

# Servizio esazione

## Manuale operativo

Documento:	MO.SER.ESA
Codice di raggruppamento:	PRI.SER.ESA
Oggetto della modifica:	Recepimento della comunicazione di servizio prot.12389/2024 inerente alla gestione delle stazioni autostradali prive di presidio notturno
Redazione:	Responsabile Sistema di Gestione Integrato con la collaborazione del Servizio Servizi Utenza
Approvazione: Direttore Amministrazione e Finanza Direttore Legale e Approvvigionamenti Direttore Risorse Umane e Organizzazione Direttore Esercizio Direttore Tecnico	F.to Giovanni Bordignon F.to Giovanni Bordignon F.to Paolo Bragato F.to Angelo Matassi F.to Saverio Parisi
Emissione: Amministratore Delegato	F.to Maria Rosaria Anna Campitelli
Emissione: 18 novembre 2024	Revisione 04

# Il Servizio Esazione

## Paragrafo 1

# Il Servizio Esazione

1

## Scopo

Lo scopo del presente manuale è quello di disciplinare l'operatività dell'Esattore anche alla luce delle possibili nuove disposizioni. Pertanto il manuale operativo ed i documenti riepilogati nella «Procedura Esazione costituiscono l'insieme delle disposizioni vigenti.



2

## Servizio esazione

Nell'ambito della Direzione Esercizio, al Servizio Servizi all'utenza è affidata la gestione delle attività di esazione nel rispetto degli standard qualitativi stabiliti dall'Azienda. Responsabile del Servizio è il **Capo Servizio Servizi Utenza** coadiuvato dal Coordinatore e dai Capi Stazione in regime di turnazione.

2.1

### Il Capo Stazione

L'attività del **Capo Stazione** è sviluppata in modo da prevedere la presenza dalle ore 05:00 alle 21:00 e, se necessario, con turno spezzato, dalle 08:30 alle ore 18:00.

Quando non è presente in servizio il **Capo Stazione** la gestione dell'Esazione è affidata al **Coordinatore della viabilità**, il quale, nell'ambito della propria attività lavorativa nel Servizio Viabilità, garantirà il regolare funzionamento dell'Esazione.

In assenza del Capo Stazione e del Coordinatore della Viabilità le eventuali chiamate di interventi tecnici sono gestite tramite il Centro Operativo.

Tali soggetti (Capi stazione, Coordinatori della Viabilità ed il Centro Operativo limitatamente alle chiamate di intervento tecnico), per i compiti di controllo a loro assegnati nell'ambito del Servizio Servizi all'utenza, di seguito, per praticità, vengono definiti "**Preposto**" nei confronti degli esattori.



# Il Servizio Esazione

2.2

## L'Esattore

La figura professionale dell'**esattore** è descritta nelle normative contrattuali vigenti e presta la propria attività lavorativa, perlopiù, in tre turni continui così avvicendati:

1° turno - dalle ore 22:00 alle ore 06:00

2° turno - dalle ore 06:00 alle ore 14:00

3° turno - dalle ore 14:00 alle ore 22:00

Tutto il tempo necessario alle operazioni preliminari, successive e necessarie al passaggio di consegne, eccedente le 8 ore del turno, sono retribuite ex art. 43 CCNL a prescindere dal fatto che vengano effettivamente lavorate.

L'inizio della prestazione del 1° turno è convenzionalmente anticipata alle ore 22:00 del giorno precedente (ad es. il 1° turno di Domenica inizia il Sabato alle ore 22:00).

Il personale alla fine del servizio dovrà verificare gli eventuali cambiamenti della propria turnazione.

Ogni esattore sia all'inizio del servizio che al termine, dovrà registrare la presenza attraverso il proprio tesserino magnetico nel terminale posto in ogni sede di lavoro o, eventualmente, tramite «app del dipendente». La registrazione si effettua attraverso lo scorrimento del predetto tesserino nel verso "E" entrata o "U" uscita a seconda del caso (es. nel turno "S" devono essere effettuate 4 "timbrature").

Ad esclusione del turno «spezzato» viene consentito l'anticipo dell'inizio del turno e la conclusione dello stesso con 10 minuti di flessibilità (solo in anticipo rispetto all'orario) purché si siano raggiunte le 8 ore di lavoro e sia intervenuto il cambio.

### Divisa di esercizio

La Società ha ritenuto necessario che i dipendenti a contatto con il pubblico siano riconoscibili mediante l'utilizzazione di una divisa di servizio e da un cartellino di riconoscimento.

Per divisa di servizio si intende l'insieme organico dei capi di vestiario, di colore e foggia stabiliti dalla Società, indossati dagli esattori durante il regolare orario di lavoro.

### Uso della divisa

La divisa di servizio viene fornita gratuitamente dalla Società successivamente all'atto dell'assunzione. La divisa di servizio, che comprende le calzature, va indossata **OBBLIGATORIAMENTE** in ogni sua parte secondo le indicazioni stabilite in base alla stagione, salvo casi autorizzati dalla Società.

Il personale ha l'obbligo di indossare durante il proprio turno di lavoro le divise di servizio senza apportare modifiche che comportino variazioni di colore o utilizzare indumenti diversi rispetto alla dotazione prevista e approvata dalla Società. Se l'esattore partecipa a riunioni o a corsi di aggiornamento organizzati all'interno delle strutture aziendali la divisa di servizio può non essere indossata in orario di servizio.

