto appresso specificato ai fini della corresponsione del relativo compenso a straordinario:

- ✓ indicare sul Foglio di Via le linee servite o i servizi effettuati ed a fianco, sulla destra, l'ora esatta della fine e dell'inizio degli stessi, completando quindi il Foglio di Via in tutte le altre parti;
- ✓ compilare il modello "Segnalazioni di Prestazioni Straordinarie-Superficie" (Mod. A.0168), appositamente previsto per le prestazioni straordinarie dovute a ritardo in linea, e farlo convalidare con la firma dal capolinea più vicino alla località della smontata se presente, oppure dall'ADE comandato alla "gestione" dello Stabilimento, e quindi inoltrarlo come di consueto.

Nel caso di impossibilità di eseguire nello stesso giorno le operazioni sopraindicate, il suddetto modello, ovviamente privo della firma di convalida del personale ispettivo e di controllo, deve essere inoltrato allo Stabilimento di appartenenza, improrogabilmente entro tre giorni.

L'OE smontato in ritardo, comunque, deve darne sollecita comunicazione telefonica all'ADE comandato alla "gestione" dello Stabilimento di appartenenza.

3.2.3. Regolarità linea e orario smontata OE⁹

In casi di ritardo e comunque in tutti i casi in cui si deve provvedere al reinquadramento della vettura in presenza di gravi anomalie sulla rete di trasporto, l'Operatore di Sala Operativa, in qualità di personale di controllo, nel ripristinare la regolarità di esercizio, in coordinamento con il personale ispettivo (ADE) e di capolinea presente sul territorio, ha la facoltà di disporre il proseguimento del servizio e quindi anche l'eventuale prolungamento dell'orario di smontata del personale.

4. Personale di riserva

Il personale comandato di riserva, di norma, viene impiegato per la copertura dei turni che restano scoperti per malattia, congedo, eccetera. Lo stesso, dopo l'uscita delle vetture e i cambi, può essere impiegato per ogni esigenza straordinaria di servizio¹⁰.

Qualora la durata effettiva del turno guida assegnato dovesse risultare superiore a quella prevista dal turno di riserva e l'OE accettasse il prolungamento del turno, sarà corrisposto il compenso per lavoro straordinario.

Nel caso in cui, invece, non accettasse, l'OE è comunque tenuto a proseguire il servizio, fino alla località (capolinea o Stabilimento) la cui ora di arrivo risulta più vicina (in eccesso o in difetto) all'orario di fine turno, con pagamento del compenso per eventuale straordinario compiuto¹¹.

⁸ O. di S. 175 del 3/03/1989

⁹ In conformità con l' O. di S. 898 del 29/08/1986

¹⁰ O. di S. 1042 14/10/1986 - O. di S. 1151 18/11/1986

¹¹ Acc. Az.le 1/1/1963

5. Guasti vetture bus¹²

5.1. Guasto al capolinea

Se il guasto si verifica al capolinea e lo stesso:

- ✓ è presidiato, l'OE trascrive gli effetti del guasto nell'apposito spazio del "Foglio di Via".
Successivamente l' Agente Capolinea, valutata l'entità del guasto in coordinamento con la Sala Operativa provvede all'eventuale sostituzione se dispone di vetture di riserva .
Nel caso in cui la vettura di riserva sia disponibile, alla ripresa del servizio l'OE trascrive la sostituzione sul "Foglio di Via" della vettura guasta e di quella di riserva e sale sulla vettura di riserva, portando con sé la Tabella di Marcia.
- ✓ non è presidiato, l'OE trascrive gli effetti del guasto nell'apposito spazio del "Foglio di Via" e contatta la Sala Operativa tramite sistema SIGE (vedi manuale operativo "SIGE sistema di bordo") o, in caso di apparato guasto, tramite telefono cellulare aziendale al numero telefonico unico.

5.2. Guasto in linea

Qualora l'OE ritenga che la vettura manifesti delle anomalie, durante l'erogazione del servizio, valutata l'entità del guasto, deve, dopo aver trascritto nell'apposito spazio del "Foglio di Via" la natura del guasto, contattare la **Sala Operativa** tramite sistema SIGE (vedi manuale operativo "SIGE sistema di bordo") o, in caso di apparato guasto di detto sistema, tramite telefono cellulare aziendale al numero telefonico unico.

L'OE comunica all'**operatore**:

- ✓ matricola del conducente;
- ✓ numero di esercizio della vettura;
- ✓ linea e turno esercitati;
- ✓ ora di inizio del guasto;
- ✓ tipologia del guasto verificatosi;
- ✓ luogo in cui si è verificato il guasto (via e altezza o numero civico).

L'**operatore della Sala Operativa**, valutata la rilevanza del guasto, sulla base di quanto comunicato dall'OE, dispone:

- ✓ il proseguimento del servizio; il guasto va segnalato dall'OE sul Foglio di Via e la riparazione avverrà in Stabilimento, alla rientrata per fine servizio;
- ✓ il rientro della vettura in Stabilimento (cfr. par. 5.2.1);
- ✓ la riparazione della vettura in linea o al capolinea (cfr. par. 5.2.2).

¹² Estratto Procedura Trambus "Assistenza alle vetture in linea" T3.3/6 Ed. 4^ 5/12/03

Negli ultimi due casi accetta l'apertura del guasto compilando i campi di una maschera del software preposto alla registrazione dei guasti sulla linea.

Nella gestione di guasti di particolare complessità tecnica, l'operatore di Sala Operativa, può richiedere il supporto di un Capo Operatore presente presso la Sala Operativa, che prende in carico la gestione dell'evento.

5.2.1. Rientro del bus in Stabilimento

Qualora il personale della Sala Operativa ritenga che la vettura non possa essere messa in servizio per mezzo dell'intervento dell'Operatore Tecnico di Pronto Intervento, ma la vettura stessa sia in condizioni di circolare, decide, in relazione alla disponibilità di mezzi, se inviare la vettura direttamente in Stabilimento per la sostituzione ovvero inviare sul luogo del guasto una vettura di sostituzione.

Nel caso in cui la vettura non sia in condizioni di circolare richiede, sempre allo Stabilimento d'appartenenza della vettura guasta, l'intervento di un rimorchio. Solo nel caso in cui lo Stabilimento d'appartenenza non disponga del rimorchio, quest'ultimo viene richiesto ad un'altro Stabilimento a seconda delle disponibilità.

Alla ripresa del servizio, l'OE comunica, attraverso il dispositivo di bordo SIGE o il telefono cellulare, i dati necessari alla chiusura della registrazione informatica del guasto alla Sala Operativa.

5.2.2. Riparazione del bus in linea o al capolinea

Qualora il Personale della Sala Operativa ritenga che il guasto sia riparabile in linea o al capolinea, invia sul posto l'Operatore Tecnico di Pronto Intervento, come di seguito descritto, registrando al contempo, per mezzo del "Programma Guasti" i dati relativi all'intervento ovvero:

- ✓ matricola dell'Operatore Tecnico di Pronto Intervento inviato;
- ✓ ora dell'invio dell'Operatore.

L'Operatore Tecnico di Pronto Intervento, giunto presso la vettura, verifica il guasto. In relazione al tipo di guasto riscontrato, si possono verificare i seguenti casi:

- ✓ il guasto è riparabile sul posto;
- ✓ il guasto è solo parzialmente riparabile sul posto;
- ✓ il guasto non è riparabile sul posto.

5.2.2.1. Guasto riparabile sul posto

L'Operatore Tecnico di Pronto Intervento effettua la riparazione e rimette in servizio la vettura. L'OE, dopo aver atteso la riparazione del guasto, comunica alla Sala Operativa i dati necessari alla chiusura del guasto.

5.2.2.2. Guasto parzialmente riparabile sul posto

L'Operatore Tecnico di Pronto Intervento effettua una riparazione parziale che pur non permettendo la regolare ripresa del servizio mette la vettura nelle condizioni di continuare la marcia. In questo caso il personale di Sala Operativa, avuta opportuna comunicazione telefonica

dell'accaduto da parte dell'Operatore Tecnico di Pronto Intervento, decide se mandare la vettura in Stabilimento per sostituzione ovvero se inviare sul posto una vettura di sostituzione.

5.2.2.3. Guasto non riparabile sul posto

L'Operatore Tecnico di Pronto Intervento, diagnosticato un guasto che non può essere riparabile in loco, chiama via telefono il personale della Sala Operativa per il rimorchio e l'eventuale sostituzione. Alla ripresa del servizio, l'OE comunica alla Sala Operativa i dati necessari alla chiusura della registrazione informatica del guasto alla Sala Operativa.

5.2.3. Provvedimenti verso i passeggeri bus

A seguito di un guasto che comporta l'interruzione del servizio, l'OE è tenuto ad informare i passeggeri chiedendo loro di abbandonare il mezzo e proseguire il percorso utilizzando la vettura delle corse successive. *In questo caso l'OE è autorizzato a far scendere i clienti anche se al di fuori delle aree adibite a tale operazione.*

5.3. Tabella riepilogativa per regolamentare la gestione dei guasti in linea

In allegato al documento (Allegato 4 – tabella “Gestione guasti in linea”) viene riportato un elenco delle principali e più ricorrenti tipologie di guasto con indicazione dei comportamenti a cui deve attenersi il conducente.

6. Rinvenimento di oggetti¹³

Qualora l'OE rinvenga, o riceva in consegna da un cliente, un oggetto lasciato incustodito in un sito o su un mezzo aziendale, è obbligato a prenderlo in affidamento e ad assicurarne la custodia.

Dal momento in cui l'OE prende in custodia l'oggetto rinvenuto è tenuto ad avvisare, appena possibile, la Sala Operativa e, ove presente, l'agente capolinea.

Al termine del proprio turno di servizio, l'OE che ha rinvenuto l'oggetto è tenuto a consegnarlo all'ADE comandato alla “gestione” dello Stabilimento assegnatario del turno di servizio ed a compilare per ciascun oggetto il modello “Verbale di ritrovamento di oggetto”, indicando:

- ora e data del ritrovamento;
- numero di esercizio della vettura o sito ove è stato rinvenuto l'oggetto;
- indirizzo del ritrovamento;
- descrizione dell'oggetto.

Nel caso l'oggetto sia stato rinvenuto dallo stesso OE deve essere contrassegnata la dicitura “rinvenivo...”, in caso contrario, contrassegnare la dicitura “ricevevo in consegna...”.

L'ADE stesso rilascia all'OE consegnatario la ricevuta.

¹³ E' in corso di revisione la procedura di gestione oggetti rinvenuti.

6.1. Riconsegna con procedura d'urgenza

Nei casi in cui il cliente si presenti direttamente in Stabilimento per richiedere un oggetto da lui smarrito, adducendo uno stato di necessità o un grave ed oggettivo motivo d'urgenza (medicinali, biglietti di viaggio, chiavi dell'abitazione, ecc.), l'ADE, di turno presso lo Stabilimento, deve richiedere telefonicamente l'intervento di un agente delle Forze dell'Ordine.

Nel caso in cui il cliente si presenti in piazza (lungo la linea) per richiedere un oggetto da lui smarrito, l'OE contatta la Sala Operativa affinché si possa procedere alla sua restituzione, che potrà avvenire solo in presenza di un agente delle Forze dell'Ordine e di un ADE o Capolinea.

A seguito della restituzione dell'oggetto l'ADE o Capolinea contatta il presidio fonogrammi presente in Sala Operativa che provvede ad elaborare il fonogramma.

Nel caso in cui l'agente delle Forze dell'Ordine, seppur chiamato, non si presenti o ritardi nel suo arrivo, il cliente è tenuto a presentarsi direttamente in Stabilimento; in tale caso si segue quanto sopra descritto.

7. Emergenze in linea

Nell'ambito della gestione delle emergenze/imprevisti in linea è prioritario salvaguardare la sicurezza dell'Operatore di Esercizio e della clientela.

Per un'ottimale gestione degli eventi è essenziale la collaborazione/comunicazione tra Operatore di Esercizio e Operatore di Sala Operativa.

In allegato (*"Allegato 5 – Gestione emergenze in linea"*) vengono fornite alcune indicazioni di massima per la gestione dei seguenti eventi:

- ✓ Incidente;
- ✓ Furto o borseggio;
- ✓ Aggressione;
- ✓ Malore di un passeggero;
- ✓ Malore dell'OE;
- ✓ Incendio (bus, tram, filobus, vettura alimentata a metano, vettura privata).

7.1. Segnalazioni/denunce all'autorità giudiziaria¹⁴

Secondo quanto previsto dall'art. 331 del Codice di Procedura Penale, l'OE, in qualità di incaricato di pubblico servizio, qualora durante il turno di servizio abbia notizia di un reato perseguibile di ufficio, è tenuto a farne denuncia per iscritto alle competenti Autorità Giudiziaria.

In particolare, tutto il personale di movimento (tra cui gli OE) in tutti i casi di eventi connessi all'esercizio che possono compromettere il regolare svolgimento dello stesso, determinando una interruzione di pubblico servizio e/o arrecare danno alle vetture, al personale ed agli utenti (sosta d'intralcio, danneggiamento doloso, imbrattamento, furto, rissa, percosse, minacce, ingiurie, eccetera) è tenuto a:

¹⁴ Cfr. Disposizione Operativa 196 del 08/09/2014

- ✓ informare tempestivamente la Sala Operativa affinché provveda a redigere il fonogramma e ad avvisare la struttura "Sicurezza", per l'avvio dei controlli/indagini di competenza, e le Forze dell'Ordine;
- ✓ compilare il mod. A.0256 "Rapporto all'autorità giudiziaria" riportando in modo dettagliato l'evento ed inviarlo entro 24 ore all'area "Sanzioni del codice della strada e rapporti con autorità giudiziaria" della struttura "Analisi e monitoraggio della qualità del servizio", all'indirizzo di posta elettronica rag@atac.roma.it o al numero di fax 06 4695 4632

Al fine di fornire chiarimenti relativi alla compilazione del mod. A.0256 "Rapporto all'autorità giudiziaria" è stato predisposto il numero di telefono 06 46954620.

8. Comunicazione con la Sala Operativa¹⁵

All'inizio del proprio turno di lavoro l'OE prende in carico, assieme a tutte le altre dotazioni presenti in vettura, la strumentazione AVM di bordo e ne verifica il corretto funzionamento. In particolare verifica l'integrità fisica e funzionale dei seguenti componenti del sistema:

- ✓ sistema display di bordo (accensione e integrità fisica);
- ✓ sistema vivavoce (integrità fisica dell'altoparlante).

In caso di malfunzionamento l'OE deve riportare sul Foglio di Via le anomalie riscontrate.

Dopo aver preso in carico la strumentazione, l'OE deve provvedere a:

- ✓ inserire la propria matricola sul terminale AVM (attraverso il pulsante a membrana "inizio turno autista" presente sul terminale di bordo);
- ✓ verificare la corretta segnalazione sul display di bordo del numero di linea e dell'orario (in caso di dati automatici errati l'informazione deve essere inserita manualmente dall'OE premendo il pulsante "Cambio Serv."). In questo modo all'OE viene presentato un pannello per l'inserimento manuale della linea e del turno macchina;
- ✓ verificare la presenza di messaggi sul display ed inviare la conferma di lettura tramite il tasto "conferma".

L'OE, compatibilmente con la sicurezza del servizio, è tenuto alla verifica costante della presenza di messaggi sul display e ad inviare la conferma di lettura degli stessi:

- ✓ ad ogni fermata;
- ✓ all'arrivo al capolinea;
- ✓ prima di scendere dalla vettura in qualsiasi circostanza;
- ✓ appena salito in vettura in qualsiasi circostanza.

