



AZIENDA VARESINA TRASPORTI

Via Astico 47 - 21100 VARESE

REGOLAMENTO DI ESERCIZIO PER IL PERSONALE

Delibera del Consiglio di Amministrazione del 24 novembre 2005
Aggiornata dal Consiglio d'Amministrazione del 15 maggio 2008
Versione 2015

Indice

Norme generali di comportamento del personale	Pag. 2
Norme per gli operatori d'esercizio in servizio di guida	Pag. 4
Norme per il personale della funicolare	Pag. 6
Norme per il personale impiegatizio	Pag. 6
Norme per il personale dei parcheggi	Pag. 7
Norme per il personale addetto alla verifica della sosta	Pag. 7
Note conclusive	Pag. 8

Il presente regolamento di esercizio viene consegnato a tutto il personale dipendente ed è parte della dotazione personale.

PRINCIPALI NUMERI TELEFONICI AZIENDALI:

Uffici Amministrativi	0332-225549
Telefax	0332-821210
Funicolare	0332-824222
Reperibilità	339 6781568

Norme generali di comportamento del personale.

Art. 1.— Il personale deve sempre tenere un contegno civile e rispettoso verso i propri superiori, i colleghi e nei riguardi dei clienti. I rapporti reciproci devono essere improntati alla massima correttezza.

Art. 2.— Il personale ha l'obbligo di osservare scrupolosamente tutti gli ordini di servizio, le comunicazioni di servizio, gli avvisi e le disposizioni contenute nel regolamento emanate dalla Direzione od impartite dai superiori, oltre a rispettare la massima puntualità alla presenza nel servizio.

Il personale non può utilizzare proprie attrezzature, apparecchiature o materiale sul luogo di lavoro.

Le strumentazioni ed apparecchiature aziendali non possono essere utilizzate per motivi personali.

Art. 3.— Nei confronti del cliente il personale deve comportarsi con educazione e cortesia. Pur intervenendo con fermezza, quando sia necessario, per far rispettare le disposizioni ed i regolamenti, non deve mai abbandonare la compostezza che distingue la persona che esercita un servizio rivolto al pubblico. Anche nei casi di palese provocazione non deve in alcun modo reagire, ma deve segnalare il fatto alla Direzione che provvederà alla migliore tutela del personale coinvolto. Se richiesto (da parte delle forze dell'ordine, Polizia Locale, ecc.), ogni dipendente deve fornire le proprie generalità o i dati relativi al veicolo eventualmente in uso.

Art. 4.— Per quanto riguarda il decoro ed il comportamento sui veicoli e nei luoghi di lavoro, il personale dovrà attenersi alle seguenti norme:

- curare il decoro e la pulizia della propria persona;
- non ritardare nell'inizio dei lavori senza giustificazione;
- non eseguire con negligenza il lavoro affidatogli;
- dare immediata notizia all'azienda del mutamento della propria residenza;
- non arrecare danni alle cose ricevute in dotazione ed uso;
- non presentarsi in servizio in stato di manifesta ubriachezza;
- non infrangere le norme di legge circa la sicurezza per i lavoratori;
- non eseguire lavori per proprio conto o conto terzi fuori dall'orario di lavoro;
- portare sempre ben in vista il tesserino di riconoscimento;
- indossare sempre la divisa pulita ed in ordine secondo le disposizioni di volta in volta emanate;
- mantenere un atteggiamento composto durante lo svolgimento delle proprie mansioni; non fumare all'interno dei veicoli ed all'interno dei locali in cui vige il divieto di fumo;
- non distrarsi dalle proprie mansioni, in particolare trattenendosi a chiacchierare con gli utenti-clienti;
- non addivenire mai a discussioni, né iniziare contestazioni su eventuali reclami. In tali casi si deve invitare il cliente a presentare reclamo scritto presso i competenti uffici aziendali;
- essere cortesi, professionali ed educati verso chiunque;
- non parlare con i clienti e/o con i colleghi se non per fornire, il più brevemente possibile, su esplicita richiesta, informazioni sul servizio. In particolare è fatto divieto di commentare disposizioni, fatti e situazioni aziendali.