E' vietato indossare la divisa, anche se in parte, al di fuori dell'orario di servizio, nei periodi di ferie, di aspettativa o di malattia. Utilizzare la divisa in modo irregolare o indossarla in modo improprio e/o indecoroso o comunque contrario alle indicazioni diramate dalla Società, costituisce violazione dei doveri dell'esattore e, come tale, comporta l'applicazione di sanzioni disciplinari.

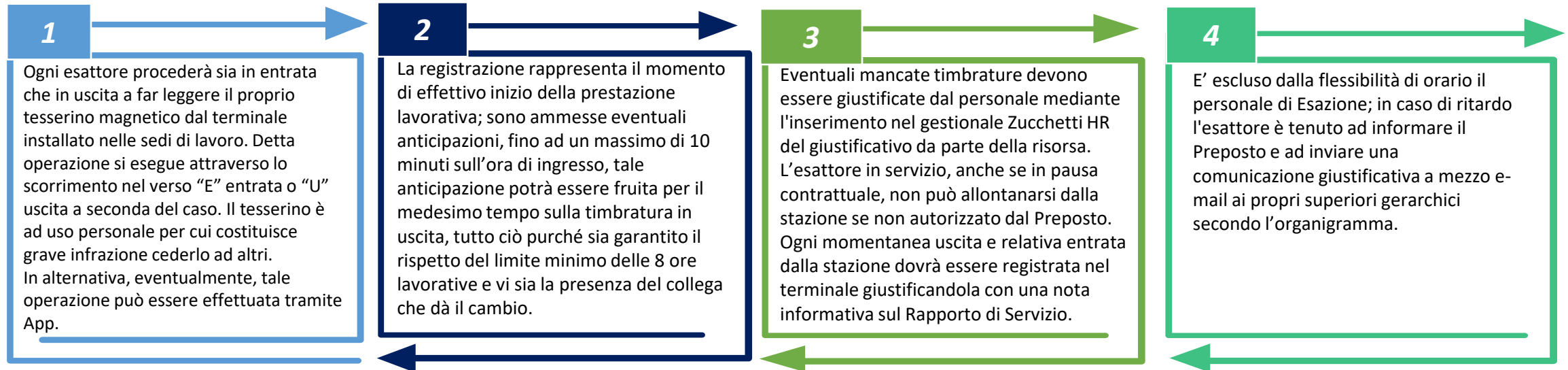
# // Servizio Esazione

## Cartellino di riconoscimento

Il cartellino di riconoscimento, fornito in una custodia di plastica, è necessario per identificare l'operatore e deve essere sempre esposto in modo visibile sulla divisa. Non sono ammessi esoneri di alcuna natura.



## Rilevazione automatica delle presenze



## Modifica della programmazione della prestazione lavorativa

Il Preposto, a fronte di esigenze gestionali, può disporre, anche durante la prestazione lavorativa, **modifiche** rispetto a quanto programmato in precedenza dall'Ufficio Turni, nell'assegnazione della stazione, del turno e della postazione di lavoro.

L'esattore deve attenersi alle disposizioni ricevute. Tali modifiche sono successivamente recepite nell'apposito gestionale da parte dell'Ufficio Turni.

# Il Servizio Esazione

## Programma «Zucchetti HR»

Attraverso il programma Zucchetti HR possono essere effettuate le seguenti richieste:

- ferie o permessi vari;
- consultazione delle Comunicazioni di Servizio;
- comunicazione mancata timbratura in entrata o uscita;
- invio di altre richieste come cambio residenza, recapiti telefonici, targa, ecc.

Tramite apposito pin code è possibile visualizzare e stampare il proprio cedolino paga ed CU.

### Malattia



1

In caso di impossibilità a prendere servizio nel turno prefissato, a causa di malattia, l'avviso deve essere comunicato quanto prima dell'inizio del turno di lavoro al Preposto. Quando il dipendente sarà in possesso dei dati del certificato di malattia dovrà richiamare il Preposto per comunicarli conformemente alla Comunicazione di Servizio n. 8925 del 2020.

2

E' onere del lavoratore richiedere l'invio "on-line" dell'attestazione da parte del medico, in particolare deve prendere nota della durata della malattia e del numero di protocollo per la successiva comunicazione all'azienda.

3

E' inoltre onere del dipendente conservare il numero di protocollo del certificato "on line" per poter adempiere alla richiesta della Società. Il numero in oggetto potrà, altresì, essere utilizzato dal dipendente per prelevare dal sito internet dell'INPS copia del documento cartaceo trasmesso dal medico.

4

Al personale permane l'obbligo, secondo quanto previsto anche dal vigente CCNL, di comunicare preventivamente l'indirizzo dove potrà essere reperito il dipendente qualora lo stesso, durante l'assenza, debba per particolari ragioni risiedere in luogo diverso da quello noto alla Società.  
Il lavoratore che - per eventuali e comprovate necessità di assentarsi dal proprio domicilio per visite, prestazioni o accertamenti specialistici o per altri giustificati motivi - non possa osservare tali fasce orarie è tenuto a dare preventiva comunicazione all'Azienda della diversa fascia oraria di reperibilità da osservare.