Si precisa che le disposizioni impartite via messaggio hanno la stessa valenza di quelle impartite verbalmente dagli operatori della Sala Operativa.

¹⁵ Estratto IL 03.1-22 "Istruzione di lavoro per la gestione del servizio in linea tramite sistema di bordo AVM".

Inoltre, in caso di variazione della linea/orario svolto, l'OE deve provvedere manualmente all'aggiornamento dell'inizializzazione del servizio premendo il pulsante "Cambio Serv.". In questo modo all'OE viene presentato un pannello per l'inserimento manuale della linea e del turno macchina.

Per maggiori dettagli è possibile consultare le istruzioni contenute nel Manuale "SIGE – Sistema di Bordo – Manuale Operativo n°1"

8.1. Modalità di comunicazione OE – Sala operativa

La comunicazione tra l'OE e la **Sala Operativa** può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- ✓ messaggio;
- ✓ dispositivo vivavoce;
- ✓ numero telefonico 06 70607001;
- ✓ segnalazioni di emergenza.

8.1.1. Messaggio

L'OE ha l'obbligo di segnalare, attraverso AVM, qualsiasi anomalia e difformità perturbativa della regolare gestione del servizio. Di seguito si riporta l'elenco delle segnalazioni che possono essere inviate attraverso i pulsanti a membrana presenti sul terminale autista:

- ✓ ingombro stradale - ingombro che pregiudica la regolarità del servizio;
- ✓ incidente - incidente nel quale è coinvolta la vettura;
- ✓ cambio servizio – permette all'OE di inizializzare il servizio a seguito di cambiamento di linea e/o turno macchina;
- ✓ telefono – richiesta di chiamata telefonica. A seguito della ricezione del messaggio l'operatore della Sala Operativa provvede a chiamare la vettura. Questa funzionalità va utilizzata solo nel caso in cui si verifichi la necessità di comunicare un evento che non rientra nelle categorie già codificate;
- ✓ eccessiva utenza – eccessiva presenza di utenti in fermata. Da utilizzare per segnalare all'operatore della Sala Operativa la necessità di inserire vetture sussidio;
- ✓ ritardo in linea su fine turno autista – invia alla Sala Operativa la segnalazione di ritardo sulla fine del turno uomo. Da utilizzare nel caso in cui l'OE ritiene di non poter completare il servizio programmato nell'ambito del suo turno di guida;
- ✓ mancato cambio turno autista – permette all'autista che ha completato il proprio turno di segnalare alla Sala Operativa l'assenza del personale incaricato di coprire il turno seguente;
- ✓ congestione veicolare – invia alla Sala Operativa la segnalazione di congestione veicolare straordinaria;
- ✓ avaria – invia alla Sala Operativa la segnalazione di guasto con vettura non marciante;
- ✓ guasto – invia alla Sala Operativa la segnalazione di guasto con vettura marciante.

Oltre a queste è possibile inviare altre segnalazioni che sono disponibili all'interno del menù accessibile dallo schermo *touchscreen* del terminale autista. Attraverso questa funzionalità è possibile

accedere all'area pulsanti, dove sono presenti le schermate secondarie relative ai tasti di inserimento matricola, cambio servizio, invio messaggi precodificati, messaggi ricevuti, modalità Stabilimento e impostazioni.

Per maggiori dettagli è possibile consultare le istruzioni contenute nel Manuale "SIGE – Sistema di Bordo – Manuale Operativo n°1"

Ad integrazione di quanto previsto nella IL 03.1-22 "Istruzione di lavoro per la gestione del servizio in linea tramite sistema di bordo AVM" si precisa che trascorsi dieci minuti dall'invio della segnalazione/richiesta, attivata attraverso sistema di bordo AVM, qualora l'OE non sia stato contattato dall'Operatore della Centrale, lo stesso è tenuto a chiamare la relativa postazione SIGE attraverso il cellulare aziendale al numero 06 70607001 (alla voce "AVM SIGE", per poi digitare il tasto corrispondente allo Stabilimento di appartenenza). Tali telefonate saranno direttamente convogliate alle postazioni dedicate alle vetture delle linee inserite nel SIGE.

8.1.2. Dispositivo vivavoce

Il dispositivo vivavoce costituisce parte integrante del sistema AVM di bordo e permette la comunicazione in fonia tra OE e Sala Operativa. Tale dispositivo è costituito da un altoparlante e un microfono. In questo caso la comunicazione avviene su input dell'Operatore della Sala Operativa eventualmente a seguito dell'invio di un messaggio "richiesta di chiamata telefonica" inviata dall'OE tramite il dispositivo AVM di bordo (premendo il pulsante "telefono" presente sull'interfaccia autista). In ogni caso l'OE verrà avvertito dell'instaurarsi della comunicazione in fonia, tramite un segnale acustico e l'accensione di una segnalazione luminosa sul display.

8.1.3. Numero telefonico unico 06 70607001

Solo ed esclusivamente in caso di malfunzionamento/assenza del sistema AVM le comunicazioni di servizio dovranno essere effettuate chiamando il numero unico (06 70607001) tramite il telefono cellulare aziendale in dotazione.

Si rammenta che, in conformità a quanto previsto nella IL 03.1-22 "Istruzione di lavoro per la gestione del servizio in linea tramite sistema di bordo AVM", l'OE assegnatario del cellulare aziendale è tenuto a tenere attivo l'apparato durante l'orario di lavoro nonché ad attenersi a quanto previsto dalle vigenti norme di legge e dalle disposizioni aziendali relativamente all'utilizzo degli apparecchi radiotelefonici.

8.1.4. Segnalazioni di emergenza

L'OE può trasmettere alla Sala Operativa segnalazioni di emergenza attraverso due distinte modalità:

- ✓ pulsante di allarme – "allarme generico". Il pulsante a membrana è presente sul terminale autista, e viene utilizzato per le segnalazioni di tutti gli eventi critici sotto il profilo della sicurezza di esercizio (evento che perturba l'esercizio come ad esempio incidente grave, malori in vettura, ecc...). Questo segnale viene recepito dalla Sala Operativa e gestito in maniera prioritaria rispetto agli altri messaggi. L'OE può inoltre ed eventualmente in aggiunta, richiedere, sempre attraverso il terminale autista (premendo il pulsante "telefono"), una diretta comunicazione in vivavoce con la Sala Operativa;
- ✓ pedale di emergenza – "emergenza assoluta". Il pedale è da utilizzare per le segnalazioni di tutti gli eventi che pregiudicano l'incolumità dell'autista e/o dei passeggeri (come ad esempio aggressioni, ecc...). Per attivare l'invio della segnalazione è necessario premere il pedale e tenerlo premuto per almeno 3 secondi, ovvero per il tempo necessario all'attivazione. In tal caso

può essere attivata una chiamata in “ascolto silente” da parte della Sala Operativa al fine di identificare l'emergenza in corso e provvedere alla tempestiva gestione della stessa.

L'OE deve prestare la massima attenzione al fine di evitare l'utilizzo improprio o accidentale del pedale e del pulsante stessi.

8.2. Gestione delle segnalazioni

A seguito dell'invio da parte dell'OE di una delle richieste/comunicazioni inviate con l'apparato di bordo SIGE, l'OE riceve sulla strumentazione di bordo un messaggio di conferma dell'avvenuto invio.

Compatibilmente alle esigenze operative della Sala Operativa, nel più breve tempo possibile l'operatore della Sala Operativa provvede alla gestione dell'evento comunicando all'OE eventuali azioni da intraprendere attraverso le seguenti modalità:

- ✓ tramite un messaggio visualizzato sul display dell'apparato AVM di bordo (avvenuta la ricezione e la lettura del messaggio, l'OE è tenuto ad inviare la conferma di lettura);
- ✓ verbalmente, contattando l'OE mediante il sistema vivavoce integrato all'apparato AVM di bordo;
- ✓ in caso di malfunzionamento/assenza del sistema vivavoce di bordo l'operatore di Sala Operativa contatta l'OE, tramite il cellulare aziendale in dotazione allo stesso. A tal fine, gli OE devono tenere attivi gli apparati durante l'orario di lavoro.

9. Rapporti con la clientela

Si coglie l'occasione per ricordare che è fondamentale imparare a mettere al centro del proprio lavoro il cliente e la sua soddisfazione, cercando di offrire un servizio sempre attento e all'altezza delle aspettative.

In tal senso nell'Allegato 6 – Rapporti con la clientela, sono forniti alcuni suggerimenti per gestire in maniera ottimale la comunicazione con il cliente.

10. Malattia

Il personale viaggiante ha l'obbligo di comunicare lo stato di malattia o la sua continuazione, **appena possibile e comunque, prima dell'inizio del proprio turno di servizio**, onde consentire, in tempo utile, la sostituzione.

L'OE, nel denunciarsi malato, deve fornire i seguenti dati:

- ✓ cognome e nome (se diverso, anche quello sul citofono di casa e sulla targhetta di casa)
- ✓ qualifica e matricola
- ✓ specificare se la data in cui inizia la malattia è la stessa della denuncia
- ✓ turno di servizio previsto o interruzione del servizio o riposo o congedo
- ✓ domicilio (via, viale o piazza; numero civico; scala, interno; lotto; fabbricato ed altre eventuali indicazioni utili a reperire l'abitazione) o eventuale altro indirizzo in cui l'OE è reperibile nel periodo di malattia.

- ✓ in caso di ricovero Ospedaliero (l'agente deve comunicare la data di inizio e fine del ricovero)

Nel caso di stato di malattia insorto durante il servizio, l'OE è tenuto ad effettuare analogha comunicazione non appena possibile.

Per ulteriori approfondimenti si fa riferimento alla Disposizione Gestionale 23/2013.

11. Infortunio

Un **infortunio sul lavoro** è un evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna, che produce lesioni traumatiche, verificatosi nello svolgimento dell'attività lavorativa, dal quale derivano morte o inabilità permanente o temporanea.

La causa violenta deve essere idonea per intensità e tempo a causare il danno. Sono considerati infortuni sul lavoro anche gli eventi verificatisi "in itinere", ovvero durante il percorso abitazione-luogo di lavoro.

In caso di infortunio, anche di lieve entità, l'OE deve darne immediatamente notizia al suo superiore diretto (Capolinea, ADE, Ecc.) e recarsi al pronto soccorso, dove gli viene rilasciato il primo certificato medico che va inviato allo Stabilimento di appartenenza.

Successivamente, non appena possibile, l'OE comunica all'ADE della "gestione" dello Stabilimento le seguenti informazioni utili al completamento della pratica le generalità dell'infortunato:

- ✓ servizio di appartenenza
- ✓ luogo di lavoro
- ✓ ora dell'evento
- ✓ ora dell'abbandono del posto di lavoro
- ✓ ora in cui si è venuti a conoscenza
- ✓ luogo dove è avvenuto l'infortunio
- ✓ cause e circostanze che lo hanno determinato
- ✓ dinamica della lesione
- ✓ abitazione e ASL di appartenenza dell'infortunato.

Per l'espletamento della pratica, la documentazione medica va inviata presso il c.d. **"Ufficio infortuni"** – **Via Prenestina 45 – tel. 06 4695 – 3939/4691.**

Allegato 1 – Foglio di Via

Il Foglio di Via è un documento di estrema importanza per la rilevazione dei chilometri effettuati.

Basti pensare che Atac contabilizza ogni anno circa 650.000

FdV che rappresentano, a fini giuridici, la documentazione ufficiale del servizio svolto e devono essere conservati per almeno 5 anni.

La tua attenzione nella fase di compilazione e le tue conoscenze professionali diventano, quindi, elementi determinanti.

Il FdV ha una duplice funzione: "Libro di Bordo" (riporta la "cronaca" giornaliera della vettura) e "Documento Contabile" (certifica il servizio realmente svolto ai fini contrattuali).

Di seguito, per aiutarti a una corretta compilazione del documento, troverai molte informazioni utili e alcuni esempi pratici.

Informazioni generali

In generale è importante sapere che:

- il FdV segue sempre il veicolo cui è abbinato
- il n. turno da trascrivere sul FdV è lo stesso che viene indicato nel "modulo di servizio", in "libreria turni", sul "foglio variazioni" o comunicato dall'infoturni e dall'Ade (nel caso di turno costruito ex novo)
- per compilare il FdV è meglio utilizzare una penna a sfera, preferibilmente di colore nero, scrivendo all'interno dei campi con grafia leggibile
- i campi non utilizzati devono rimanere in bianco (senza annullarli con righe o altri segni, se non previsto)
- dopo il 6° autista occorre utilizzare un secondo FdV. In questo caso contrassegnare con una X la casella "segue" (nell'angolo in alto a destra del 1° foglio) e sul 2° foglio riportare gli stessi dati (n. vettura, cod. Rim., data, cod. Stallo, linea e orario) del 1° FdV e scrivere "2" nella casella in alto a destra "N° Progr."

Il Foglio di Via è composto da 4 pagine:

- la pagina 1 contiene le informazioni che individuano autista, turno, vettura e linea, insieme a dati di sintesi del servizio effettivamente svolto da ciascun autista
- la pagina 2 completa le informazioni della prima pagina che si concludono con la firma dell'autista
- la pagina 3 è dedicata a tutti gli aspetti legati

alla funzionalità della vettura e rappresenta la stretta relazione tra l'autista "Comandante del mezzo" e gli addetti alla manutenzione

- la pagina 4 contiene il dettaglio di tutte le corse effettivamente svolte in linea.

Tabella codici e sigle depositi

Cod.	Sigla	Depositi
03	RPO	P ortonaccio
05	RTV	tor ve R gata
06	RTP	tor pag N otta
07	RAC	A cciaia
10	RPM	S tabilimento porta maggiore
11	RMS	F ilobus monte sacro
14	RTS	tor sapien Z a
15	RMA	M agliana
17	RCO	C ollatina
19	RGR	G rottarossa

La prima colonna indica i codici dei depositi riportati sulla pagina 1 del FdV, generalmente prestampati dalla "stecca".

La seconda colonna indica le sigle dei depositi riportate sulla Tabella di Marcia.

Nella terza colonna la lettera in grassetto è utilizzata come primo carattere del numero turno e identifica lo Stabilimento.

Descrizione del FdV

Appena prendi servizio

1

Verifica i dati inseriti dalla "stecca" del tuo Stabilimento.

Se questo riquadro è vuoto o contiene dati errati,

2

Compila il riquadro "Turno Conducente" con:

- Il numero della tua matricola
- Il numero del turno che corrisponde a 10 caratteri alfanumerici, suddivisi in due blocchi da 6 e 4 campi: il primo blocco inizia con una lettera che identifica la rimessa ed è seguito da 5 campi che rappresentano il numero della linea; il secondo blocco di 4 campi inizia con una lettera (F=feriale, S=sabato, D=domenica/festivi) seguita dalle cifre che identificano il turno.

22

- l'indicazione dell'orario "dalle ... alle" che cor-

risponde al turno o ad una frazione di turno.
ATTENZIONE: in caso di turno frazionato segna come orario solo quello della frazione che stai per svolgere e non dell'intero turno di lavoro. Nel campo "Fraz." è necessario scrivere uno dei seguenti numeri: 1= se prima frazione o turno intero; 2= se seconda frazione; 3= se turno a straordinario; 4= se sei di riserva e stai per svolgere un turno intero e la prima frazione di un turno a due frazioni; 5= se sei di riserva e stai per svolgere la seconda frazione del turno.