Art. 5.— Il personale **deve quotidianamente** prendere visione del servizio assegnatogli per il giorno seguente; è tenuto altresì a prendere visione degli orari, degli ordini, delle disposizioni e di ogni altra comunicazione che venga affissa nelle bacheche a ciò adibite o comunicata da parte dei responsabili aziendali.

Art. 6.— Le assenze dal servizio per malattia vanno tempestivamente comunicate agli

Uffici di appartenenza con le seguenti modalità:

per i dipendenti che prendono servizio presso la sede in via Marcello chiamare allo 0332 225549 digitando dopo l'attivazione del risponditore telefonico:

il numero 9 (segreteria telefonica) dalle ore 8.00 alle 17.00;

il numero 9 (segreteria telefonica) dalle ore 17.01 alle 7.59.

per i dipendenti che prendono servizio presso la sede in via Astico:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30 chiamando il numero 0332 225549 digitando poi il numero 9 (segreteria telefonica) dopo l'attivazione del risponditore telefonico,

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 15.30 alle 19.00 ed il sabato dalle 7.30 alle 19.00 e domenica dalle 7.00 alle 24.00 chiamando il numero 339 6781568 (o inviando un SMS).

Nel periodo di apertura della funicolare la domenica dalle 10.00 alle 17.00 chiamando il numero 0332 824222.

In caso di inizio del periodo di malattia nei giorni feriali dalle ore 18.45 alle 7.00 del mattino successivo è a disposizione del personale AVT una segreteria telefonica al numero 0332 225549; dalle ore 7.01 alle ore 18.45 è attivo il numero 339 6781568.

Se l'inizio della malattia è nei giorni festivi e si è in servizio presso i parcheggi comunicando l'assenza al numero 339 6781568 entro le ore 9.00, se in servizio in funicolare o di guida ai numeri 339 6787568 o 0332 824222 entro le ore 9.00.

Il dipendente dovrà poi comunicare telefonicamente, non appena in possesso del certificato, il giorno del termine del periodo di malattia; in caso di prosecuzione della malattia nelle giornate pre festive o festive è d'obbligo informare l'Azienda il giorno in cui terminava la malattia.

E' comunque indispensabile informare l'azienda, nel più breve tempo possibile, della mancata presa di servizio o della prosecuzione della malattia onde consentire la sostituzione del personale assente. Nel giorno di termine della malattia è obbligatorio chiamare l'azienda per sapere il turno di lavoro del giorno successivo.

La consegna dei certificati deve avvenire direttamente agli uffici con rilascio di ricevuta o tramite raccomandata a/r.

E' fatto divieto di procedere allo scambio dei turni o di giornate di riposo fra personale se preventivamente e di volta in volta non ne sia stata rilasciata esplicita autorizzazione da parte dei responsabili degli Uffici di appartenenza (Movimento, Amministrazione, Funicolare, Parcheggi, Ausiliari della Sosta).

Il personale è tenuto a prestare la propria opera anche al di fuori dei normali turni di lavoro a seguito di espressa richiesta della Direzione, quando ricorrano urgenti motivi di servizio.

Laddove è previsto il cartellino di firma delle presenze, tutto il personale è tenuto alla puntuale, corretta firma dello stesso al momento di inizio e termine di ogni turno. In caso di utilizzo del badge è d'obbligo provvedere analogamente alla lettura del tesserino all'inizio ed al termine di ogni turno. È fatto divieto di scambiarsi il cartellino o il badge.

Art. 7.— Il personale ha l'obbligo di utilizzare i veicoli, i mezzi e le attrezzature aziendali, nonché le strumentazioni di bordo o del luogo di lavoro, con la massima attenzione, rispetto e professionalità onde evitare di procurare danni agli stessi e/o comportamenti che possano pregiudicare la sicurezza dei trasportati o degli utenti.

I veicoli aziendali devono essere utilizzati esclusivamente per motivi di lavoro dopo aver ottenuto l'autorizzazione da parte dei Responsabili degli Uffici di appartenenza.

Da parte di chi utilizza i veicoli aziendali deve essere compilata l'apposita scheda.

Anche l'utilizzo di strumenti aziendali deve avvenire con la massima attenzione, rispetto e seguendo le indicazioni contenute nei libretti delle istruzioni.