Si specifica infine che ogni dipendente assente per malattia che, considerandosi guarito, intenda riprendere anticipatamente il lavoro rispetto alla prognosi formulata dal proprio medico curante, potrà essere riammesso in servizio solo in presenza di un certificato medico di rettifica dell'originaria prognosi.

Si ricorda inoltre che, fermo restando le conseguenze sanzionatorie da parte dell'INPS nei casi di mancato o tardivo invio del certificato reso con modalità cartacea, l'inadempimento di uno degli obblighi specificati, comporterà l'attivazione a carico del dipendente di una procedura disciplinare nonché l'eventuale applicazione delle relative sanzioni.

6

5

# // Servizio Esazione

## Infortuni sul lavoro

In merito agli infortuni sul lavoro, tenuto conto delle normative INAIL, si rende necessario evidenziare le seguenti procedure:

- il lavoratore colpito da infortunio, anche leggero, ha l'obbligo di avvertire immediatamente il Preposto e di ricorrere prontamente alle cure mediche;
- è obbligo del lavoratore far pervenire tempestivamente le certificazioni mediche alla Amministrazione del Personale che si attiverà per le relative denunce.

Ritardi nella segnalazione e nella denuncia degli infortuni comportano il mancato riconoscimento dell'infortunio e pesanti ammende all'azienda.



## Azioni di rivalsa per assenze dal lavoro causate da colpa di terzi

La Società intende esperire azione surrogatoria di risarcimento del danno nei casi di assenza dal lavoro da parte del dipendente dovuta ad infermità causata da colpa di un terzo (esempio incidente stradale). Gli esattori sono pertanto tenuti a dare comunicazione alla Società dell'accaduto in modo da porre la stessa nelle condizioni di poter esercitare eventuali azioni di rivalsa nei confronti del terzo responsabile.



Si raccomanda pertanto di attenersi a quanto segue:

- l'esattore che subisce infortunio che comporti l'assenza dal servizio con responsabilità, anche presunta, imputabile ad un terzo, deve comunicare il fatto all'ufficio Amministrazione del Personale, nel più breve tempo possibile, fornendo i primi elementi sulla dinamica e sul presunto responsabile;
- l'Ufficio Amministrazione del Personale, sulla base delle prime valutazioni, invierà al dipendente un apposito questionario che dovrà essere compilato e restituito a cura dell'esattore stesso, onde acquisire ogni elemento per l'eventuale avvio dell'azione di rivalsa.



Si precisa infine che l'eventuale azione di rivalsa che sarà esperita dalla Società non andrà in alcun modo a ledere i legittimi diritti del dipendente circa il rimborso del danno dallo stesso subito. L'azione dell'Azienda sarà infatti limitata al recupero dei costi sostenuti dalla stessa a titolo di retribuzione comprensiva degli oneri riflessi.



## Presenza di estranei nei luoghi di lavoro

Si ricorda al personale che la presenza di estranei nel luogo di lavoro, non strettamente legata a necessità di lavoro, anche se momentanea, deve essere preventivamente autorizzata dalla Società secondo quanto previsto dalla Comunicazione di Servizio n. 4807 del 2019 così come modificata dalla Successiva C.d.S. n. 5055 del 2019.

## Fumo in cabina

All'interno delle cabine di esazione e negli ambienti chiusi delle strutture della Società è tassativamente vietato fumare, in tutte le forme.

# Gestione della stazione

## Paragrafo 2



# Gestione della stazione

1

## Esattore MCR

All'Esattore MCR è affidata la gestione del Monitoraggio Centralizzato di Rete denominato per brevità MCR. Il compito è affidato agli esattori a rotazione. Nella stazione di Venezia - Mestre l'Esattore MCR è l'esattore assegnato alla postazione 1.

2

## Principali attività dell'Esattore MCR

### Principali attività dell'Esattore MCR

Gestisce tramite la postazione MCR gli automatismi di una o più stazioni e risolve le anomalie delle piste automatiche sia in entrata che in uscita	Gestisce le operazioni contabili della cassa di stazione/postazione
Esegue le operazioni previste per la risoluzione di eventuali casi irregolari	Vigila sul flusso del traffico in stazione segnalando eventuali anomalie al preposto
Collabora con il Centro Operativo al controllo delle autorizzazioni dei trasporti eccezionali applicando le procedure previste	Provvede quando necessario, previa autorizzazione del preposto, ad effettuare il servizio di esazione in modalità manuale
Fornisce all'utenza informazioni relative al servizio di esazione	Risolve problematiche legate al pagamento del pedaggio
Fornisce all'utenza, qualora richiesti, i moduli per i reclami e la carta dei servizi	Se necessario riscuote i pedaggi nelle piste con tipologia manuale
Esegue, in caso di necessità, il primo intervento nel ripristino degli impianti di esazione pedaggio: gli interventi sono disciplinati dal Manuale operativo «Ripristino delle funzionalità impianti eseguibili dall'esattore» (MO.RIP.FUN).	Assiste l'utenza nella compilazione della documentazione relativa ai danni effettuati alle strutture della stazione
Qualora non fosse possibile risolvere l'anomalia segnala il guasto dell'apparecchiatura al Preposto ed invia la richiesta di intervento attraverso il programma «HelpDesk»	Espone, rimuove e cura la corretta esposizione dell'informativa indirizzata all'Utenza
Verifica il regolare funzionamento delle strutture di esazione e degli impianti della stazione	Fornisce valori agli esattori assegnati all'esazione nelle piste con tipologia manuale
Nei casi in cui un utente dichiara di aver visto un incidente richiede allo stesso informazioni utili ad identificare la posizione e la gravità del sinistro trasmettendo ogni informazione utile per l'invio dei soccorsi.	Effettua chiusura e apertura piste per consentire le operazioni di pulizia e/o manutenzione