Durante il servizio

3

compila i campi di questo riquadro con: n. di linea o di altri servizi (es. collegamento speciale) man mano che li svolgi e l'ora di inizio e fine

4

barra questa casella in caso di corse non regolari, cambio vettura, cambio linea

5

compila questo riquadro solo se il servizio non viene svolto come programmato. In particolare, riporta: il n. totale delle corse effettuate "intere" e "altre" e specifica il tipo come da legenda. In questo caso conteggia in "altre" anche le corse programmate (limitate, deviate, prolungate, collegamenti)

6

se durante il turno ti sostituiscono il veicolo: scrivi qui il n. di esercizio della vettura di sostituzione, il n. della tua posizione turno e l'ora della sostituzione.

PAG. 2/4

ANNOTAZIONI VARIE DI SERVIZIO

servizi speciali (matr. di riserva, straordinari, ecc.)			
	posizione turno	inizio	fine
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

FIRMA CONDUCENTI		data-turno	
PT	posizione turno	data	turno
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

In questa pagina trovi:

in alto, uno spazio per le "Annotazioni Varie di Servizio" dedicato: a) informazioni relative ad eventi imprevisti (deviazioni, guasti, ingombri stradali incidenti ecc.); b) eventuali percorsi FS, anche se programmati (uscite/rientrate ecc.); c) note varie dell'autista o dell'Ispettivo (ADE, Capolinea, OQM ecc.) seguite dalla firma. Nei casi previsti alla lettera "a", indica ora, luogo e tipo di evento e specifica la fonte (Centrale Operativa o Ispettivo) e annota nome/matricola se la disposizione ti viene data per telefono.

al centro, uno spazio per specificare eventuali "servizi speciali" effettuati (scuola conducenti, riservate al personale, ecc.).

in basso, apponi la tua firma, rispettando la posizione del turno (come a pagina 1 del FdV), segna l'ora di inizio e fine dell'intero turno di servizio.

[illegible]

In questa pagina dedicata agli aspetti legati alla funzionalità del veicolo, trovi 3 sezioni:

in alto per eventuali annotazioni della manutenzione

al centro per la movimentazione esterna o recupero vettura. L'autista compila il riquadro solo se viene incaricato di guidare il veicolo fuori dal turno di servizio; se già utilizzato, scrive le stesse informazioni nelle annotazioni di pag. 2.

in basso per la segnalazione dei guasti. Nella colonna riservata all'operatore di esercizio:

- scrivi la tua matricola
- apponi la tua firma
- descrivi in stampatello l'anomalia del mezzo.

[illegible]

Durante il servizio di linea, partendo da sinistra scrivi:

in alto, soltanto all'inizio, linea e orario che stai per svolgere (di norma come da tabella di marcia)

subito sotto, nella colonna PT, scrivi per ogni corsa
il tuo n. di “Posizione Turno” (come da pagina 1 del
FdV)

nella colonna "ora" scrivi l'esatto orario di partenza delle singole corse di linea (mai quelle dei collegamenti), sulla riga di "andata" (A) o di "ritorno" (R); se la tua 1^a corsa è di ritorno barra tutta la riga di andata (colonne "ora", "A" e "B"). La Tabella di Marcia ti indica il capolinea di And. e Rit.

per corsa diversa da quella intera o non effettuata, compila le colonne "A" e "B" con tipo e motivazione; non le compilare nel caso di partenze in ritardo.

Cambio autista
24

Se sei il conducente successivo, continua a compi-

lare la colonna "ora", con l'orario corse, come sopra. In caso di errore del collega precedente (orario partenza scritto su riga A o R sbagliata), devi tracciare una barra sulla prima riga di tua competenza e scrivere la tua prima partenza nella riga corretta.

In caso di inserimento su linea diversa da quella programmata, in basso compila la "zona riservata altra linea" come sopra. Attenzione: in questo caso torna anche a pag. 1 del FdV e, nel riquadro 3:

- scrivi l'orario in cui finisci di svolgere il servizio sulla 1^a linea (quella programmata)
- registra il numero dell'altra linea che stai per svolgere e barra la casella "altra linea"
- riporta l'orario di inizio e fine di questa ultima linea nel riquadro 5:
- per ogni linea riassumi il n. delle corse effettuate ("intere" e "altre") e specifica il tipo solo alla fine del servizio di linea.

Esempio 1

Turno regolare con corsa limitata programmata in uscita

1° autista, matr. 48000, turno G301-- F017 a 2 frazioni (1- Rim. Grottarossa 6.34 – Pza Mancini ore 9.18 sul 301/3°; 2- Pza Mancini 10.06 – Pza Mancini 12.33 sul 301/9°) esce alle 6.34 per una corsa limitata programmata da via Cassia (alt. via 25 Pareto) al cap. di via Grottarossa.

- A pag. 1 del FdV: compila il "Turno conducente" (pos turno 1). ATTENZIONE: segna il numero della fraz. (1) e solo l'orario (dalle 6.34 alle 9.18 della fraz. che stai per svolgere; nella sezione "Linea" scrivi 301 e nella colonna "dalle ore" 06.57 solo quando inizi il 301/3° e, al termine, nella col. "alle ore" 09.18.
- A pag. 4 scrivi l'ora della corsa limitata programmata (06.57) e inserisci: L nella colonna A e il codice 06 nella colonna B.
- A pag. 2 scrivi nelle annotazioni: "Ore 6.34 esce per via Cassia, alt. via V. Pareto, per limitata direz. V. di Grottarossa".

2° autista, matr. 48015, turno G301-- F005 a 2 frazioni (1- Rim. Grottarossa 4.48 – Pza Mancini ore 9.00 sul 301/1°; 2- Pza Mancini 9.18 – Rim Grottarossa 10.46 sul 301/3°).

- A pag. 1 a) compila il "Turno Conducente" in posizione 2, segnando il numero (2) e l'orario (dalle 09.18 alle 10.46) della fraz.; b) nella sezione linea scrivi 301 e a seguire 9.18 e poi l'ora esatta di fine servizio in linea (10.25).
- A pag. 4 riporta nella colonna "PT" il n. della tua posizione turno (2) e nella colonna "Ora", l'ora esatta delle partenze.
- A pag. 2 a fine servizio sul 301, scrivi nelle annotazioni: "Ore 10.25 da pza Mancini rientra FS per Rim. Grottarossa".

[illegible][illegible]

Esempio 2

Turno frazionato, prima partenza da capolinea di ritorno e inserimento su altra linea

Linea 105/13: turno del 1° autista frazionato, con collegamento in uscita e 1^ partenza da capolinea di ritorno; il 2° autista effettua turno a straordinario; il 3° autista parziale inserimento su altra linea.

1º autista, matr. 47000.

- A pag. 1 scrivi il coll. (A01) nella 1^ riga e l'orario.
- A pag. 2 scrivi nelle annotazioni "ore 4.42 esce per Termini effettuando Coll. A01".
- A pag. 4 barra tutta la prima riga 1A e scrivi la tua 1^ corsa delle 5.05 sulla riga 2R

2º autista, matr. 47012.

- A pag. 1 inserisci il numero 3 nel campo "Fraz." del riquadro "Turno Conducente"

3° autista, matr. 47106. Tutto regolare sul 105 fino alle 13.49. Alle 13.50 vieni inserito sul 40.

- A pag. 1 a) barra la casella in alto “corse non regolari, ecc.”; b) su riga del 105, colonna “Alle ore” scrivi 13.49; c) nella riga sotto scrivi 40 (col. “Linea”), barra la casella “Altra linea”, scrivi

13.50 (ora di inizio sul 40).

- A pag. 4 compila "Zona riservata altra linea" inserendo le corse che effettui.

Alle ore 14.56 arrivi a Termini e torni sul 105; smonti alle 16.08 e l'Ispettivo ti manda FS a Ponte Casilino per una limitata dir. Termini.

- A pag. 1 chiudi il servizio sul 40 (14.56) e nella riga sotto, col. "Linea" scrivi 105 con partenza 14.58. A pag. 4 scrivi 14.58 nella col. "Ora", F nella col. "A" e 13 nella colonna "B"; nella riga sotto scrivi: 15.30, L, 13.

All'arrivo a Termini a pag.1 scrivi l'ora di fine turno (16.08), le corse intere (02 sul 105 e 02 sul 40) e le altre (01 L sul 105).

Attenzione, a pag. 2 al momento della disposizione devi aver scritto nelle annotazioni, seguite sempre dalla firma o dal nome e matr. dell'Ispettivo: 1) "dalle ore 13.50 effettua servizio linea 40" – 2) "alle ore 14.58 torna sul 105, va FS a Ponte Casilino da dove riprende servizio dir. Termini".

Lun-Ven Base transmitta		Tab. N° 10		Lun-Ven Base transmitta		
Pag. 644		74RPO		Consegna: 00 45		
PAG. 644 INDIRIZZO: PIAZZA VIALE L. MARCONI 00187 ROMA TELEFONO: 06/478111 TELEFAX: 06/478112		TIPO CODICE 1. Incontro 2. Incontro 3. Incontro 4. Incontro 5. Incontro 6. Incontro 7. Incontro 8. Incontro 9. Incontro 10. Incontro		MOTIVAZIONE 1. Incontro 2. Incontro 3. Incontro 4. Incontro 5. Incontro 6. Incontro 7. Incontro 8. Incontro 9. Incontro 10. Incontro		Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base Codi. di Base
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 07 03 06 07 35 07 08 16 08 08 20 09 10 05 10 10 30 11 10 59 12 11 42		
04 10		04 10		04 10		
01 05 27 02 05 49 03 06 13 04 06 35 05 0						

Direzione _____
 Numero _____

FOGLIO DI VIA

N° Pagine _____
Segue _____

Data **15 11 07** Numero Esenzione Veicolo _____ Codice Stato _____
 Codice Partenza **03** **7582** **C 13**

Scrittura della Pila, Forno, Oro Sale _____
 Litro e Olio Fontanella (da Tabella Olio) _____
 (Pila) _____ **64** **10**

ANIMARE LA CAMPILA IN CASO DI
 CENSI: NON RINGIARLA, CAMBIO VEICOLI
 CAMBIO PILE

X

TURBO CONDUCENTE

Pila	Litro	Altra Litro	Olio Litro	Alto Litro	N° Censo e Battuto		
					Intero	Altra	Tipo
47500	P02	0514	0527	01	C		
P64	F001	0527	1059	07	01	D	
1 0514	1059				01	L	
47650	P64	F002					
1 1059	1704						

3. Pila _____ Litro _____ Litro _____

3. 44 CON LA RELATIVA MOTIVAZIONE NEL CAMPO 6

Esempio 3

Ritardo per manifestazione e deviazione corse

Linea 64/10, il turno del 1° autista è intero ed effettua collegamento in uscita come da disposizione affissa in rimessa. Alle ore 8.00 trova una manifestazione in piazza della Repubblica ed effettua deviazione corse con recupero ritardo.

1° autista, matr. 47500. Dalle 5.14 alle 5.27 effettui collegamento P02 (non riportato in tabella di marcia). Successivamente, a causa della manifestazione, l'Ispettivo dispone di deviare la corsa delle 8.16 da Termini su via Cavour e via De Pretis.

- A pag. 1 ricordati di barrare la casella in alto "corse non regolari, cambio vettura, cambio linea".
- A pag. 4 scrivi D nella colonna A e codice 08 nella colonna B.

Nell'ultimo giro il ritardo accumulato sarà recuperato limitando a Piazza Venezia su disposizione dell'Ispettivo, da annotare a pag 2.

- A pag. 4 scrivi 10.05 nella colonna "Ora", F nella colonna "A" e 08 nella colonna "B"; nella riga sotto scrivi: 10.30, L. 08.

All'arrivo a Termini a pag.1 registra l'ora di fine servizio (10.59) e riepiloga le corse intere e le altre effettuate (su riga coll. P02: scrivi tra le "altre" 01 C su riga del 64: "interi" 07, "altre" 01 D e sotto 01 L).

2° autista, matr. 47650. Il cambio avviene in orario come previsto da Tabella di Marcia a Termini e per tutto il turno le corse sono state regolari. Effettua le registrazioni come di regola.

Tab. N° 1 Linea 719 RMA
Codice 071932 Dur. 10:00:00
Cap. Ans. 1942
Cap. Resp. RMA
Presenza: 04:08
Totale dei Servizi: 20:00
Cap. Tot. 20:00

MOTIVAZIONE

TIPO CORSA

1° Autista

2° Autista

3° Autista

4° Autista

5° Autista

6° Autista

7° Autista

8° Autista

9° Autista

10° Autista

11° Autista

12° Autista

13° Autista

14° Autista

15° Autista

16° Autista

17° Autista

18° Autista

19° Autista

20° Autista

21° Autista

22° Autista

23° Autista

24° Autista

25° Autista

26° Autista

27° Autista

28° Autista

29° Autista

30° Autista

31° Autista

32° Autista

33° Autista

34° Autista

35° Autista

36° Autista

37° Autista

38° Autista

39° Autista

40° Autista

41° Autista

42° Autista

43° Autista

44° Autista

45° Autista

46° Autista

47° Autista

48° Autista

49° Autista

50° Autista

51° Autista

52° Autista

53° Autista

54° Autista

55° Autista

56° Autista

57° Autista

58° Autista

59° Autista

60° Autista

61° Autista

62° Autista

63° Autista

64° Autista

65° Autista

66° Autista

67° Autista

68° Autista

69° Autista

70° Autista

71° Autista

72° Autista

73° Autista

74° Autista

75° Autista

76° Autista

77° Autista

78° Autista

79° Autista

80° Autista

81° Autista

82° Autista

83° Autista

84° Autista

85° Autista

86° Autista

87° Autista

88° Autista

89° Autista

90° Autista

91° Autista

92° Autista

93° Autista

94° Autista

95° Autista

96° Autista

97° Autista

98° Autista

99° Autista

100° Autista

FOGLIO DI VIA

1° Pregr

2° Pregr

3° Pregr

4° Pregr

5° Pregr

6° Pregr

7° Pregr

8° Pregr

9° Pregr

10° Pregr

11° Pregr

12° Pregr

13° Pregr

14° Pregr

15° Pregr

16° Pregr

17° Pregr

18° Pregr

19° Pregr

20° Pregr

21° Pregr

22° Pregr

23° Pregr

24° Pregr

25° Pregr

26° Pregr

27° Pregr

28° Pregr

29° Pregr

30° Pregr

31° Pregr

32° Pregr

33° Pregr

34° Pregr

35° Pregr

36° Pregr

37° Pregr

38° Pregr

39° Pregr

40° Pregr

41° Pregr

42° Pregr

43° Pregr

44° Pregr

45° Pregr

46° Pregr

47° Pregr

48° Pregr

49° Pregr

50° Pregr

51° Pregr

52° Pregr

53° Pregr

54° Pregr

55° Pregr

56° Pregr

57° Pregr

58° Pregr

59° Pregr

60° Pregr

61° Pregr

62° Pregr

63° Pregr

64° Pregr

65° Pregr

66° Pregr

67° Pregr

68° Pregr

69° Pregr

70° Pregr

71° Pregr

72° Pregr

73° Pregr

74° Pregr

75° Pregr

76° Pregr

77° Pregr

78° Pregr

79° Pregr

80° Pregr

81° Pregr

82° Pregr

83° Pregr

84° Pregr

85° Pregr

86° Pregr

87° Pregr

88° Pregr

89° Pregr

90° Pregr

91° Pregr

92° Pregr

93° Pregr

94° Pregr

95° Pregr

96° Pregr

97° Pregr

98° Pregr

99° Pregr

100° Pregr

Esempio 4

Doppia limitata, guasto e cambio vettura

Linea 719/1, il 1° autista effettua in uscita da rim. doppia limitata programmata a Flavio Biondo (Staz. Trastevere); per il 2° autista ipotizziamo guasto in linea e cambio vettura.

1° autista, matr. 47190. Durante la prima fraz. di turno, le 2 corse limitate vanno segnate seguendo l'esempio n. 1.