E' assolutamente vietato utilizzare proprie attrezzature o strumenti sui luoghi di lavoro.

E' altresì vietato far accedere ai veicoli o ai luoghi di lavoro personale estraneo all'azienda se non comandato da parte della Direzione

Art. 8.— Per comunicazioni o richiesta di colloqui con la Presidenza o la Direzione aziendale è indispensabile seguire la via gerarchica contattando, in primo luogo, il responsabile di settore, indi gli uffici amministrativi che provvederanno a richiedere, se necessario, un colloquio con Presidenza o Direzione.

Norme per gli operatori d'esercizio in servizio di guida.

Art. 9.— Dai “turni di servizio” esposti in bacheca il personale **deve quotidianamente** prendere visione del servizio assegnatogli per il giorno seguente; è tenuto altresì a prendere visione degli orari, degli ordini, delle disposizioni e di ogni altra comunicazione che venga affissa nelle bacheche a ciò adibite; deve inoltre:

- UTILIZZARE ESCLUSIVAMENTE IL VEICOLO ASSEGNATO E NEL CASO IN CUI NON FOSSE DISPONIBILE UNO DEI DUE VEICOLI DI RISERVA (ducati 939 e 965).
- firmare ogni giorno il cartellino indicando l'ora di inizio e di fine di ciascun turno e timbrare, nelle medesime modalità, il proprio badge;
- registrare a computer ogni giorno a fine turno i servizi effettuati i chilometri percorsi e settimanalmente i controlli effettuati sul veicolo;
- tenere a bordo 2 copie di constatazione amichevole debitamente compilate con i dati del veicolo, della polizza assicurativa e del guidatore;
- verificare al momento della presa del servizio se il veicolo affidato mostra segni di danneggiamento alla carrozzeria verificando la scheda di macchina o problemi di meccanica;
- segnalare all'Azienda mediante gli appositi moduli i danni registrati o i guasti;
- **in caso di malore di un trasportato segnalare al numero di pronto intervento 112 il fatto e richiedere l'intervento dell'Ambulanza;**
- utilizzare esclusivamente materiale ed attrezzature fornite dall'Azienda;
- rispettare l'orario di lavoro ed adempiere le formalità prescritte dall'Azienda;
- portare sempre ben in vista il tesserino di riconoscimento;
- dedicare attività assidua e diligente al disbrigo dei compiti affidatigli;
- non addivenire mai a discussioni, né iniziare contestazioni su eventuali reclami. In tali casi si deve invitare il cliente a presentare reclamo scritto presso i competenti uffici aziendali;
- prestare la massima attenzione nella compilazione della modulistica in uso;
- informare tempestivamente gli uffici aziendali di qualsiasi anomalia che si dovesse presentare;
- avere la massima cura dei locali, mobili, oggetti macchine e strumenti a lui affidati;
- tenere contegno rispettoso verso il pubblico e prestarsi a rispondere gentilmente alle richieste di informazione;
- non comunicare, per nessun motivo, a nessuna persona, il nominativo ed altri dati personali riguardanti i colleghi e/o di altro personale aziendale;
- è assolutamente vietato utilizzare proprie attrezzature o strumenti sui luoghi di lavoro.

Art. 10.— I conducenti dei mezzi devono conoscere ed osservare scrupolosamente le norme della circolazione stradale contenute nel " Codice della strada " nonché le segnalazioni stradali eseguite dagli Agenti del traffico.

In caso di contestazioni di Agenti dell'ordine, Polizia Locale e Polizia Stradale, devono rispondere educatamente, senza discutere, fornendo tutti i dati che siano loro richiesti ed informando dell'accaduto i propri Superiori ai quali esporranno anche quanto possa servire a loro giustificazione.

Le eventuali *contravvenzioni per inosservanza alle norme di circolazione sono a carico degli operatori d'esercizio.*

Art. 11.— Il conducente del mezzo è responsabile dell'efficienza e della buona conservazione del veicolo che gli viene affidata. In nessun caso è ammesso l'abbandono del mezzo neanche in caso di eventi eccezionali quali sinistri, nevicite ed altro.