# Gestione della stazione

3

## Passaggio automatico delle prestazioni MCR

In caso di chiusura o di inagibilità di una postazione MCR il sistema automaticamente trasferisce le anomalie di quella stazione ad altra postazione disponibile secondo lo schema sotto riportato. Ad avvenuto ripristino della postazione MCR il sistema riassegna automaticamente le anomalie alla stazione.



4

## Momentanea sospensione del servizio MCR

Il servizio di Monitoraggio Centralizzato di Rete dovrà essere svolto in modo continuativo.

Nel caso in cui ci fosse la necessità di sospendere il servizio MCR si procederà con la chiusura della postazione **avvisando preventivamente la postazione MCR successiva**; il trasferimento della gestione avverrà automaticamente.

# Gestione della stazione

5

## Giornale di Stazione 1/2

L'Esattore MCR ha l'obbligo di annotare su un supporto informatico denominato "Giornale di Stazione" tutti gli eventi o le situazioni ritenute ANOMALE che si verificano nella stazione/postazione durante il proprio turno di lavoro. Tutte le annotazioni sono sempre modificabili fin tanto che non si è chiuso il turno, successivamente è soltanto consultabile dal Preposto e dagli Uffici competenti. Il dettaglio delle operazioni da registrare è compiutamente definito dalla Comunicazione di servizio n. 0013523/2023 del 03/11/2023. Si precisa che permane il compito di compilare la Busta di Servizio.

### I Principali dati da registrare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel Giornale di Stazione sono:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• nominativi degli Esattori presenti in turno dedicati all'MCR;</li> <li>• turno di servizio;</li> <li>• segnalazione di fatti o episodi anomali che si sono verificati nella stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora dell'evento;</li> <li>○ descrizione;</li> <li>○ ora della segnalazione al Preposto</li> </ul> </li> <li>• segnalazione di guasti alle apparecchiature di esazione, strutture, impianti, sbarre di pista, ecc., avvenuti nella stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora dell'evento;</li> <li>○ descrizione della struttura coinvolta;</li> <li>○ probabile causa;</li> <li>○ ora della segnalazione al Preposto;</li> </ul> </li> <li>• segnalazione di incidenti avvenuti in stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora dell'incidente;</li> <li>○ descrizione dei danni e dei fatti;</li> <li>○ ora della segnalazione;</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• registrazione prelevamento dei biglietti pre-magnetizzati:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora prelevamento;</li> <li>○ causa;</li> <li>○ ora e nominativo del Preposto che ha autorizzato il prelevamento;</li> </ul> </li> <li>• registrazione dei movimenti delle chiavi dalla teca di stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ codice sigillo presente (rotto);</li> <li>○ identificazione della chiave;</li> <li>○ ora del prelevamento;</li> <li>○ persona che ha prelevato;</li> <li>○ ora della riconsegna;</li> <li>○ codice sigillo ripristinato;</li> <li>○ autorizzazione del Preposto in caso di utilizzo delle chiavi conservate nei sacchetti autosigillanti;</li> </ul> </li> <li>• segnalazione di eventuali ammanchi riscontrati nelle dotazioni della stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ descrizione della dotazione mancante;</li> <li>○ ora della segnalazione al Preposto;</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• segnalazione di materiale e/o denaro rinvenuto in stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ descrizione del materiale e/o quantità denaro rinvenuto;</li> <li>○ luogo del ritrovamento;</li> <li>○ ora della segnalazione al Preposto;</li> </ul> </li> <li>• segnalazione guasto ai mezzi aziendali:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ targa del veicolo;</li> <li>○ tipo di guasto o danno al veicolo;</li> <li>○ ora segnalazione al Preposto;</li> </ul> </li> <li>• registrazione dell'eventuale operazione di prelevamento delle buste di stazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora del prelevamento;</li> <li>○ nominativo del Preposto;</li> <li>○ elenco delle buste con valori dalla stazione prelevate:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- codice busta;</li> <li>- importo;</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• registrazione delle disposizioni/comunicazioni ricevute:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ora di arrivo;</li> <li>○ oggetto della comunicazione;</li> </ul> </li> <li>• passaggio di consegna tra Esattori MCR;</li> </ul> |
|--|---|---|