2° autista, matr. 46130. Durante la corsa delle 9.14 a via del Trullo, alt. Via Portuense, alle ore 9.35 s verifica un guasto al cambio della vettura (n. 3893) che provoca un fermo fino alle 10.25, quando viene sostituita dalla vettura 3717. Su disposizione della Centrale Operativa, ti rechi FS in via B. Ramazzini e riprendi serv. di linea alle 10.40, per corsa di ritorno dir. Magliana, effettuando 2 corse limitate complessive, che devi riportare sui fogli delle 2 vetture. In particolare:

FdV 1^ vettura (3893)

- A pag. 1 a) barra la casella "corse non regolari, ecc."; b) alla tua pos. turno 2, colonna "alle" chiudi il servizio alle 10.25 (ora di sostituzione veicolo); c) nell'area "N. Corse effettuate" scrivi il n. totale delle corse effettuate (intere 02, altre 1 L); d) compila l'area "sostituzione vettura"

come descritto sopra (a pag. 7).

- A pag. 2 descrivi nelle annotazioni i fatti. A pag. 3 scrivi in "Segnalazione Guasti": matricola, firma e tipologia del guasto ("guasto al cambio").
- A pag. 4 scrivi L in colonna "A" e 01 in colonna "B" in corrispondenza della corsa delle 9.14.

FdV 2^ vettura (3717 - non riprodotto)

- A pag. 1 riporta nell'area "Turno Conducente" gli stessi dati del FdV precedente;
- A pag. 2 scrivi nelle annotazioni: "Alle ore 10.25 sostituisce vett. 3893 e su autorizzazione della C.O. si reca FS in via Ramazzini da dove riprende servizio dir. Magliana".
- A pag. 4: a) barra la prima riga (la limitata da via Ramazzini è una corsa di ritorno); b) scrivi 10.40 L 01. A pag. 1: a) barra la casella "corse non regolari, ecc."; b) segna la linea e l'ora effettiva di ripresa del servizio sul 719 (10.40) e, al momento della smontata (13.17), riporta n. e tipo delle corse effettivamente svolte con questa vettura (02 intere e 01 L).

[illegible]

Dinazione		FOGLIO DI VIA		N° Pieg.	
Rimessa				Segue	

Data	15 11 07	Numero Esenzione Veicolo	Cedire Stelle	I. Qualità e dati personali non autorizzati	
Codice Rimessa	07	3664	A22	Dato	col. non compilare
Sottoscrivente della Pres. Turco		Chio Sora		Valore	7%

Linha di Origine e destinazione del Tabello (D-1945) UNICA		3664		A22	
05B		05		INDICARE IL NUMERO E TIPO DELLE COLONNE SUFFICIENTI E LETTORI E per le colonne LETTORI D per le colonne LETTORI E per le colonne LETTORI E per le colonne LETTORI	

SOMMARE LA CASCATA IN CASO DI CONTINUAZIONE DELLA CASCATA CASCATA LINEA		A22		INDICARE IL NUMERO E TIPO DELLE COLONNE SUFFICIENTI E LETTORI E per le colonne LETTORI D per le colonne LETTORI E per le colonne LETTORI E per le colonne LETTORI	
---	--	-----	--	--	--

TURNO CONDUCENTE		Linha	A22	Codice	Alta	N° Corso	Colonna	Alta	Tipo
4 6380	C02	05B	0455	0520	0917				
A05B	F003								
1 0455	0917								
4 7400	05B	0917	1105						
A05B	F008								
3 0912	1105								
4 6700	05B	1105	1654						
A05B	F012								
1 1100	1654								

Esempio 5

Collegamento in uscita e cambio volante

Linea 05B/5, in uscita da rim. Acilia, con collegamento C02 fino a via delle Baleniere; alle 9.17 e alle 11.05 vengono effettuati "cambi volanti"; il turno del 2° autista è straordinario.

1° autista, matr. 46380.

- A pag. 1 compila il “Turno conducente” e scrivi il collegamento C02 nella colonna “linea” e l’orario (04.55 – 05.20).
- Attenzione, A pag. 4 non va scritta l’ora della corsa limitata dir. Ebridi.
- A pag 2 segna nelle annotazioni l’uscita per C02. A pag 4: a) barra la 1^ riga (la corsa delle 5.20 è di Rit.); b) continua a scrivere fino alla corsa delle 8.30; c) la corsa delle 9.06 (part. via Mar Rosso), è “limitata programmata”, quindi scrivi L in colonna “A” e 06 in “B” (essendo programmata non va riportata a pag.1 del Fdv “N. Corse effettuate”, salvo altre irregolarità durante il turno)

2° autista, matr. 47400. Ore 9.17: cambio volante a Staz. Lido Centro (a metà percorso, dir. V. Ebridi), come da tabella.

- A pag. 4 a) barra la riga 10R (stai completando la corsa di And. con un'altra "limitata progr.")
b) scrivi 9.17 su riga 11 A , L in col. "A" e 06 in col. "B"; anche in questo caso non va riportata a pag.1, salvo altre irregolarità durante il turno
c) continua a scrivere fino alla corsa delle 10.15
d) segna la corsa "limitata progr." di ritorno delle 10.50 come sopra (L in col. "A" e 06 in "B")

3° autista, matr. 46700. Ore 11.05: cambio volante a Staz. Lido Centro (a metà corsa di Rit., dir. Via. Mar Rosso), come da tabella.

- A pag. 4 a) barra la riga 15A ; b) scrivi 11.05 su riga 16R, L in "A" e 06 in "B".

PAG. 4/4 1. REMARKS: 2. REMARKS: 3. REMARKS: 4. REMARKS: 5. REMARKS: 6. REMARKS: 7. REMARKS: 8. REMARKS: 9. REMARKS: 10. REMARKS: 11. REMARKS: 12. REMARKS: 13. REMARKS: 14. REMARKS: 15. REMARKS: 16. REMARKS: 17. REMARKS: 18. REMARKS: 19. REMARKS: 20. REMARKS: 21. REMARKS: 22. REMARKS: 23. REMARKS: 24. REMARKS: 25. REMARKS: 26. REMARKS: 27. REMARKS: 28. REMARKS: 29. REMARKS: 30. REMARKS: 31. REMARKS: 32. REMARKS: 33. REMARKS: 34. REMARKS: 35. REMARKS: 36. REMARKS: 37. REMARKS: 38. REMARKS: 39. REMARKS: 40. REMARKS: 41. REMARKS: 42. REMARKS: 43. REMARKS: 44. REMARKS: 45. REMARKS: 46. REMARKS: 47. REMARKS: 48. REMARKS: 49. REMARKS: 50. REMARKS: 51. REMARKS: 52. REMARKS: 53. REMARKS: 54. REMARKS: 55. REMARKS: 56. REMARKS: 57. REMARKS: 58. REMARKS: 59. REMARKS: 60. REMARKS: 61. REMARKS: 62. REMARKS: 63. REMARKS: 64. REMARKS: 65. REMARKS: 66. REMARKS: 67. REMARKS: 68. REMARKS: 69. REMARKS: 70. REMARKS: 71. REMARKS: 72. REMARKS: 73. REMARKS: 74. REMARKS: 75. REMARKS: 76. REMARKS: 77. REMARKS: 78. REMARKS: 79. REMARKS: 80. REMARKS: 81. REMARKS: 82. REMARKS: 83. REMARKS: 84. REMARKS: 85. REMARKS: 86. REMARKS: 87. REMARKS: 88. REMARKS: 89. REMARKS: 90. REMARKS: 91. REMARKS: 92. REMARKS: 93. REMARKS: 94. REMARKS: 95. REMARKS: 96. REMARKS: 97. REMARKS: 98. REMARKS: 99. REMARKS: 100. REMARKS: 101. REMARKS: 102. REMARKS: 103. REMARKS: 104. REMARKS: 105. REMARKS: 106. REMARKS: 107. REMARKS: 108. REMARKS: 109. REMARKS: 110. REMARKS: 111. REMARKS: 112. REMARKS: 113. REMARKS: 114. REMARKS: 115. REMARKS: 116. REMARKS: 117. REMARKS: 118. REMARKS: 119. REMARKS: 120. REMARKS: 121. REMARKS: 122. REMARKS: 123. REMARKS: 124. REMARKS: 125. REMARKS: 126. REMARKS: 127. REMARKS: 128. REMARKS: 129. REMARKS: 130. REMARKS: 131. REMARKS: 132. REMARKS: 133. REMARKS: 134. REMARKS: 135. REMARKS: 136. REMARKS: 137. REMARKS: 138. REMARKS: 139. REMARKS: 140. REMARKS: 141. REMARKS: 142. REMARKS: 143. REMARKS: 144. REMARKS: 145. REMARKS: 146. REMARKS: 147. REMARKS: 148. REMARKS: 149. REMARKS: 150. REMARKS: 151. REMARKS: 152. REMARKS: 153. REMARKS: 154. REMARKS: 155. REMARKS: 156. REMARKS: 157. REMARKS: 158. REMARKS: 159. REMARKS: 160. REMARKS: 161. REMARKS: 162. REMARKS: 163. REMARKS: 164. REMARKS: 165. REMARKS: 166. REMARKS: 167. REMARKS: 168. REMARKS: 169. REMARKS: 170. REMARKS: 171. REMARKS: 172. REMARKS: 173. REMARKS: 174. REMARKS: 175. REMARKS: 176. REMARKS: 177. REMARKS: 178. REMARKS: 179. REMARKS: 180. REMARKS: 181. REMARKS: 182. REMARKS: 183. REMARKS: 184. REMARKS: 185. REMARKS: 186. REMARKS: 187. REMARKS: 188. REMARKS: 189. REMARKS: 190. REMARKS: 191. REMARKS: 192. REMARKS: 193. REMARKS: 194. REMARKS: 195. REMARKS: 196. REMARKS: 197. REMARKS: 198. REMARKS: 199. REMARKS: 200. REMARKS: 201. REMARKS: 202. REMARKS: 203. REMARKS: 204. REMARKS: 205. REMARKS: 206. REMARKS: 207. REMARKS: 208. REMARKS: 209. REMARKS: 210. REMARKS: 211. REMARKS: 212. REMARKS: 213. REMARKS: 214. REMARKS: 215. REMARKS: 216. REMARKS: 217. REMARKS: 218. REMARKS: 219. REMARKS: 220. REMARKS: 221. REMARKS: 222. REMARKS: 223. REMARKS: 224. REMARKS: 225. REMARKS: 226. REMARKS: 227. REMARKS: 228. REMARKS: 229. REMARKS: 230. REMARKS: 231. RE	
---	--

Direzione Roma-ss		FOGLIO DI VIA		N° Progr. Segua	
Data 15 11 07		Numero Esposizione Italiana		Codice Stile	
Codice Roma-ss 15		3893		D 16	
Esposizione dalla: Pisa Torino (Cin. Sest.)		Lincea a Orario d'andamento alla T. albania (Cin. Sest.) and. A		Data Anno Mese	
3717 2 1025		719 01		N° di espositore N° di espositore	
TURNO CONDUCENTE		Lincea		N° Corso d'Esposizione Ingresso Altra Tpo	
47190		719		0418	
M719 F003		0418		0701	
1 0416 0701		719		0701	
46130		719		1025 02 01 L	
M719 F021		0701		1025 02 01 L	
1 0701 1317		0701		1025 02 01 L	

Esempio 6

Perdita di corse per lavori stradali

Linea 160/5, in uscita da Rim. Tor Pagnotta, instradamento per P.za Rufino senza collegamento; alle 8.00 cominciano consistenti lavori stradali all'altezza di P.za dei Navigatori che rallentano il traffico sulla C. Colombo. Il turno del 2° autista è straordinario.

1º autista, matr. 46200.

- A pag. 1 compila “Turno conducente” e scrivi l’ora di inizio sul 160 (07.12). A pag 2: segna nelle annotazioni l’uscita da Rim. per P.za Rufino.
- A pag 4 scrivi le corse come di norma. Durante la corsa delle 7.42 da P.za S. Silvestro, trovi traffico bloccato su via C. Colombo per lavori stradali e riparti da P.za Rufino alle 8.50. Giunto a S. Silvestro alle 9.40, l’ispettivo dispone la partenza alle 9.50 per reinquadrarti secondo tabella.
- A pag. 4 a) scrivi la part. in ritardo delle 8.50 (senza riempire le col. A e B); b) barra le due righe (4R e 5A) corrispondenti alle part. (8.46 e 9.20) che non hai effettuato dai rispettivi capolinea; c) riporta la motivazione in col. E (14 – lavori stradali); d) scrivi la part. delle 9.50, continuando a compilare come di norma.

- A pag. 1 a) barra la casella “corse non regolari.”

ecc.”; b) chiudi il turno (12.32); c) riepiloga solo le corse “intere” effettuate (08).

- A pag. 2 scrivi nelle annotazioni: "Dalle ore 7.42 alle 9.50 perde due corse causa lavori stradali alt. P.za dei Navigatori".

2° autista, matr. 46303. Il cambio avviene come previsto alle 12.32 e per tutto il turno le corse sono state regolari.

NB - Nell'ipotesi in cui non fosse stato possibile reinquadrarti e il ritardo accumulato ti abbia fatto perdere corse, a fine turno barra tante righe quante sono le corse perse e scrivi la motivazione: l'importante è che alla fine del servizio di linea sul FdV siano occupate lo stesso numero di righe corrispondenti alle partenze previste in Tabella di Marcia.

Allegato 2 - Verifica della vettura e dello stallo¹⁶

L'**OE** verifica, in loco, la corrispondenza dello stallo e del numero di esercizio della vettura con quanto indicato sul "Foglio di Via" e, in caso positivo, lo stato di efficienza della vettura e dell'apparato di bordo del sistema SIGE.

Di seguito procede, se necessario, alla tabellazione elettronica, ed esce con la vettura dallo Stabilimento per il servizio di linea.

Se, durante i precedenti controlli, l'**OE** riscontra anomalie, procede secondo quanto descritto di seguito.

Gestione delle situazioni non conformi

- ✓ In caso di stallo errato, l'**OE** si reca dall'incaricato presente per l'assistenza all'uscita (**Capo Operatore** o ADE del c.d. "Ufficio Gestione"), il quale comunica all'**OE** lo stallo corretto.
- ✓ Se, a seguito di verifica relativa allo stato di efficienza della vettura, l'**OE** riscontra anomalie che non permettano l'uscita in servizio, registra le stesse sul "Foglio di Via" e comunica il guasto all'**incaricato** presente per l'assistenza all'uscita.

Se il guasto è riparabile in tempi brevi, il **Capo Operatore** assegna il lavoro agli **operatori** presenti. Effettuata la riparazione, il **Capo Operatore** stesso, dopo aver constatato l'effettivo funzionamento dell'apparato sottoposto a riparazione, registra l'intervento effettuato sul Mod. "Foglio di Via" e dà disposizione all'**OE** di uscire in servizio. Prima di uscire in linea l'**OE** si reca dall'**ADE del c.d. "Ufficio Gestione"**, al quale segnala l'eventuale ritardo.

Nel caso in cui la vettura non sia riparabile rapidamente e sul posto, il **Capo Operatore** ne dispone il trasferimento in Officina; contemporaneamente provvede alla sostituzione della vettura con una di riserva.

Se non ha vetture a disposizione, lo comunica all'**ADE del c.d. "Ufficio Gestione"** che provvede a darne una in sostituzione.

In ambedue i casi, sul Mod. "Foglio di Via" della vettura sostituita, l'**OE** scrive "Sostituita con la vettura.", mentre sul Mod. "Foglio di Via" della vettura data in sostituzione, appone la scritta "Sostituisce la vettura n..." e indica l'ora della sostituzione e lo firma.