Prima dell'uscita del veicolo dal deposito è necessario assicurarsi del buon funzionamento di tutti gli organi del veicolo, delle apparecchiature di segnalazione acustica e visiva, del livello acqua, delle apparecchiature di bordo, in particolar modo dei sollevatori. Il conducente deve pure, prima dell'uscita del veicolo dal deposito, controllare personalmente che a bordo vi siano i documenti (carta di circolazione, contrassegno di assicurazione, ecc.).

Art. 12.— Qualsiasi guasto di lieve entità o difetto di funzionamento riscontrato nell'uso della vettura deve tassativamente essere descritto nell'apposita cedola onde permettere i relativi lavori di riparazione.

Per danni conseguenti a guasti non segnalati la responsabilità è posta a carico dell'ultimo conducente che ha avuto in consegna la vettura.

Per guasti di maggiore entità che dovessero immobilizzare la vettura in linea, il conducente deve avvertire immediatamente gli Uffici Aziendali, dando indicazioni, le più precise possibili sulla natura del guasto; deve inoltre compilare correttamente la cedola di segnalazione guasti che verrà ritirata al rientro del veicolo direttamente dal personale incaricato.

Art. 13.— In caso di sostituzione di vettura (per guasti od altri motivi), il conducente è tenuto ad usare la vettura che gli viene consegnata.

Art. 14.— Si ricorda che il buon andamento del servizio è affidato al conducente.

Durante la corsa il conducente deve rivolgere la sua attenzione esclusivamente alla guida della vettura: non deve assolutamente parlare o distrarsi per alcuna ragione, salvo rispondere, nella maniera più breve, su esplicita richiesta di informazione sul servizio da parte del cliente.

Occorre spegnere il motore e tutte le apparecchiature elettriche (luci esterne ed interne, riscaldamento, sbrinatori, ventole, tergilavafari, ecc.) quando la sosta è superiore ai 5 minuti.

Art. 15.— Il conducente deve effettuare, rispetto alle tabelle indicative, tutti i servizi previsti. La fermata, in linea di massima, deve essere effettuata accostando il più possibile la vettura al marciapiede, ove questo esista, o al limite del nastro bituminato o addirittura al di fuori di questo (fatta salva diversa segnalazione imposta dai cartelli indicatori stradali), ove vi sia lo spazio necessario in modo da favorire la rapida e facile discesa e salita (uscita ed entrata) dei passeggeri arrecando, nel contempo, il minor intralcio possibile alla circolazione stradale.

Il conducente deve porre la massima attenzione all'uso delle porte; l'apertura delle porte non deve mai essere effettuata prima del completo arresto della vettura; la chiusura deve essere fatta prima dell'inizio del movimento della vettura dopo essersi accertato, con lo specchio retrovisore e con gli altri mezzi possibili, che nessuno dei passeggeri sia in procinto di scendere o di salire e che tutti siano seduti.

La manovra di fermata deve essere compiuta in modo tale che il rallentamento della vettura avvenga dolcemente e senza scosse; altrettanto dicasi della manovra di avviamento per quanto concerne l'aumento di velocità.

Art. 16.— Di ogni incidente, anche quando non sembra possa avere conseguenze rilevanti, deve essere compilato l'apposito modulo personale di rilievo dati che dovrà essere allegato al foglio del rapporto di incidente da consegnarsi agli Uffici Aziendali. Detto rapporto deve essere compilato e consegnato subito dopo la cessazione del turno di lavoro durante il quale l'incidente è avvenuto.

Analoga procedura deve essere eseguita in caso di collisione con altri automezzi.

In ogni circostanza ci si deve astenere dall'inveire e dal perdere tempo in inutili discussioni con chicchessia, evitando che la controparte sia costretta a passare presso gli uffici aziendali per completare la pratica dell'incidente.

In caso di investimento devono essere osservate le seguenti norme:

1) Se l'investito presenta ferite di lieve entità:

- a) qualora il fatto sia avvenuto in località di normale transito si deve prestare tutta l'assistenza possibile alla persona investita preoccupandosi di far intervenire l'ambulanza;
- b) qualora il fatto sia avvenuto su strada deserta o in ora di scarso traffico ci si deve preoccupare di far intervenire l'ambulanza, o in estreme conseguenze caricare il ferito sul veicolo e condurlo al posto di soccorso più vicino.