# Gestione della stazione

5

Giornale di Stazione 2/2

... segue

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>raccolta biglietti convalidati;</li> <li>rimozione monete e/o banconote inceppate;</li> <li>rimozione Carte di Credito, Bancomat, tessere Viacard inceppate;</li> <li>moduli Segnalazione Evento depositati nella Cassa di Stazione in attesa di essere ritirati dal preposto e riguardanti soldi anticipati dalla Cassa di Stazione per svariati motivi (errato conteggio della cassa, scontrini di credito, resi, denaro ritrovato, ecc.);</li> <li>orario di ripristino guasti stampanti casse automatiche;</li> <li>pulizia delle Barriere Ottiche;</li> <li>compilazione dello Scontrino di Pedaggio in caso di mancata emissione da parte della cassa;</li> <li>Gestione degli accessi anche per gli autisti dei Trasporti Eccezionali;</li> <li>orario di intervento, per qualsiasi esigenza, da parte delle ditte autorizzate (Civis, Edilsette, De Zottis, Sigma, A4 Mobility, Miorelli, ecc.);</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>eventuali anomalie relative al materiale in consegna (chiavi auto, chiavi emettitori, walkie talkie, piastra ricarica telefono, dispositivo "lavoratore solo", dispositivo di ricarica dello stesso, torcia di stazione, sigilli bacheche, ecc.);</li> <li>riscossioni dei mancati pagamenti;</li> <li>composizione della consistenza di cassa;</li> <li>consegna moduli per esenzioni a norma di legge;</li> <li>numero identificativo delle autorizzazioni dei trasporti eccezionali in entrata/uscita con dettaglio del transito (nome della ditta, ora, targa, ecc.);</li> <li>consegna e supporto nella compilazione dei rapporti danni subiti da parte dell'utenza;</li> <li>caricamento rotoli di biglietti nelle piste di entrata;</li> <li>caricamento rotoli stampanti;</li> <li>apertura/chiusura delle piste durante le pulizie notturne;</li> <li>controlli di consistenza dei materiali in uso (modulistica, buste Rapporto di Servizio e denaro, rotoli ricevute, rotoli biglietti, ecc.);</li> <li>riposizionamento della sbarra di cadenzamento;</li> <li>intervento su guasti alle sbarre chiudi pista;</li> <li>raccolta dei biglietti convalidati;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>affissione/rimozione dei cartelli relativi a variazione tariffarie, penalità dei punti sulla patente con le relative sanzioni per RMPP non pagati;</li> <li>sostituzione tabelle di pedaggio, in tutte le casse e postazioni MCR, a seguito di modifiche;</li> <li>verifica ed eventuale richiesta di integrazione delle cassette rigide per i versamenti nelle casseforti di tipo "PARMA" o degli astucci in tessuto per le casseforti SIVE;</li> <li>Buste di Stazione versate o depositate nella Cassa di Stazione;</li> <li>versamenti effettuati in cassaforte;</li> <li>verifica corretta presenza degli adesivi sulle casse automatiche nonché eventuale usura;</li> <li>interventi finalizzati sia alla salvaguardia della sicurezza stradale presso la Stazione, sia al buon funzionamento del Casello (auto in avaria, guasto impianti di climatizzazione, sollevamento acqua dai tunnel, raffreddamento o riscaldamento delle casse per il buon funzionamento delle tecnologie, problematiche all'illuminazione interna ed esterna, ecc.);</li> <li>soccorso meccanico in uscita con dettaglio del transito (nome dell'officina intervenuta, ora, targa, ecc.);</li> <li>altre circostanze che necessitano dell'intervento dell'esattore.</li> </ul> |
|--|--|--|

# Gestione della stazione

6

## Passaggio di consegna

Nel Giornale di stazione, ad ogni fine turno, l'Esattore entrante, una volta controllata la veridicità di quanto dichiarato dall'uscente, dovrà accettare le consegne come previsto dal programma:

- annoterà inoltre eventuali:
  - ammanchi rispetto agli elenchi dotazione materiali in stazione;
  - materiale e denaro rinvenuto;
  - difformità rispetto al valore di Cassa assegnato alla Stazione;
  - numero e importo delle buste di stazione depositate nella cassa.

7

## Busta - Rapporto di servizio

La Busta - Rapporto di servizio o RDS è il supporto cartaceo sul quale l'Esattore, durante il proprio turno di lavoro, ha l'obbligo di registrare tutte le attività legate alla riscossione dei pedaggi come previsto dallo specifico manuale.

**NB**

Si precisa che l'Esattore che ha confezionato la busta di stazione sarà l'unico responsabile di eventuali differenze contabili riscontrate.

**Esempio**



- violazioni (ora, identificazione pista, targa del veicolo, motivo);
- anomalie casse automatiche (ora, identificazione pista, motivo);
- anomalie piste telepedaggio (ora, identificazione pista, motivo);
- registrazione delle targhe dei veicoli coinvolti in operazioni irregolari;
- registrazione delle sospensioni del servizio di MCR (ora, motivazione);
- irregolarità nella riscossione del pedaggio;
- differenze contabili;
- transito di veicoli eccezionali;
- varie ed eventuali.

MACS Versioni.04 del 18/11/24

# Gestione della stazione

8

## Anomalie apparecchiature di pista



L'esattore provvede al ripristino delle funzionalità degli impianti di esazione eseguendo le attività indicate nel Manuale "Ripristino delle funzionalità impianti esazione" (MO.RIP.FUN).

Nelle situazioni non contemplate nel predetto manuale l'Esattore dovrà informare il Preposto affinché provveda a richiedere l'intervento di ripristino alle strutture tecniche.