¹⁶ Estratto Procedura Trambus "Erogazione del servizio pubblico locale" T3.2 Ed. 4^ 5/12/03

Allegato 3 – Comportamento alle fermate ed in caso di retromarcia

Fermate¹⁷

Tutte le fermate delle linee autotranviarie, salvo diversa disposizione, devono intendersi “*fermate a richiesta*”, da effettuarsi, quindi, soltanto a richiesta dei clienti presenti a bordo delle vetture.

Le fermate devono, in ogni caso, essere sempre effettuate quando vi sono uno o più utenti in attesa alle fermate, anche in mancanza di cenni di richiesta da parte di questi; l'OE, pertanto, è tenuto a rallentare la marcia in prossimità delle predette fermate ed a prestare massima attenzione alle segnalazioni di viaggiatori in vettura e del pubblico che sia nell'attesa o che si approssimi alle fermate, facendo in modo di soddisfare tutte le richieste, anche se fatte in ritardo (prima della fermata), onde eliminare ogni eventuale disagio o risentimento del pubblico.

In caso di guasto dei dispositivi di segnalazione acustica e/o visiva di “fermata prenotata”, installati a bordo delle vetture, le fermate devono essere effettuate tutte.

Le fermate devono essere effettuate nell'area di fermata contraddistinta da apposita segnaletica orizzontale; laddove tale area non sia indicata, la fermata deve essere effettuata fermando il veicolo (la testata anteriore all'altezza della tabella) il più vicino possibile al margine destro della carreggiata; qualora tali aree siano occupate da veicoli in sosta abusiva, l'OE deve avvicinarsi, per quanto possibile, sulla destra, lasciando lo spazio per permettere la salita e la discesa dei viaggiatori, favorendo nel contempo il sorpasso della vettura da parte degli altri veicoli. Nel caso non esista marciapiede rialzato, deve essere lasciato uno spazio sufficiente per il transito dei pedoni, comunque non inferiore ad un metro.

E' assolutamente vietato effettuare fermate fuori delle località stabilite, se non per motivi dovuti a necessità di servizio (incidenti, guasti, ecc).

In fase di effettuazione di fermata, nei casi in cui una vettura in arrivo è preceduta da un'altra (ferma in prima posizione), essa dopo essersi fermata per consentire la salita o la discesa dei viaggiatori, deve proseguire la corsa. Una terza vettura, che eventualmente sopraggiungesse quando la fermata è ancora occupata dalle due vetture precedenti, deve invece ripetere la fermata in prima posizione, per consentire la salita o la discesa dei viaggiatori. Nei casi di arrivo contemporaneo di più di tre vetture in fermata, l'OE dovrà rispettare il proprio turno di fermata attenendosi alla norma generale contenuta nel presente comma.

Alle fermate tutte le porte per la salita e la discesa dei viaggiatori devono essere aperte. Inoltre, quando le vetture si trovano ferme per traffico o nell'attesa del segnale di via libera del semaforo o degli agenti preposti alla viabilità e siano affiancate al marciapiedi, alla pedana di fermata o comunque entro i limiti di spazio previsti dal Codice della Strada, gli OE sono tenuti a facilitare i “clienti” riaprendo le porte eventualmente già chiuse, specie se è presumibile che la possibilità di avviare la vettura non sia immediata. E' anzi buona norma attendere a richiudere le porte fintanto che non si sia ripristinato il movimento della corrente di traffico.

Il personale di guida, in caso di una deviazione improvvisa del percorso di linea e in mancanza di disposizioni da parte del personale Ispettivo, è tenuto ad effettuare tutte le fermate che incontra durante la tratta deviata.

¹⁷ O. di S. 426 20/6/1955 - O. di S. 604 23/12/1965 - O. di S. 28 9/11/1981 - O. di S. 550 10/6/1985 - O. di S. 278 27/3/1990

Si devono, per quanto possibile, facilitare le coincidenze e i trasbordi dei passeggeri nelle fermate ove ciò avvenga di frequente ed in particolare nei capilinea esterni delle linee periferiche e negli incroci con le linee notturne.

Ai capilinea tutte le vetture devono mantenere le porte aperte, anche se sono della stessa linea e sono ferme dopo la prima. Si deve permettere al pubblico di salire su tutte le vetture che si trovino ferme al capolinea in attesa della partenza, salvo contraria disposizione.

Il personale è tenuto a fornire notizie ai viaggiatori, eventualmente saliti, sull'ora di partenza affinché gli stessi possano regolarsi se attendere o meno.

L'OE in servizio sui collegamenti speciali e riservati deve effettuare le fermate per la raccolta e la discesa dei passeggeri, nei limiti del possibile in corrispondenza delle fermate istituite per i servizi di linea della rete urbana. Qualora ciò non sia possibile, lo stesso OE, nell'effettuare le fermate, è tenuto ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni del Codice della Strada.

Utilizzo rampe ad azionamento manuale per la salita/discesa dei passeggeri con ridotte capacità motorie¹⁸

Di seguito viene indicata la procedura alla quale l'OE si deve attenere per consentire l'utilizzo delle rampe ad azionamento manuale per la salita/discesa dei passeggeri con ridotte capacità motorie.

L'OE, verificata la presenza in fermata di un passeggero con ridotta capacità motoria che manifesta l'esigenza di usufruire della rampa, deve effettuare le seguenti operazioni:

- ✓ arrestare il veicolo in area di fermata, in posizione idonea per l'apertura della rampa sulla pedana di fermata o sulla pavimentazione stradale a seconda delle condizioni locali;
- ✓ inserire il freno di stazionamento;
- ✓ a porte chiuse azionare il kneeling;
- ✓ effettuare la normale apertura delle porte;
- ✓ spegnere il motore;
- ✓ azionare il pulsante di emergenza (fungo), il quale attiva:
 - l'apposito dispositivo di segnalazione di emergenza
 - le luci interne di emergenza;
- ✓ togliere dal cruscotto e portare con sé la chiave di avviamento e, indossati i guanti in dotazione, con la chiave quadra sbloccare la maniglia per l'apertura della rampa, sollevare la maniglia della pedana e, prestando la massima attenzione, tirare verso di sé la pedana;
- ✓ dopo aver sollevato la pedana fino ad arrivare in posizione verticale, sostenere la stessa lateralmente, con la mano libera, posizionarsi sul lato destro della pedana e verificare che l'area di azione sia libera da persone e cose;
- ✓ rimanendo sempre sul lato destro della pedana, con la massima attenzione, procedere manualmente ad adagiare la pedana a terra o sul marciapiede;

¹⁸ Disp.ni Op.ve 127 del 21-06-13 e 247 del 19-12-13 - PLS n° VI

- ✓ ad incarozzamento avvenuto, procedere alla chiusura della pedana:
- ✓ sollevare manualmente la pedana fino alla posizione verticale, dopodiché, prestando la massima attenzione all'ingombro della stessa (all'interno della vettura), adagiarla lentamente controllando che né persone né cose vengano a contatto con la pedana, fino alla chiusura totale della stessa;
- ✓ bloccare la serratura con l'apposita chiave quadra;
- ✓ dopo essersi accertato dell'ancoraggio del diversamente abile, riportarsi nella postazione di guida e, dopo essersi tolti i guanti, riavviare il motore;
- ✓ chiudere le porte, togliere il freno di stazionamento e riprendere la marcia.

Al momento della richiesta di fermata per la discesa del diversamente abile si deve attivare procedura analoga a quanto appena descritto.

Qualora nell'area di fermata l'OE ravvisi condizioni non idonee per consentire l'esecuzione delle suddette operazioni in sicurezza, egli provvede ad avvertire immediatamente la Sala Operativa per ricevere disposizioni del caso.

In tal caso l'OE annota sul Foglio di Via i motivi di impedimento alla salita/discesa del passeggero a ridotta capacità motoria e le disposizioni ricevute dalla Sala Operativa.

Retromarcia¹⁹

La manovra a ritroso è consentita, ma deve essere fatta senza viaggiatori a bordo ed ogni singola vettura, nel retrocedere, deve essere assistita da altro agente o persona idonea, che da terra, in posizione opportuna e tempestivamente, dà il segnale di via libera o di arresto per eventuali ostacoli che impedissero la marcia, segnalando nel contempo, agli altri utenti della strada, la vettura in manovra.

E' consentito prolungare o deviare la corsa, per un breve tratto, per evitare la manovra a ritroso.

Nel caso di effettuazione di tale manovra per ingorgo stradale o blocco di varia natura, gli elementi che hanno causato l'evento vanno trascritti sul Foglio di Via.

¹⁹ O. di S. 697 1/8/1980 - O. di S. 1227 17/12/1986

Allegato 4 – tabella “Gestione guasti in linea”

TABELLA RIEPILOGATIVA PER REGOLAMENTARE LA GESTIONE DEI GUASTI IN LINEA

IDENTIFICAZIONE DEL GUASTO E COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE

I guasti in linea delle vetture sono stati divisi secondo 7 raggruppamenti riguardanti la vettura nel suo complesso (da A a G):

- A** DISPOSITIVI LUMINOSI
- B** POSTO GUIDA - SOSPENSIONI
- C** ASSETTO DELLA VETTURA IN MARCIA - STERZO - RUOTE
- D** MOTORE NEL COMPLESSO - RAFFREDDAMENTO
- E** CAMBIO - TRASMISSIONE - FRENI
- F** IMPIANTO PNEUMATICO - DISPOSITIVI ELETTRICI - PNEUMATICI - PNEUMATICI
- G** CONDIZIONI GENERALI DI ALTO PERICOLO

Le decisioni che il conducente deve adottare in presenza del guasto, a seconda dei casi, sono state raccolte in 5 condizioni distinte
L'operatore di esercizio:

- 1.** Annota il guasto sul foglio di via - annota il guasto alla Sala operativa - prosegue il servizio
- 2.** Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Sala operativa - prosegue il servizio senza intervento dell'operaio
- 3.** Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Sala operativa - prosegue il servizio in attesa dell'intervento dell'operaio
- 4.** Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Sala operativa - raggiunge il capolinea se possibile e attende l'intervento dell'operaio o rientra in rimessa
- 5.** Si arresta in emergenza - annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Sala operativa - attende l'intervento dell'operaio

Resta comunque inteso che la Sala operativa può impartire al conducente ulteriori disposizioni per ottimizzare il servizio

DISPOSITIVI LUMINOSI

A	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			1	2	3	4	5
		<i>Le segnalazioni di cui ai punti 3,4,7 determinano il comportamento 4 solamente 30' dopo il tramonto e prima dell'alba. Di notte in attesa degli interventi, marciare con tutte le luci interne accese per rendere più visibile la vettura</i>	Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegue il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	UNA O DUE LUCI DI POSIZIONE ANTERIORE IN AVARIA	Su percorso non illuminato inserisce le quattro frecce di emergenza	x				
2	UNA O PIU' LUCI DI POSIZIONE POSTERIORI IN AVARIA	Mantenere le luci corsia accese per rendere la vettura visibile	x			x	
3	UNA O PIU' LUCI DI INGOMBRO IN AVARIA	Su percorso non illuminato altrimenti prosegue servizio in attesa di interv.				x	
4	UNA O DUE LUCI ANABBAGLIANTI SPENTE	Proseguire facendo attenzione			x		
5	UNA O DUE LUCI ABBAGLIANTI SPENTE	Mantenere le luci corsia accese e mantenere accese le luci di emergenza				x	
6	LUCI ESTERNE GUASTE				x		
7	UNA LUCE STOP IN AVARIA	Rallentare gradualmente la marcia per preavvisare chi segue				x	
8	LUCI STOP IN AVARIA	Rallentare gradualmente la marcia per preavvisare chi segue				x	
9	LUCI STOP RESTANO ACCESE	Se diurno riporta la segnalazione sul f.d.v.		x			
10	LUCI TARGA SPENTE	Fare attenzione ai cambi di direzione e alle fermate e agli incroci			x		
11	LUCI DI DIREZIONE ANTERIORI/LATERALI O POSTERIORI IN AVARIA	Fare attenzione ai cambi di direzione e alle fermate e agli incroci				x	
12	TUTTE LE LUCI DI DIREZIONE GUASTE	Con luci porte funzionanti	x				
13	PARZIALE INEFFICIENZA ILLUMINAZIONE INTERNA					x	
14	TOTALE INEFFICIENZA ILLUMINAZIONE INTERNA						
15	ILLUMINAZIONE CARTELLI DI LINEA INEFFICIENTE		x				

POSTO GUIDA - SOSPENSIONI

B	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	PARASOLE MANCANTE O NON SI POSIZIONA	Le seguenti anomalie sono risolubili attraverso una fattiva collaborazione tra Conducente, Controllore, Centrale Operativa e Rimessa.	x				
2	TENDINE ANTIRIFLESSO MANCANTE O DETERIORATE		x				
3	MANCANZA CARTA DI CIRCOLAZIONE O COPIA			x			
4	MANCANZA CERTIFICATO E TAGLIANDO ASSIC.NE	Attende la comunicazione dalla centrale operativa se tutto è regolare		x			
5	ROTTURA O MANCANZA TRIANGOLO	Attende la comunicazione dalla centrale operativa se tutto è regolare					
6	MANCANZA CUNEO	La centrale si occupa di risolvere il problema senza perdita di corse			x		
7	VETTURA SPORCA IN MODO INDECENTE INTERNAMENTE				x		
8	SEDILE AUTISTA CON IMBOTTITURA DETERIORATA					x	
9	SEDILE AUTISTA CON ANOMALIE VARIE DI POSIZIONE		x				
10	ESTINTORE INEFFICIENTE				x		
11	ESTINTORE CON PROBLEMI DI FISSAGGIO					x	
12	AVARIA ECAS - VETTURA INCLINATA LATERALMENTE				x		
13	AVARIA ECAS - VETT. CON ECCESSIVO DISLIVELLO	Proseguire fuori servizio				x	
14	SOSPENSIONI IMPROVVISAMENTE RUMOROSE	Con vettura che marcia regolarmente				x	
15	SOSPENSIONI RIGIDE	Con vettura regolarmente livellata			x		
16	SOSPENSIONI RIGIDE CON VETTURA TROPPO ALTA O BASSA					x	
17	RUOTE URTANO I PASSARUOTA						x
18	SPECCHIETTO RETROVISORE DESTRO ROTTO	Se prossimo al capolinea prosegui servizio al capolinea solo se in sicurezza				x	
19	SPECCHIETTO RETROVISORE DESTRO ROTTO						x