2) Se l'investito presenta ferite di grave entità o non da apparenti segni di vita:

- a) il conducente deve preoccuparsi di avvertire gli organi di soccorso e di Polizia e tenersi prontamente reperibile nella località del sinistro in attesa degli Agenti stessi per gli accertamenti del caso;
- b) il conducente deve inoltre preoccuparsi che il veicolo dell'Azienda e gli altri che eventualmente siano stati coinvolti nel sinistro non vengano minimamente spostati fino all'arrivo degli Agenti di Polizia.

In ogni caso in cui il sinistro provoca la sosta forzata del mezzo, deve essere data immediata comunicazione agli Uffici Aziendali perché vengano assunti i provvedimenti necessari atti a garantire la continuità del servizio.

Si tenga presente che quando l'investitore ottempera agli obblighi di cui all'art. 189 del nuovo Codice della Strada non è soggetto all'arresto preventivo stabilito in caso di flagranza di reato. Il conducente che si ferma e presta assistenza alla vittima e, in caso di morte, attende l'arrivo degli Agenti di Polizia, qualora in sede di processo penale venga accertata la sua colpevolezza, può beneficiare della riduzione di un terzo della pena. Esiste invece l'arresto preventivo, indipendentemente dalla flagranza, in caso di mancato soccorso al ferito o di allontanamento in caso di incidente mortale, salva la pena più grave quando l'abbandono del ferito aggravi il suo stato o, peggio, ne causi la morte.

Art. 17.— Sui veicoli della Società i viaggiatori devono attenersi alle disposizioni aziendali per la fruizione del servizio, al regolamento di trasporto in vigore (Regolamento di Polizia Urbana), nonché alle indicazioni ricevute dagli addetti.

Art. 18.— Il personale è responsabile del materiale, della attrezzatura avuta in consegna e del loro corretto utilizzo. Al termine del proprio turno di lavoro ognuno è tenuto a riporre gli attrezzi e ad eseguire la pulizia del veicolo e/o del proprio posto di lavoro. Parimenti deve essere curata la pulizia e l'ordine dell'intero reparto.

Art. 19.— E' fatto esplicito divieto di effettuare in Officina, in ore di servizio od anche fuori servizio, lavori per conto proprio e per conto di terzi e di usare, pertanto, materiali ed attrezzi dell'Azienda.

Art. 20.— E' obbligo indossare tutti gli indumenti di lavoro forniti in dotazione, compresi i dispositivi di protezione individuali previsti per le singole lavorazioni, consegnati dalla Società contro il verificarsi di infortuni sul lavoro.

Art. 21.— In caso di nevicata durante le ore notturne tutto il personale dovrà effettuare la presenza in deposito 30 minuti prima dell'orario di inizio del servizio.

Norme per il personale della funicolare.

Art. 22.— Il personale della Funicolare oltre alle disposizioni contenute nelle norme generali di comportamento del personale ed alle norme per gli operatori d'esercizio in servizio di guida, è tenuto al rispetto delle norme contenute nel Regolamento d'Esercizio della Funicolare che è stato consegnato agli operatori.

Norme per il personale impiegatizio.

Art. 23.— Il personale impiegatizio deve tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti alle mansioni affidategli ed in particolare:

- rispettare l'orario di ufficio ed adempiere le formalità prescritte dalla Società;
- dedicare attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni affidategli, osservando scrupolosamente le disposizioni impartite dai superiori;
- utilizzare esclusivamente materiale ed attrezzature fornite dall'Azienda;
- conservare assoluta segretezza sugli atti della Società;

- avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchine e strumenti a lui affidati;
- tenere contegno rispettoso verso il pubblico e prestarsi, in ogni momento, a rispondere gentilmente ad ogni richiesta di informazione.

Art. 24.— Il personale viaggiante deve sostare negli uffici della Società, solo il tempo strettamente necessario al disbrigo delle normali pratiche. Ne deriva l'obbligo per il personale impiegatizio di astenersi dal trattenere in ufficio oltre il necessario il rimanente personale della Società.

Norme per il personale dei parcheggi.