Per ogni intervento su guasto in pista l'esattore deve apporre un'annotazione sul Giornale di stazione riportando i seguenti dati:

- stazione;
- numero di pista;
- tipologia dell'apparecchiatura;
- ora inizio guasto;
- ora chiamata del Preposto;
- nominativo del Preposto che ha ricevuto la chiamata;
- nominativo di chi ha eseguito l'intervento: esattore e/o tecnico.

Effettuato il ripristino dell'impianto l'esattore dovrà tempestivamente informare il Preposto.

Il collega subentrante deve essere informato di eventuali guasti alle apparecchiature, chiusure di piste o di particolari direttive e informazioni emanate.



Si ricorda che per i guasti che si verificano sulle piste con cassa automatica con presenza di problematiche di riscossione o erogazione di denaro, è necessario compilare anche il modulo "segnalazione evento" (M13.PRI.SER.ESA).

9

## Anomalie alle strutture tecniche della stazione



**Per ogni avvenimento o anomalia relativi alla stazione/postazione, l'esattore deve informare il Preposto e deve effettuare un'annotazione sul Giornale di Stazione ed eventuale richiesta attraverso HelpDesk riportando i seguenti dati:**

- Localizzazione dell'anomalia;
- ora inizio anomalia;
- identificazione dell'apparecchiatura;
- descrizione degli avvenimenti o anomalie;
- ora chiamata al Preposto;
- nominativo del Preposto che ha ricevuto la chiamata;
- ora di ripristino della funzionalità;
- nominativo di chi ha eseguito l'intervento: esattore e/o tecnico.



Sarà cura dell'esattore in servizio avvisare il Preposto ad avvenuto ripristino della regolare funzionalità della stazione.

# Gestione della stazione

10

*Rifornimento di materiale di consumo nelle apparecchiature di esazione*



Durante il proprio orario di lavoro dovranno essere sostituiti i nastri terminati o in via di ultimazione di tutte le piste interessate.

11

*Raccolta dei biglietti e della documentazione dalle cassette poste all'esterno delle piste automatiche*

La raccolta dei biglietti e della documentazione presente nelle cassette esterne delle piste automatiche da parte dell'Esattore MCR dovrà essere effettuata, conformemente a quanto previsto nell'Ordine di Servizio n° 23 del 29/09/2022 nei seguenti orari:

- turno 1: dalle ore 6.00-7.30;
- turno 2: l'ultima fascia oraria del turno;
- turno 3: l'ultima fascia oraria del turno;
- qualora nelle stazioni fosse presente anche il turno 4, l'esattore al quale è assegnato questo turno si occuperà della raccolta dei biglietti, sia per il turno 2, in un orario fra le ore 11.00 e le ore 12.00, che per il turno 3, un orario fra le ore 18.00 e le ore 19.00.

Quanto raccolto dovrà essere trattato come segue:

- i biglietti convalidati e recuperati dalle porte in uscita dovranno essere divisi per porta, inseriti nella busta RDS e identificati con il numero della pista;
- le tessere rinvenute dovranno essere inserite nella busta RDS;
- i biglietti non convalidati dovranno essere inseriti nelle buste RDS divisi con elastico e identificati con il numero della porta;

La documentazione presente nelle cassettoni esterne dovrà essere inserita nella busta RDS e identificata con il numero della porta automatica.



- Si ricorda che gli esattori MCR delle stazioni di Venezia-Mestre e Padova est, dovranno fare attenzione a non chiudere contemporaneamente le postazioni di lavoro per le esigenze legate alla gestione degli "accessi" e dei Trasporti Eccezionali, anche di altre stazioni temporaneamente sprovviste della presenza dell'esattore.
- Gli esattori di tutte le stazioni dovranno comunque coordinarsi in modo da garantire un regolare servizio, evitando possibilmente la contemporanea chiusura di più postazioni MCR.

# Gestione della stazione

12

## Emissione ricevuta manuale di pagamento pedaggio

La ricevuta manuale viene emessa dall'Esattore solo quando il sistema, causa guasto, non è in grado di emetterla automaticamente oppure in casi particolari.

La consegna della ricevuta può essere eseguita solo dopo che si è avuta effettiva certezza dell'avvenuto pagamento del pedaggio; nel dubbio si deve invitare il cliente a rivolgersi al Centro Servizi o direttamente alla Società.

Il modulo di ricevuta, in duplice copia, deve essere compilato in tutti i campi con precisione e in modo leggibile: una copia è riservata al cliente, l'altra dovrà essere inserita nella busta RDS.

Qualora l'Esattore ricevesse la richiesta di emissione di ricevuta di pagamento del pedaggio e non ci fossero le condizioni per rilasciarla, dovrà invitare il cliente a compilare il Modulo «Richiesta attestazione di Pagamento Pedaggio» (M07.PRI.SER.ESA) e dovrà assicurare il cliente che una volta eseguite le opportune verifiche, la ricevuta verrà inviata al domicilio indicato.

13

## Gestione dei biglietti pre-magnetizzati

Il biglietto pre-magnetizzato è un biglietto già magnetizzato, stampato con la grafica di colore rosso, riportante in chiaro:

- il numero progressivo del biglietto;
- il codice della rete di appartenenza.