ASSETTO DELLA VETTURA IN MARCIA - STERZO - RUOTE

C	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	MARCIA CON VIBRAZIONE NON SERRATA	Se durante la marcia la vettura manifesta evidenti peggioramenti in merito alla rispondenza dello sterzo, alla tenuta della strada e soprattutto in presenza di rumorosità improvvisate durante la sterzata, con la massima attenzione, il conducente deve arrestarsi prima possibile e contattare la Centrale Operativa.					x
2	CAMBIA DIREZIONE IN ACCELERAZIONE O DECELERAZIONE					x	
3	LIEVE RUOTA POSITIVA O NEGATIVA					x	
4	ECCESSIVO GIRELLONE DI UNA RUOTA O RUOTA NON SERRATA	Raggiunge il capolinea con cautela fuori servizio					x
5	VOLANTE NON ALLINEATO ALLA POSIZIONE PREVISTA	Con la massima attenzione dettagliare la c.o. in merito al guasto					x
6	REGISTRAZIONE PIANTEGGIO DEL VOLANTE BLOCCATA	Con il regolare funzionamento dello sterzo	x				
7	REGISTRAZIONE PIANTEGGIO DEL VOLANTE IN AVARIA	Se il conducente montante non riesce fisicamente a guidare in sicurezza					x
8	BASSO LIVELLO SERBATOIO OLIO IDROGUIDA	Se le condizioni di guida garantiscono margini di sicurezza			x		
9	STERZO IMPROVVISAMENTE MOLTO DURO E NON TORNA	Con il regolare funzionamento dello sterzo			x		
10	STERZO LEGGERO MA PRESENTA IMPROVVISO GIOCO						x
11	IDROGUIDA DIVENTA IMPROVVISAMENTE RUMOROSO	Proseguire fuori servizio				x	
12	FORATURA DI UN PNEUMATICO ANTERIORE O POSTERIORE SINGOLO						x
13	FORATURA DI UN PNEUMATICO POSTERIORE GEMELLARE	Valutare con capo operaio se proseguire fuori servizio				x	
14	FORATURA DI ENTRAMBI GLI PNEUMATICI POSTERIORI GEMELLARI						x
15	DANNEGGIAMENTO PNEUMATICO SENZA FORATURA	Controllare l'entità della lesione			x		
16	PNEUMATICO CON AVARIA LIEVE E PREGRESSE		x				
17	BATTISTRADA PNEUMATICO LIEVEMENTE DISTACCATO (MAX 10 CM)	Proseguire fuori servizio				x	
18	BATTISTRADA PNEUMATICO DISTACCATO (PIÙ DI 10 CM)						x

MOTORE NEL COMPLESSO - RAFFREDDAMENTO

D	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Aprire il guasto e proseguire servizio	Prosegue il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	OLIO MOTORE: BASSA PRESSIONE	La Centrale Operativa valuta attentamente l'evento escludendo false segnalazioni eventualmente contattando il reparto O1 di rimessa			X		
2	OLIO MOTORE: BASSA LIVELLO				X		
3	LIEVE PERDITA ACQUA O OLIO MOTORE	Fare in modo di evitare soste sullo stesso punto della strada				X	
4	PERDITA ACQUA O OLIO MOTORE	Comunicare alla centrale eventuali imbrattamenti del fondo stradale					X
5	ECESSIVA E IMPROVVISA FUMOSITA' BIANCA ALLO SCARICO						X
6	ECESSIVA E IMPROVVISA FUMOSITA' ALLO SCARICO	Con motore regolare				X	
7	ECESSIVA E IMPROVVISA FUMOSITA' ALLO SCARICO	Con motore irregolare					X
8	IMPROVVISA O ANOMALA RUMOROSITA' DEL VANO MOTORE						X
9	MOTORE NON RENDE	Con motore regolare			X		
10	MOTORE NON RENDE	Con motore irregolare				X	
11	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CITYCLASS E CURSOR): SPIA LAMPEGGIANTE				X		
12	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CITYCLASS E CURSOR): SPIA FISSA ROSSA					X	
13	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CITYCLASS E CURSOR): SPIA FISSA ROSSA	Con motore che non rende o alla temperatura acqua motore procedere fuori servizio				X	
14	BASSO LIVELLO ACQUA	In caso di temperatura acqua regolare		X			
15	TEMPERATURA ACQUA ALTA					X	
16	ACQUA IN EBOLLIZIONE CON FUORIUSCITA DI LIQUIDO	Non proseguire senza intervento di verifica e non aprire il radiatore					X
17	BASSO LIVELLO OLIO IDROVENTOLA	Con temperatura acqua motore regolare	X				
18	ECESSIVA PERDITA OLIO IDROVENTOLA						X
19	MOTORE SI AVVIA ANCHE CON MARCIA INSERITA	Avviare solo con freno di stazio in inserito e pedale freno pigiato	X				

CAMBIO - TRASMISSIONE - FRENI

E	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Aprire il guasto e proseguire servizio	Prosegue il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	SPIA ALTA TEMPERATURA OLIO CAMBIO ACCESA	Se anche la temperatura dell'acqua motore è alta				X	
2	SPIA ALTA TEMPERATURA OLIO CAMBIO ACCESA	Con regolare funzionamento del cambio e frenata idraulica			X		
3	FRENATURA IDRAULICA INEFFICIENTE (RETARDER)	Evitare frenate frequenti mantenendo una velocità moderata			X		
4	IMPROVVISA RUMOROSITA' INSERENDO LA MARCIA						X
5	IMPROVVISA RUMOROSITA' PONTE/RUOTE POSTERIORI						X
6	LEGGERA RUMOROSITA' PONTE (DIFFERENZIALE)			X			
7	LIEVI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO NEL CAMBIO MARCE	strappi - slittamenti con spie e temperature regolari		X			
8	GRAVI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO NEL CAMBIO MARCE	Se comporta rischi per l'incolumità dei passeggeri				X	
9	LA MARCIA ENTRA SENZA PIGIARE IL PEDALE DEL FRENO	Inserire la marcia solo dopo aver pigiato sempre a fondo	X				
10	ECESSIVA PERDITA LIQUIDI CAMBIO						X
11	PERDITA ARIA O OLIO FRENI IN FASE DI FRENATA	In caso di frenatura efficace				X	
12	PERDITA ARIA O OLIO FRENI IN FASE DI FRENATA	In caso di frenatura non efficace con la massima attenzione si pone in sosta					X
13	ESALAZIONI E FUMO DALLE RUOTE PER SURRISC. FRENI	Valutare se si tratta di un primo allarme incendio					X
14	VEETTURA RESTA FRENATA	Se si tratta di una sosta prolungata accelerando					X
15	FRENI IMPUNTANO ALL'INIZIO DELLA FRENATA	Se si tratta di una sosta prolungata accelerando		X			
16	SEGNALAZIONE SPIA USURA FRENI	Con regolare servizio e frenate efficienti		X			
17	SEGNALAZIONE BASSO LIVELLO OLIO FRENI	Con regolare servizio e frenate efficienti			X		
18	AVARIA ABS/ASR	Prevedere e segnalare eventuale frenata in emergenza		X			
19	AVARIA ABS/ASR	In caso di fondo bagnato			X		
20	AVARIA ABS/ASR (solo vetture Mercedes)					X	

INSTRUMENTI E COMPONENTI ELETTRICI - CONDIZIONAMENTO - PORTE

F	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Aprire il guasto e proseguire servizio	Prosegue il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria
1	COMPRESSORE NON FUNZIONA, ARIA INSUFFICIENTE (6 ATM)	Controllare costantemente gli abbassamenti di pressione. Fuori Servizio				X	
2	LIEVI PERDITE ARIA O COMPRESSORE NON FUNZIONA	Controllare costantemente gli abbassamenti di pressione			X		
3	COMPRESSORE NON FUNZIONA, ARIA INSUFFICIENTE (MINORE DI 6 ATM)						X
4	FERMATA PRENOTATA	Vanno effettuate tutte le fermate	X				
5	TABELLAZIONE ANTERIORE GUASTO	Prosegue con cartello provvisorio (eventualmente richiede l'intervento del capolinea)		X			
6	TABELLAZIONE POSTERIORE GUASTO		X				
7	TELECAMERA O MONITOR SENZA PORTA 18 MT IN AVARIA					X	
8	TERGIVETRI INEFFICIENTE E/O CON SPAZZOLE IN AVARIA	Con pioggia o visibilità ridotta					X
9	TERGIVETRI INEFFICIENTE E/O CON SPAZZOLE IN AVARIA	In assenza di pioggia e visibilità normale	X				
10	PEDANA DISABILI IN AVARIA	Allarme inserito e vettura bloccata					X
11	PEDANA DISABILI IN AVARIA	Non esce la pedana		X			
12	AVVISATORE ACUSTICO IN AVARIA				X		
13	ANTIAPPANNAMENTO PARABREZZA INEFFICIENTE	Se non in sicurezza attende spanciamento			X		
14	MANCANZA RICARICA DI UN ALTERNATORE			X			
15	RISCALDAMENTO INSUFFICIENTE			X			
16	CARROZZERIA: COMPONENTI IN AVARIA	Da valutare caso per caso			X		
17	UNA PORTA NON FUNZIONA (CON VETTURE A TRE PORTE)	Porta bloccata chiusa			X		
18	PORTE SI APRONO IN MARCIA	Far scendere i passeggeri, informare la centrale e procedere f.s.				X	
19	SPIE PORTE INEFFICIENTI	Porte visibili dallo specchio retrovisore interno		X			
20	BLOCCO PORTE NON INTERVIENE	Proseguire il servizio verificando la corretta chiusura delle porte mediante l'utilizzo degli specchietti esterni, interni e delle spie porte a cruscotto		X			
21	BLOCCO PORTE FRENA LA VETTURA IN MARCIA	Far scendere i passeggeri, informare la centrale e procedere f.s.				X	

CONDIZIONI GENERALI DI ALTO PERICOLO

G	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Attende al capolinea interno se possibile	Si arresta per grave avaria prima possibile
1	PRINCIPIO DI INCENDIO VANO MOTORE	<i>A seconda dei casi, legati all'emergenza, cercare di lasciare libero il transito sulla carreggiata e fermarsi prima possibile segnalando il fermo del mezzo come previsto dal codice della strada e prodigarsi attivamente.</i>					X
2	PRINCIPIO DI INCENDIO FRENI						X
3	INCENDIO VANO MOTORE						X
4	FORTI ESALAZIONI DI BRUCIATO DA CAVI ELETTRICI	Agire sui dispositivi di emergenza e verificare la zona di provenienza					X
5	ESALAZIONI E FUMOSITA' VANO MOTORE PER PERDITE	Spegnere immediatamente il motore ed accertarsi della perdita con attenz.					X
6	RUMOROSITA' IMPROVVISA E PUZZA DI GAS DI SCARICO	Mantenere il motore al minimo per accertarsi del guasto e poi spegnere					X
7	VETTURA FRENATA CON FUMOSITA' ALLE RUOTE	Arrestarsi prima possibile per rischio di incendio ai ceppi freno					X
9	FRENATA NULLA O MOLTO LUNGA	Con la massima attenzione si accosta e si pone in sosta					X
10	STERZO PRESENTA ALL'IMPROVISO ECCESSIVO GIOCO	Prestare attenzione e controllare l'orientamento delle ruote anteriori					X
11	ALLARME FUGA GAS (VETTURE METANO)						X
12	SURRISCALDAMENTO BOMBOLE METANO						X
13	SPIA ELEVATO RISCHIO INCENDIO ACCESA (VETTURE CITELIS)	Fuori servizio				X	
14	SPIA SURRISCALDAMENTO VANO MOTORE ACCESA (VETTURE CITELIS)	Fuori servizio				X	

SUPERATO

Allegato 5 – Gestione emergenze in linea

1. Incidente

In caso di incidente (collisione, urto, deragliamento, investimento pedone, ecc.) l'**OE** deve:

- ✓ decidere se contattare il 118 sulla base dell'entità/gravità dell'accaduto;
- ✓ contattare immediatamente la Sala Operativa, che provvederà, se necessario, ad inviare l'ADE più prossimo al luogo dell'incidente;
- ✓ cercare di reperire testimoni;
- ✓ caso di collisione, fornire alla controparte le proprie generalità e i dati di riferimento ma non sottoscrivere il CID;
- ✓ raccogliere tutti i dati necessari per la stesura del fonogramma;
- ✓ registrare l'evento nella sezione "Annotazioni di Servizio" sul Foglio di Via, avendo cura di registrare il numero di corse perse ed effettuate;
- ✓ annotare nel riquadro "Guasti" gli eventuali danni riportati dalla vettura;
- ✓ compilare il modulo A.0015 "Rapporto di evento/incidente Superficie" e consegnarlo al c.d. "Ufficio Gestione" entro le 24 ore dall'accaduto.

2. Furto o borseggio

Nel caso vengano segnalati furti di qualsiasi genere a bordo delle vetture, l'**OE** deve comportarsi nel modo seguente :

- ✓ Richiedere cortesemente l'intervento di un agente delle Forze dell'Ordine, eventualmente presente in vettura, al quale è demandata l'attuazione dei provvedimenti del caso. E' buona norma rilevare poi, con la massima discrezione, le generalità dell'agente intervenuto, con l'indicazione della Stazione Carabinieri o il Commissariato di P.S. ove presta servizio.
- ✓ In caso di assenza di un agente delle Forze dell'Ordine, l'**OE** si limiterà ad avvertire il viaggiatore interessato di sporgere, se crede, denuncia dell'accaduto al più vicino Commissariato o Stazione dei Carabinieri.
- ✓ L'**OE** è tenuto a fornire cortesemente al viaggiatore, in caso di richiesta, tutti gli elementi necessari per la presentazione della denuncia (linea, numero della vettura, località dove si è verificato il fatto, ecc.). L'**OE** compila il modulo A.0015 "Rapporto di evento/incidente Superficie" e lo consegna all'ADE addetto alla "gestione" in servizio nello Stabilimento.
- ✓ Contattare immediatamente la Sala Operativa
- ✓ Raccogliere tutti i dati necessari per la stesura di un eventuale fonogramma.

Si rammenta al personale che la particolare natura del servizio prestato non consente, in nessun caso, di dirottare la vettura fuori dell'itinerario della propria linea, né di evitare l'apertura delle porte alla fermata, tranne diverse disposizioni impartite dagli agenti delle Forze dell'Ordine .

3. Aggressione

In caso di aggressione l'**OE** trasmette alla Sala Operativa la segnalazione di emergenza attraverso:

- ✓ il pedale di "Emergenza Assoluta" nel caso in cui nella vettura siano attivi i dispositivi di bordo AVM. Il pedale è da utilizzare per le segnalazioni di tutti gli eventi che pregiudicano l'incolumità dell'autista e/o dei passeggeri (come ad esempio aggressioni, ecc.). Per attivare l'invio della segnalazione è necessario tenere premuto il pedale per almeno 3 secondi, ovvero per il tempo necessario all'attivazione. In tal caso può essere attivata una chiamata in "ascolto silente" da parte della Sala Operativa al fine di identificare l'emergenza in corso e provvedere alla tempestiva gestione della stessa.
- ✓ il telefono cellulare aziendale in dotazione, nel caso in cui non sia utilizzabile il sistema di bordo AVM.

Inoltre l' **OE** provvede a:

- ✓ identificare, ove possibile, l'aggressore memorizzando il suo aspetto, o annotare il numero di targa e la tipologia di vettura in caso di aggressione da parte di un automobilista
- ✓ registrare l'evento nella sezione "Annotazioni di Servizio" sul Foglio di Via, avendo cura di annotare il numero di corse perse ed effettuate;
- ✓ compilare il modulo A.0015 "Rapporto di evento/incidente Superficie che deve essere consegnato al c.d. "Ufficio Gestione" entro le 24 ore dall'accaduto

4. Malore di un passeggero

In caso di malore del passeggero, l'**OE**:

- ✓ accosta la vettura possibilmente senza intralciare la circolazione chiedendo a voce alta se in vettura è presente personale medico o paramedico o un agente delle Forze dell'Ordine che possa essere d'aiuto;
- ✓ chiama il 118 su richiesta del passeggero o in autonomia;
- ✓ in attesa dell'ambulanza, eventualmente, fa scendere gli altri passeggeri;
- ✓ informa la Sala Operativa tramite il sistema di bordo AVM;
- ✓ registra l'evento nella sezione "Annotazioni di Servizio" sul Foglio di Via, avendo cura di annotare il numero di corse perse ed effettuate;
- ✓ compila il modulo "Rapporto evento/incidente" e consegna al cd "Ufficio Gestione" entro le 24 ore dall'accaduto.