Art. 25.— Il personale dei parcheggi deve tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti alle mansioni affidategli ed in particolare:

- utilizzare esclusivamente materiale ed attrezzature fornite dall'Azienda;
- rispettare l'orario di lavoro assegnato dal responsabile del settore ed adempiere le formalità prescritte dall'Azienda;
- non accettare mance;
- portare sempre ben in vista il tesserino di riconoscimento;
- dedicare attività assidua e diligente al disbrigo dei compiti affidatigli;
- non addivenire mai a discussioni, né iniziare contestazioni su eventuali reclami. In tali casi si deve invitare il cliente a presentare reclamo scritto presso i competenti uffici aziendali;
- prestare la massima attenzione nella compilazione della modulistica in uso specialmente per quanto riguarda le distinte della prima nota e le distinte della banca;
- provvedere puntualmente al versamento delle somme incassate secondo le modalità previste;
- informare tempestivamente gli uffici aziendali di qualsiasi anomalia che si dovesse presentare;
- riferire al collega subentrante nel turno successivo tutte le informazioni necessarie al prosieguo del lavoro;
- avere la massima cura dei locali, mobili, oggetti macchine e strumenti a lui affidati;
- tenere contegno rispettoso verso il pubblico e prestarsi a rispondere gentilmente alle richieste di informazione;
- non è consentito all'accesso nel box a persone esterne all'Azienda o a personale AVT non in servizio;
- la presenza contemporanea di due addetti è consentita solo al momento del cambio turno;
- è assolutamente vietato utilizzare proprie attrezzature o strumenti sui luoghi di lavoro;

Norme per il personale addetto alla verifica della sosta.

Art. 26.— Il personale addetto alla verifica della sosta deve tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti alle mansioni affidategli ed in particolare:

- prendere servizio presso gli uffici aziendali ricordandosi di chiudere a chiave la porta di ingresso a fine turno;
- firmare ogni giorno il cartellino indicando l'ora di inizio e di fine turno e timbrare il proprio badge;
- durante l'orario di servizio mantenere acceso il telefono aziendale dato in dotazione che dovrà essere messo sotto carica al termine di ogni turno di lavoro presso gli uffici aziendali; utilizzare il telefono portatile in dotazione per chiamare esclusivamente il responsabile degli ausiliari al n. 348 3577902 o per chiamate di emergenza agli altri numeri;
- compilare con precisione, chiarezza e completezza i verbali;
- consegnare ogni giorno a fine turno i verbali di accertamento e di contestazione emessi;
- utilizzare esclusivamente materiale ed attrezzature fornite dall'Azienda;

- rispettare l'orario di lavoro e la zona assegnata dal responsabile del settore ed adempiere le formalità prescritte dall'Azienda;
- portare sempre ben in vista il tesserino di riconoscimento;
- dedicare attività assidua e diligente al disbrigo dei compiti affidatigli;
- non addivenire mai a discussioni, né iniziare contestazioni su eventuali reclami. In tali casi si deve invitare il cliente a presentare reclamo scritto presso i competenti uffici aziendali;
- prestare la massima attenzione nella compilazione della modulistica in uso;
- provvedere puntualmente al versamento delle somme incassate secondo le modalità previste;
- informare tempestivamente gli uffici aziendali di qualsiasi anomalia che si dovesse presentare;
- avere la massima cura dei locali, mobili, oggetti macchine e strumenti a lui affidati;
- tenere contegno rispettoso verso il pubblico e prestarsi a rispondere gentilmente alle richieste di informazione;
- non comunicare, per nessun motivo, a nessuna persona, il nominativo ed altri dati personali riguardanti i colleghi e/o di altro personale aziendale;
- in caso di richiesta da parte dell'utenza provvedere alla vendita dei tagliandi di sosta dati in dotazione;
- è assolutamente vietato utilizzare proprie attrezzature o strumenti sui luoghi di lavoro compreso il telefonino personale.

Note conclusive.

Art. 27.—L'inosservanza al contenuto degli articoli del presente "Regolamento di Esercizio per il personale" comporta inevitabilmente l'applicazione delle norme disciplinari previste nel RD n. 148/1931 e dall'Allegato "A" al RD n. 148/1931.