È utilizzato, previa autorizzazione del Preposto, per supplire alla mancata erogazione del biglietto nelle porte di entrata.

Nelle stazioni sono presenti delle scorte adeguate per sopperire ai guasti o alle anomalie del sistema. I biglietti pre-magnetizzati, prelevati rispettando la loro progressiva numerica, devono essere vidimati con il timbro datario di stazione. Una volta aperto il sacchettino di confezionamento la rimanenza dovrà essere risigillata con un nuovo sacchetto auto sigillante. All'esterno del sacchetto dovrà essere apposta la sigla dell'Esattore che ha aperto il sacchetto precedentemente, con il suo codice identificativo ed il timbro datario.

Prima di consegnare il biglietto è necessario che l'esattore si accerti della mancata erogazione del biglietto da parte dell'emettitrice per impedire l'appropriazione illecita del doppio biglietto. L'Esattore è il responsabile dell'utilizzo dei pre-magnetizzati; qualora ricorra all'emissione di tali biglietti dovrà riportare nella RDS il motivo dell'emissione e i numeri progressivi emessi.

In caso di necessaria emissione di biglietti pre-magnetizzati l'esattore informerà il Preposto o, in mancanza, il Centro Operativo che provvederà a sua volta ad informare tutte le concessionarie interconnesse.

MO.SE.ESA rev.04 del 18/11/24



# Gestione della stazione

14

## Materiali rinvenuti in stazione o all'interno delle apparecchiature di esazione

In caso di ritrovamenti di tessere a debito, carte di credito o altro materiale nelle piste dovrà essere sempre avvisato il Preposto, registrando l'accaduto nel Giornale di Stazione riportando i seguenti dati:

- stazione, pista, data, ora di ritrovamento;
- descrizione del materiale: per le tessere il numero, per il denaro l'importo, ecc.

Per titoli rinvenuti si dovrà compilare il modulo "Segnalazione Evento" (M13.PRI.SER.ESA) in ogni sua parte indicando il numero della tessera e il nome dell'intestatario. Se il cliente è presente in stazione in attesa del recupero bisognerà accertarsi della proprietà del titolo.

Solo dopo averne verificato la sicura attendibilità si dovrà consegnare direttamente il titolo al cliente apponendo la firma per ricevuta nel modulo "Segnalazione Evento" (M13.PRI.SER.ESA).

Se l'Esattore non è in grado di restituire quanto ritrovato al legittimo proprietario provvederà a consegnarlo al Capo Stazione per le successive operazioni.

15

## Contenziosi con la clientela



In caso di contestazioni della Utenza l'Esattore è tenuto ad avvisare tempestivamente il Preposto e ad effettuare sempre una comunicazione, a mezzo e-mail, ai superiori del proprio servizio specificando nel dettaglio i fatti.

16

## Attrezzature in dotazione alla stazione

Tutte le stazioni sono provviste di attrezzature in dotazione necessarie al buon funzionamento delle stesse.

L'Esattore MCR in servizio è responsabile della conservazione e del buon funzionamento delle attrezzature a disposizione. In caso di rottura o smarrimento del materiale sarà necessario dare comunicazione al Preposto annotando l'accaduto nel Giornale di Stazione.

Ad ogni inizio turno l'Esattore uscente trasferirà la responsabilità della custodia dell'attrezzatura e del materiale presente in stazione, descritto nel suddetto elenco, all'Esattore MCR entrante mediante sottoscrizione nel Giornale di stazione del "passaggio di consegne" previsto al capitolo relativo alla descrizione del Giornale di stazione.

# Gestione della stazione

18

## Teche contenenti le chiavi di Stazione

Ogni stazione è dotata di una teca contenente le chiavi di stazione la cui chiusura è garantita da un sigillo numerato. Accanto alla teca è presente l'elenco delle chiavi con cui poter accedere ai locali. L'utilizzo delle chiavi conservate nei sacchetti autosigillanti deve essere preventivamente autorizzato dal Preposto.



Ad ogni inizio turno l'Esattore MCR uscente trasferirà la responsabilità della gestione della teca di stazione all'Esattore entrante mediante la registrazione nel Giornale di stazione del numero di sigillo esistente. Ogni anomalia riscontrata dovrà essere evidenziata nel Giornale di stazione e comunicata al Preposto.



Ad ogni apertura della teca dovrà essere riportato nel Giornale di stazione :

- ora di apertura;
- numero del sigillo spezzato;
- motivazione dell'apertura;
- nominativo del persona a cui è stata consegnata la chiave;
- identificazione della chiave;
- ora di chiusura della teca;
- numero del nuovo sigillo;
- autorizzazione del Preposto in caso di utilizzo delle chiavi conservate nei sacchetti autosigillanti.



Se al termine del turno lavorativo la chiave non fosse stata riconsegnata, l'Esattore dovrà comunque chiudere la teca, apporre il sigillo di sicurezza e annotare la mancanza della chiave nel Giornale di stazione. Alla riconsegna sarà cura dell'esattore presente provvedere al deposito della chiave nella teca, apponendo nuovamente i sigilli e registrando il fatto nel Giornale di stazione.



19

## Gestione delle porte speciali



L'utilizzo delle porte speciali in uscita o in entrata è riservato esclusivamente ai transiti eccezionali, con deroga per i veicoli preventivamente autorizzati dalla Società e per i mezzi di soccorso in emergenza.