5. Malore dell'OE

in caso di malore l'**OE**:

- ✓ accosta la vettura;
- ✓ informa la Sala Operativa tramite il sistema di bordo AVM;
- ✓ ricerca l'eventuale presenza di personale medico o paramedico o un agente delle Forze dell'Ordine;
- ✓ invita i passeggeri ad abbandonare il mezzo.

6. Incendio

Alla presa in consegna del mezzo l' **OE** verifica l'adeguatezza dell'estintore di cui è dotata la vettura, e in particolare che l'estintore sia:

- ✓ presente, ben posizionato e fissato;
- ✓ provvisto del cartellino con foratura del semestre in corso, attestante la corretta manutenzione;
- ✓ carico e con presenza del sigillo.

In caso di incendio:

- ✓ arresta la vettura, spegne il motore e stacca il contatto con la batteria;
- ✓ invita i passeggeri a scendere ed allontanarsi e attiva le procedure di seguito descritte a seconda della tipologia di vettura.

Vettura bus

- ✓ aziona il pulsante di emergenza;
- ✓ interviene con l'estintore indirizzando il getto verso l'origine dell'incendio;
- ✓ informa la Sala Operativa, tramite il sistema di bordo AVM;
- ✓ contatta i Vigili del Fuoco al 115 in caso di incendio intenso.

Vettura tram

- ✓ disalimenta la vettura e abbassa il pantografo, usando nelle SOCIMI l'apposita asta isolante estendibile, nelle TIBB la corda e nelle FIAT il pulsante;
- ✓ interviene con l'estintore indirizzando il getto verso l'origine dell'incendio;
- ✓ informa la Sala Operativa tramite il sistema di bordo AVM.

Vettura filobus

- ✓ abbassa le aste, accertandosi dell'avvenuto distacco;
- ✓ interviene con l'estintore indirizzando il getto verso l'origine dell'incendio;
- ✓ informa la Sala Operativa tramite il sistema di bordo AVM.

Vettura alimentata a gas metano

Premesso che questo veicolo, oltre al previsto estintore presente su tutte le vetture vicino al posto guida, è dotato del sistema antincendio automatico "Pirò", il quale si attiva qualora nel vano motore si sviluppi un principio di incendio che consente l'immediato spegnimento delle fiamme in totale sicurezza (Vedi manuale operativo "Autobus a Metano"), in caso di incendio l'**OE** deve:

- ✓ accostare la vettura a destra e far scendere eventuali passeggeri presenti a bordo, in condizioni di sicurezza;
- ✓ spegnere il motore, ruotando la chiave sulla posizione stop, in modo di garantire la chiusura delle bombole attraverso le elettrovalvole di alimentazione;

- ✓ abbassare il fungo di emergenza;
- ✓ intervenire con l'estintore, indirizzando il getto verso l'origine dell'incendio;
- ✓ informare la Sala Operativa, tramite il sistema di bordo AVM;
- ✓ contattare i Vigili del Fuoco al 115 in caso di incendio intenso.

Vettura privata

- ✓ in caso di incendio di autovettura privata con persone a bordo, l'OE ha il dovere di intervenire con l'estintore in dotazione alla vettura;
- ✓ in caso di incendio di autovettura privata senza persone a bordo, l'OE può intervenire su specifica richiesta dell'automobilista o dei tutori dell'ordine;
- ✓ In caso di incendio di oggetti o di immobili lungo il percorso l'OE può intervenire solo su specifica richiesta di cittadini o tutori dell'ordine;
- ✓ L'OE informa la Sala Operativa, tramite il sistema di bordo AVM;
- ✓ Registra l'evento nella sezione "Annotazioni di Servizio" sul Foglio di Via, avendo cura di annotare il numero di corse perse ed effettuate; compila il mod. A.0015 "Rapporto evento/incidente" e lo consegna al c.d. "Ufficio Gestione" entro le 24 ore dall'accaduto.

Allegato 6 – Rapporti con la clientela

L'Atac siamo noi. Tutti noi, ciascuno di noi.

L'Atac è rappresentata dalle migliaia di persone che lavorano su tutto il territorio della città di Roma. Il livello di servizio offerto, compresi i disservizi, rappresenta l'azienda così come quanti di noi operano in "prima linea". Per questo motivo, riuscire a creare una sana relazione con i passeggeri può darci una serie di vantaggi pratici, come ricevere disponibilità e rispetto in risposta alla nostra collaborazione.

L'obiettivo da conseguire è la soddisfazione di ogni cliente.

L'attenzione al cliente

I dipendenti di Atac non possono e non devono dimenticare l'alto valore sociale del proprio mestiere. Se per molti è già un concetto radicato, moltissimi di noi dovranno rendersi conto di quanto non sia solo importante garantire il trasporto da un capo all'altro della città, ma trasportare le persone al meglio, imparando ad "ascoltarne" attese e bisogni.

Una buona base di partenza per entrare autenticamente in contatto con i nostri clienti è l'approccio che abbiamo e dobbiamo tenere nel momento in cui ci viene chiesto "ascolto"

Il nostro obiettivo deve essere quello di offrire un servizio con la migliore qualità possibile, altrimenti il rischio è generare "sfiducia" e, quindi, malcontento e in casi estremi anche aggressività. Il nostro sguardo aperto, i nostri modi cortesi saranno utili prima di tutto a noi e al nostro "benessere".

Spesso, aiutare un cliente – ad esempio, nel fornirgli un'informazione con il sorriso anche se quest'ultimo non ci è stato corrisposto o nell'essere gentili anche in mancanza di informazioni certe da dare – è molto più vantaggioso per la serenità del vostro lavoro che non rispondere male o a "mezza bocca".

Impariamo ad ascoltare

Saper ascoltare è saper comunicare: la comunicazione è un elemento indispensabile del nostro quotidiano.

Tra i presupposti di una comunicazione "sana" ed efficace certamente va sottolineata la capacità di mettersi nei panni dell'altro senza perdere il contatto con se stessi: questo si realizza soprattutto quando siamo "ascoltatori attivi" dei messaggi che l'interlocutore ci invia. Per attivarsi in tal senso esistono varie tecniche e frasi che possono essere utilizzate rivelandosi d'aiuto in tante situazioni. Ad esempio, sarebbe sempre meglio dire "forse non mi sono spiegato bene" piuttosto che "lei non ha capito" oppure "il mio punto di vista è diverso dal suo" piuttosto che "lei ha torto".

Saper ascoltare vuol dire anche saper osservare. E' importante ascoltare non soltanto cosa ci viene detto, ma il modo in cui ci viene detto e anche ciò che non ci viene detto. Infatti, il linguaggio non-verbale (mimica facciale, gestualità, postura) e quello paraverbale (voce, ritmo, inflessioni, timbro, tono, pause) sono particolarmente importanti nella trasmissione di informazioni.

Sia lo spazio che creiamo tra noi e gli altri, che la postura che assumiamo in determinate circostanze hanno una funzione comunicativa di importanza fondamentale. Usare bene lo spazio, non avvicinarsi troppo in maniera aggressiva, non fare gesti improvvisi, mantenere un atteggiamento professionale e rilassato, ci aiuta a bilanciare eventuali conflitti.

Ogni atto comunicativo emette un messaggio, anche il silenzio comunica. In determinate occasioni, quindi, è meglio rimanere in ascolto dell'interlocutore senza replicare.

L'ascolto in 5 fermate!

Le 5 tappe fondamentali per acquisire capacità di ascolto

1. Ascoltiamo con attenzione il contenuto
2. Cerchiamo di capire le finalità, il significato di ciò di cui sta parlando il nostro interlocutore
3. Valutiamo la comunicazione non verbale
4. Impariamo a conoscere la nostra comunicazione non verbale
5. Partecipiamo autenticamente, proviamo a metterci nei panni dell'altro

Come usare alcune tecniche per ascoltare e comprendere meglio

La tecnica della riformulazione costituisce una modalità comunicativa e di relazione, che consiste nel ri-dire e offrire nuovamente al nostro interlocutore la sua comunicazione, utilizzando le sue stesse parole o dei sinonimi ("Mi sta dicendo che...", "Se ho ben capito ha detto che..."), ottenendo così la sua approvazione. Nel caso in cui questo non si verifichi, l'interlocutore provvederà a spiegarsi nuovamente e sarà importante ascoltarlo con più attenzione per comprendere le sue esigenze.

Un ausilio per gestire i conflitti

- ✓ Ricordiamo prima di tutto che il conflitto è un problema da gestire e non una guerra da combattere!
- ✓ Di fronte a una situazione conflittuale prendiamo tempo ed evitiamo reazioni impulsive
- ✓ Usiamo termini scelti con cura: le parole sono importanti
- ✓ In situazioni di tensione, la prima cosa da fare è abbassare il livello del nervosismo
- ✓ Evitiamo di giudicare
- ✓ Evitiamo di cadere nelle provocazioni e teniamo sempre a mente che noi in quel momento, rappresentiamo l'Azienda
- ✓ Di fronte a un disservizio evidente, impariamo a scusarci a nome dell'Atac
- ✓ Utilizziamo sempre frasi aperte tipo: "Può dirmi precisamente qual è il problema?"

Ricapitoliamo

- ✓ manteniamo sempre un contatto visivo con il nostro interlocutore
- ✓ adottiamo una postura rassicurante (non stare mai con le braccia incrociate) e uno sguardo aperto
- ✓ non interrompiamo il cliente quando parla e verifichiamo sempre di aver compreso quello che ha da dirci
- ✓ inviamogli messaggi di interesse
- ✓ facciamo attenzione a ciò che diciamo ma anche a come lo diciamo
- ✓ esponiamo chiaramente i nostri concetti per evitare di essere fraintesi
- ✓ prestiamo attenzione al nostro linguaggio "non verbale": le espressioni del viso, la gestualità, il tono della voce sono tutte componenti che rimangono impresse per prime
- ✓ concentriamoci sulle parole che usiamo e scegliamole con attenzione: meglio dire "il mio punto di vista è diverso dal suo" piuttosto che "lei ha torto"
- ✓ ascoltiamo attentamente. Possiamo anche porre domande più approfondite: "Quale problema ha avuto con il biglietto?" o usare la riformulazione per comprendere meglio: "Se ho capito bene, il biglietto..."
- ✓ non diamo la sensazione di fare lo "scaricabarile", non diciamo mai "questo non è di mia competenza" ma usiamo piuttosto frasi tipo: "Non posso esserle d'aiuto e mi dispiace molto"
- ✓ se ci sono dei disservizi, diamo quante più informazioni possiamo, fornendo – magari – delle valide alternative "può prendere la linea xx che fa un percorso simile"
- ✓ ricordiamoci sempre che, anche se noi ci sentiamo ripetere la stessa domanda cento volte al giorno, per chi ce la rivolge ... è solo la prima!

Per quanto non sia semplice star dietro alle richieste di tutti non dimentichiamo mai che anche noi siamo utenti di servizi. Prendiamoci cura dei nostri clienti e loro si prenderanno cura di noi.



Disposizione Operativa n° 28 del 11/02/2016

All. :1

Oggetto: Manuale Operatore di esercizio: aggiornamento

In riferimento al Manuale Operatore di esercizio pubblicato in data 04.03.2015 e alla Disposizione Operativa n° 142 del 20.05.2015, con decorrenza immediata si aggiorna l'allegato 4 "Tabella Gestione Guasti in Linea" con interventi considerati idonei dalla Motorizzazione Civile.

Si specifica che tale versione della tabella ha comunque carattere temporaneo, fino al 31.12.2016 fatte salve le ulteriori possibili modifiche, in considerazione della dinamicità degli argomenti trattati.

Il Direttore Divisione Superficie

ATAC S.p.A. Azienda per la mobilità

Via Prenestina, 45 – 00176 Roma
T (+39) 0646951 F (+39) 0646953984
www.atac.roma.it

Società con socio unico soggetta alla direzione
e coordinamento di Roma Capitale
P. Iva 06341981006 - Cap. Soc. euro 179.519.299,00 i.v.
Iscr. CCIAA di Roma n. 961692 del 18/12/2000

TABELLA PER LA GESTIONE DEI GUASTI IN LINEA

IDENTIFICAZIONE DEL GUASTO E COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE

I guasti in linea delle velture sono stati divisi secondo 6 raggruppamenti che riguardano la vettura nel suo complesso (da A a G):

A	CONDIZIONI GENERALI DI RISCHIO ELEVATO
B	CAMBIO - TRASMISSIONE - FRENI - IMPIANTO PNEUMATICO
C	ASSETTO DELLA VETTURA IN MARCIA - STERZO - SOSPENSIONI - RUOTE
D	DISPOSITIVI ELETTRICI - CONDIZIONAMENTO - PORTE - VISIBILITA'
E	DISPOSITIVI LUMINOSI
F	MOTORE NEL COMPLESSO - RAFFREDDAMENTO
G	POSTO GUIDA

Le decisione che il conducente deve adottare in presenza del guasto, a seconda dei casi, sono state raccolte in 5 condizioni distinte.

Resta comunque inteso che la Centrale Operativa può impartire al conducente ulteriori disposizioni per ottimizzare il servizio

Conseguentemente, l'operatore di esercizio:

1.	Annota il guasto sul foglio di via - non apre il guasto alla Centrale Operativa - prosegue il servizio
2.	Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Centrale Operativa - prosegue il servizio senza intervento dell'operaio
3.	Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Centrale Operativa - prosegue il servizio in attesa dell'intervento dell'operaio
☒	Idem come punto 3, fino ad un massimo di 2 ore dalla segnalazione del guasto per raggiungere un capolinea, da concordare con la Centrale Operativa
4.	Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Centrale Operativa - raggiunge il capolinea interno se possibile e attende l'intervento dell'operaio
5.	Si arresta in emergenza - Annota il guasto sul foglio di via - apre il guasto alla Centrale Operativa - attende l'intervento dell'operaio

Rlu

CONDIZIONI GENERALI DI RISCHIO ELEVATO

SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI		ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
A		<i>Il conducente, durante il servizio di linea è tenuto a monitorare costantemente la strumentazione della vettura e la rispondenza degli organi meccanici e della frenatura facendo attenzione a rumorosità anomale e adottando una guida rispondente alla salvaguardia del mezzo</i>	Riporta le note del guasto sul t.d.v.	Aprire il guasto e proseguire servizio	Proseguire il servizio in attesa di intervento	Raggiungere il capolinea interno e attendere l'intervento	Si arresta per grave avaria prima possibile
1	ABBONDANTE PERDITA LIQUIDI (percolamento): acqua-olio motore-gasolio-ec.	Comunicare alla Centrale Operativa eventuali imbrattamenti del fondo stradale					x
2	PRINCIPIO DI INCENDIO VANO MOTORE	Intervenire azionando l'estintore verso la parte interna della ruota					x
3	PRINCIPIO DI INCENDIO FRENI	Agire sui dispositivi di emergenza e verificare la zona di provenienza					x
4	INCENDIO VANO MOTORE	Spegnere immediatamente il motore					x
5	ESALAZIONI DI BRUCIATO DA CAVI ELETTRICI	Mantenere il motore al minimo per accertarsi del guasto e poi spegnere					x
6	ESALAZIONI E FUMOSITA' VANO MOTORE	Arrestarsi prima possibile per rischio di incendio ai ceppi freno					x
7	RUMOROSITA' IMPROVVISA CON ANOMALO ODORE DI GAS DI SCARICO	Con la massima attenzione si accosta e si pone in sosta					x
8	VETTURA FRENATA CON FUMOSITA' ALLE RUOTE	Prestare attenzione e controllare l'orientamento delle ruote anteriori					x
9	FRENATA MOLTO LUNGA O NULLA						x
10	STERZO PRESENTA ALL'IMPROVVISO ANOMALO AUMENTO DEL GIOCO						x
11	ALLARME FUGA GAS (VETTURE METANO)						x
12	SURRISCALDAMENTO BOMBOLE METANO	Procedere con cautela fuori servizio				x	x
13	SPIA RISCHIO INCENDIO ACCESA (VETTURE CITELIS)	Procedere con cautela fuori servizio					
14	SPIA SURRISCALDAMENTO VANO MOTORE ACCESA (VETTURE CITELIS)						

Rm

CAMBIO - TRASMISSIONE - FRENI - IMPIANTO PNEUMATICO

SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI		ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
B			Ripporta l'incendio del guasto sul t d v	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Raggiungi il capolinea interno e attendi l'intervento	Si arresta per grave avaria
1	SPIA ACCESA ALTA TEMPERATURA OLIO CAMBIO	Se anche la temperatura dell'acqua motore è alta				x	
2	☒ FRENATURA IDRAULICA (RETARDER) INEFFICIENTE	Guidare con cautela mantenendo una velocità moderata e distanza di sicurezza adeguata			x		x
3	IMPROVVISA RUMOROSITA' CAMBIO/TRASMISSIONE INSERENDO LA MARCIA						
4	IMPROVVISA RUMOROSITA' PONTE/RUOTE POSTERIORI						
5	LEGGERA RUMOROSITA' PONTE (DIFFERENZIALE)	Lievi strappi/slittamenti con spie e temperature regolari			x		
6	LIEVI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO NEL CAMBIO MARCE	Bruschi strappi/slittamenti con potenziali rischi per l'incolumità dei passeggeri		x			
7	GRAVI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO NEL CAMBIO MARCE	Inserire la marcia solo con aria carica e premere sempre il freno a fondo		x			
8	LA MARCIA SI INSERISCE SENZA PREMERE IL PEDALE DEL FRENO	In caso di frenatura efficiente				x	
9	PERDITA ARIA O OLIO FRENI IN FASE DI FRENATA	In caso di frenatura non efficiente: con la massima attenzione si pone in sosta					x
10	PERDITA ARIA O OLIO FRENI IN FASE DI FRENATA	Verificare se è in atto un principio di incendio					x
11	ESALAZIONI E FUMO DALLE RUOTE PER SURRISCALDAMENTO FRENI						x
12	VEETTURA RESTA FRENATA						
13	FRENATURA ATTIVA MA IRREGOLARE	Se mette a repentaglio la sicurezza dell'esercizio, raggiunge il capolinea fuori servizio marciando a velocità prudenziale				x	
14	SEGNALAZIONE SPIA USURA FRENI	Con freni di servizio e stazionamento efficienti			x		
15	☒ SEGNALAZIONE BASSO LIVELLO OLIO FRENI	Con freni di servizio e stazionamento efficienti			x		
16	AVARIA ABS/ASR	Guidare con cautela mantenendo una velocità moderata e distanza di sicurezza adeguata		ASCIUTTO			
17	☒ AVARIA ABS/ASR	Guidare con cautela mantenendo una velocità moderata e distanza di sicurezza adeguata					
18	AVARIA ABS/ASR (solo vetture Mercedes)						
19	☒ LIEVI PERDITE ARIA CON COMPRESSORE CHE RECUPERA	Controllare costantemente gli abbassamenti di pressione				x	
20	PERDITE ARIA CON COMPRESSORE CHE NON RECUPERA - ARIA FRENI SUFFICIENTE (6 ATM)						
21	PERDITE ARIA CON COMPRESSORE CHE NON RECUPERA - ARIA FRENI INSUFFICIENTE (MINORE DI 6 ATM)	Controllare costantemente abbassamenti di pressione. Fuori Servizio				x	x

DM

ASSETTO DELLA VETTURA IN MARCIA - STERZO - SOSPENSIONI - RUOTE

C		SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
				Ricorda le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Raggiungi il capolinea interno e attendi intervento	Si arresta per grave avaria
1	2	MARCIA CON VETTURA NON ALLINEATA	Se durante la marcia la vettura manifesta evidenti peggioramenti in merito alla rispondenza dello sterzo, alla tenuta della strada e soprattutto in presenza di rumorosità improvvisi durante la sterzata, con la massima attenzione, il conducente deve arrestarsi prima possibile e contattare la Centrale Operativa. Raggiunge fuori servizio il capolinea marciando a velocità ridotta Con il regolare funzionamento dello sterzo Se l'OE montante non riesce fisicamente a guidare in sicurezza Se le condizioni di guida garantiscono margini di sicurezza Con il regolare funzionamento dello sterzo Raggiunge fuori servizio il capolinea marciando a velocità ridotta Raggiunge fuori servizio il capolinea marciando a velocità ridotta Con vettura che marcia regolarmente Con vettura regolarmente livellata Valutare con Centrale Operativa se proseguire fuori servizio Controllare l'entità della lesione e valutare con Centrale Operativa					X
3	4	CAMBIA DIREZIONE IN ACCELERAZIONE O DECELERAZIONE -OMISSIS-					X	
5	6	RUMOROSITA' AD UN MOZZO DI UNA RUOTA O RUOTA NON SERRATA						X
7	8	VOLANTE NON ALLINEATO NELLA POSIZIONE PREVISTA		X				
9	10	REGISTRAZIONE PIANTONE DEL VOLANTE BLOCCATA						X
11	12	☒ REGISTRAZIONE PIANTONE DEL VOLANTE IN AVARIA				X		
13	14	BASSO LIVELLO SERBATOIO OLIO IDROGUIDA				X		
15	16	STERZO IMPROVVISAMENTE MOLTO DURO E NON TORNA						X
17	18	STERZO LEGGERO MA PRESENTA IMPROVVISO GIOCO						X
19	20	IDROGUIDA DIVENTA IMPROVVISAMENTE RUMOROSA					X	
21	22	AVARIA ECAS - VETTURA INCLINATA ECCESSIVAMENTE					X	
23	24	SOSPENSIONI IMPROVVISAMENTE RUMOROSE				X		
25	26	SOSPENSIONI RIGIDE						
27	28	SOSPENSIONI RIGIDE CON VETTURA THOPPO ALTA O BASSA					X	
29	30	RUOTE URTANO I PASSAPUOTA						X
31	32	FORATURA DI UN PNEUMATICO ANTERIORE O POSTERIORE SINGOLO						X
33	34	FORATURA DI UN PNEUMATICO POSTERIORE GEMELLARE						X
35	36	FORATURA DI ENTRAMBI GLI PNEUMATICI POSTERIORI GEMELLARI					X	
37	38	☒ DANNEGGIAMENTO PNEUMATICO SENZA FORATURA						
39	40	PNEUMATICO CON AVARIE LIEVI E PREGRESSE		X		X		

pm

DISPOSITIVI ELETTRICI - CONDIZIONAMENTO - PORTE - VISIBILITA'

		ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI		In generale i malfunzionamenti dei dispositivi sono segnalati dalle spie o dagli allarmi. Resta comunque cura del conducente di controllare il funzionamento degli stessi e segnalare eventualmente le anomalie riscontrate	Riporta le note del guasto sul foglio	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Raggiungi il capolinea interno e attendi l'intervento	Si arresta per grave avaria
D							
1	FERMATA PRENOTATA GUASTA	Effettuare tutte le fermate	x				
2	TABELLAZIONE ANTERIORE GUASTA	Prosegui con cartello provvisorio (eventualmente richiede l'intervento del capolinea)		x			
3	TABELLAZIONE POSTERIORE GUASTA		x				
4	SPECCHIETTO RETROVISORE DESTRO ROTTO	Se prossimo al capolinea prosegui servizio fino al capolinea solo se in sicurezza				x	
5	SPECCHIETTO RETROVISORE DESTRO ROTTO						x
6	SPECCHIETTO RETROVISORE SINISTRO ROTTO					x	
7	TELECAMERA O MONITOR TERZA PORTA 18 MT IN AVARIA					x	
8	TERGIVETRI INEFFICIENTE E/O CON SPAZZOLE IN AVARIA	Con pioggia o visibilità ridotta					x
9	TERGIVETRI INEFFICIENTE E/O CON SPAZZOLE IN AVARIA	In assenza di pioggia e visibilità normale					
10	PEDANA DISABILI IN AVARIA	Allarme inserito e vettura bloccata	x				x
11	PEDANA DISABILI IN AVARIA	Non esce la pedana		x			
12	☒ AVVISATORE ACUSTICO IN AVARIA				x		
13	IMPIANTO ANTIAPPANNAMENTO PARABREZZA INEFFICIENTE	Se non in sicurezza attende ripristino visibilità			x		
14	MANCANZA RICARICA DI UN SOLO ALTERNATORE						
15	RISCALDAMENTO INSUFFICIENTE			x			
16	UNA PORTA NON FUNZIONANTE (CON VETTURE A TRE PORTE)			x			
17	SPIE PORTE INEFFICIENTI	Porta bloccata chiusa				x	
18	SPIE PORTE INEFFICIENTI	Con stato porte visivamente verificabile				x	
19	BLOCCO PORTE NON INTERVIENE (consente partenza a porte aperte)	Con stato porte visivamente non verificabile					x
20	PORTE SI APRONO IN MARCIA						x
21	BLOCCO PORTE FRENA LA VETTURA IN MARCIA						x

RM

DISPOSITIVI LUMINOSI

E	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			1	2	3	4	5
			1 Ripporta le note del guasto sul t.d.v.	2 Apri il guasto e prosegui servizio	3 Prosegui il servizio in attesa di intervento	4 Raggiungi il capolinea interno e attendi l'intervento	5 Si arresta per grave avaria
1	UNA O DUE LUCI DI POSIZIONE ANTERIORE IN AVARIA	Le segnalazioni di cui ai punti 3,4, 7 determinano il comportamento 4 solamente 30 dopo il tramonto e prima dell'alba. Di notte in attesa degli interventi, marciare con tutte le luci interne accese per rendere più visibile la vettura Su percorso non illuminato inserisce le quattro frecce di emergenza Di notte mantenere le luci interne accese per rendere la vettura visibile Proseguire facendo attenzione Rallentare gradualmente la marcia per preavvisare chi segue Rallentare gradualmente la marcia per preavvisare chi segue Procedere con luci di emergenza accese facendo attenzione ai cambi di direzione, alle fermate e agli incroci Attivare luci di emergenza Con luci porte funzionanti	x				
2	UNA O PIU' LUCI DI POSIZIONE POSTERIORI IN AVARIA		GIORNO			NOTTE	
3	UNA O PIU' LUCI DI INGOMBRO IN AVARIA			x			
4	UNA LUCE ANABBAGLIANTI SPENTA				GIORNO	NOTTE	
5	DUE LUCI ANABBAGLIANTI SPENTE				GIORNO		NOTTE
6	UNA O DUE LUCI ABBAGLIANTI SPENTE				x		
7	☒ UNA LUCE STOP IN AVARIA				x		
8	LLUCI STOP IN AVARIA					x	
9	LUCI STOP RESTANO ACCESE					x	
10	LUCI TARGA SPENTE						
11	☒ LUCI DI DIREZIONE ANTERIORI IN AVARIA		GIORNO		NOTTE		
12	LUCI DI DIREZIONE LATERALI IN AVARIA				x	x	
13	LUCI DI DIREZIONE POSTERIORI IN AVARIA					x	
14	TUTTE LE LUCI DI DIREZIONI GUASTE						x
15	PARZIALE INEFFICIENZA ILLUMINAZIONE INTERNA						
16	TOTALE INEFFICIENZA ILLUMINAZIONE INTERNA						
17	ILLUMINAZIONE CARTELLI DI LINEA INEFFICIENTE		x		GIORNO	NOTTE	
18	☒ LUCI DI EMERGENZA GUASTE			x	x		

Handwritten signature

MOTORE NEL COMPLESSO - RAFFREDDAMENTO

F	SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI	ISTRUZIONI TECNICHE E COMPORTAMENTO DA ADOTTARE	COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
			Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Aprire il guasto e proseguire servizio	Proseguire il servizio in attesa di intervento	Raggiunge il capolinea interno e attende l'intervento	Si arresta per grave avaria
1	☐ LIEVE PERDITA LIQUIDI (gocciolamento): acqua-olio motore-gasolio-ecc.	Il conducente, durante il servizio, deve tenere sotto controllo tutta la strumentazione e gli allarmi. Inoltre deve fare attenzione a tutte le condizioni irregolari di funzionamento del motore in merito alle temperature, pressioni, rumorosità e rendimento. Fare in modo di evitare soste sullo stesso punto della strada La Centrale Operativa valuta attentamente l'evento escludendo false segnalazioni eventualmente contattando il reparto O1 di rimessa Con motore regolare Con motore irregolare Con motore che non rende o alta temperatura acqua motore In caso di temperatura acqua regolare Procedere con cautela e previa valutazione con Centrale Operativa Non proseguire senza intervento di verifica e non aprire il radiatore Con temperatura acqua motore regolare			x		
2	OLIO MOTORE: BASSA PRESSIONE CON REGOLARE FUNZIONAMENTO				x		
3	OLIO MOTORE: BASSO LIVELLO CON REGOLARE FUNZIONAMENTO				x	x	
4	IMPROVVISO AUMENTO DI FUMOSITA' ALLO SCARICO						
5	IMPROVVISO AUMENTO DI FUMOSITA' ALLO SCARICO						
6	IMPROVVISA O ANOMALA RUMOROSITA' DEL VANO MOTORE						
7	MOTORE NON RENDE						x
8	☐ MOTORE IRREGOLARE	La Centrale Operativa valuta attentamente l'evento escludendo false segnalazioni eventualmente contattando il reparto O1 di rimessa Con motore regolare Con motore irregolare Con motore che non rende o alta temperatura acqua motore In caso di temperatura acqua regolare Procedere con cautela e previa valutazione con Centrale Operativa Non proseguire senza intervento di verifica e non aprire il radiatore Con temperatura acqua motore regolare			x		x
9	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CURSOR): SPIA LAMPEGGIANTE				x		
10	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CURSOR): SPIA ROSSA FISSA				x	x	x
11	FILTRO FAP ANTIPARTICOLATO (CURSOR): SPIA ROSSA FISSA						
12	BASSO LIVELLO ACQUA						
13	TEMPERATURA ACQUA ELEVATA					x	x
14	ACQUA IN EBOLLIZIONE CON FUORIUSCITA DI LIQUIDO						
15	BASSO LIVELLO OLIO IDROVENTOLA			x			x

Am

POSTO GUIDA

SEGNALAZIONI E REGOLAMENTI		ISTRUZIONI TECNICHE		COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE				
G		Le seguenti anomalie sono risolvibili attraverso una fattiva collaborazione tra Conducente, Controllore, Centrale Operativa e Rimessa.		Riporta le note del guasto sul f.d.v.	Apri il guasto e prosegui servizio	Prosegui il servizio in attesa di intervento	Raggiungi il capolinea interno e attendi l'intervento	Si arresta per grave avaria
				x				
				x	x			
1	PARASOLE MANCANTE O NON SI POSIZIONA							
2	TENDINE ANTIRIFLESSO MANCANTI O DETERIORATE							
3	MANCANZA CARTA DI CIRCOLAZIONE O COPIA			x				
4	MANCANZA CERTIFICATO E TAGLIANDO ASSICURAZIONE			x				
5	ROTTURA O MANCANZA TRIANGOLO					x		
6	MANCANZA CUNEI					x		
7	☒ SEDILE AUTISTA CON ANOMALIE VARIE DI POSIZIONE O ALTRO					x		
8	ESTINTORE INEFFICIENTE O SCARICO					x		
9	ESTINTORE CON PROBLEMI DI FISSAGGIO					x	x	

Rm