I mezzi di scorta al transito eccezionale sono soggetti al pagamento del pedaggio, pertanto la regolarizzazione dovrà avvenire attraverso le porte normali.

L'apertura delle porte speciali avviene con la registrazione nella BDS dei seguenti dati:

- targa del veicolo;
- data e ora del transito;
- nome della ditta T.E. o dell'ente;
- numero autorizzazioni.



# Gestione della stazione

20

## Apertura e chiusura delle piste di esazione manuale

In riferimento alla qualità del servizio di esazione manuale erogato alla clientela, si ribadisce il divieto, in occasione del cambio del turno, di chiudere la pista simultaneamente o in anticipo rispetto agli orari di lavoro, in particolare nelle piste dove non è previsto l'avvicendamento del personale.



L'esattore è tenuto al rispetto degli orari di chiusura e apertura delle piste di esazione manuale durante le pause lavorative in cui non è prevista la presenza del personale disponibile. Eventuali ritardi dovranno essere giustificati nel Rapporto di servizio e comunicati al Preposto.



21

## Procedura per la gestione delle anomalie nelle stazioni ad elevata automazione denominate «a diamante», dotate di due postazioni con la presenza di un solo esattore MCR

1

Quando nelle stazioni ad elevata automazione denominate «a diamante» è presente un solo Esattore MCR a sovrintendere due postazioni e si rende necessaria l'assistenza in pista per un'anomalia ad una apparecchiatura, se questa è collocata nella postazione opposta rispetto a dove si trova l'esattore, questo procederà come segue:

2

1. sospende il servizio di MCR;
2. si trasferisce nella postazione opposta mediante il mezzo aziendale, dotandosi dell'attrezzatura necessaria allo svolgimento dell'intervento;
3. concorda la modalità di risoluzione del problema con l'operatore della postazione MCR in gestione.

3

Si precisa che il responsabile della risoluzione del procedimento è sempre l'Esattore MCR in gestione. A conclusione dell'intervento l'Esattore riprenderà il regolare svolgimento del servizio di MCR.

# Gestione della stazione

22

## Gestione dell'auto di servizio presso le stazioni a diamante



Il presente paragrafo definisce le responsabilità, le modalità d'uso degli automezzi utilizzati dal personale per svolgere le attività di esazione anche in altre stazioni.

L'Esattore MCR titolare è responsabile dell'automezzo che viene da lui utilizzato per lo svolgimento dell'attività lavorativa. L'Esattore MCR svolgerà il suo lavoro rispettando le seguenti regole:

- l'automobile può essere utilizzata esclusivamente per il raggiungimento delle postazioni lungo i percorsi autorizzati, fatta eccezione per l'approvvigionamento del carburante, per il quale dovrà essere preventivamente richiesta l'autorizzazione del Preposto;
- in caso di guasto deve comunicare l'anomalia al Preposto ed eseguire un'annotazione nel Giornale di Stazione;
- deve dare tempestiva comunicazione al Preposto in caso di sinistro occorso durante il servizio o danni di lieve entità all'automezzo;

Il ricovero dell'automezzo deve essere effettuato rigorosamente negli appositi parcheggi coperti della stazione/postazione.

23

## Rifornimenti



**Il rifornimento**, conformemente alla C.d.S n. 0005500/2022 salvo diversa disposizione, avviene a mezzo di tessera carburante da utilizzarsi secondo le seguenti istruzioni operative ogni qual volta il livello del carburante è a metà serbatoio della vettura.

L'Esattore dovrà:

- richiedere preventivamente l'autorizzazione al Preposto;
- recarsi nel distributore di carburante autorizzato;
- effettuare il rifornimento prestando attenzione al tipo di carburante;
- indicare nella scheda di rifornimento i chilometri, il tipo e la quantità in litri del carburante;
- allegare la ricevuta di acquisto.

In caso di deterioramento, smarrimento o furto della tessera carburante, l'Esattore MCR deve darne immediata comunicazione al Preposto che attiverà le procedure occorrenti per la sostituzione. Compito dell'Esattore MCR è verificare che la quantità di carburante nel serbatoio sia sempre sufficiente per svolgere il servizio tenendo conto anche delle chiusure del distributore.

Nella stazione dotata di veicolo elettrico è compito dell'Esattore MCR durante tutto il 1° turno mantenere sotto carica la batteria, tramite la specifica attrezzatura in dotazione al veicolo, utilizzando la presa di corrente elettrica presente sulla colonnina sotto la pensilina di stazione. Qualora si rendesse necessario l'utilizzo del veicolo si dovrà interrompere la ricarica riponendo sempre nel bagagliaio la specifica attrezzatura.

# Gestione della stazione

24

## Procedura per la rilevazione dei danni subiti o prodotti dalla clientela

Nel caso vi siano ipotetici **danni subiti o prodotti dall'Utenza** quali abbattimenti delle sbarre di cadenzamento o danni alle strutture della stazione, per denunciare il fatto l'Esattore dovrà utilizzare il modulo riportando le seguenti annotazioni:

- dati identificativi del proprietario del veicolo;
- dati identificativi del conducente;
- dati del veicolo coinvolto;
- data, ora, stazione e pista del sinistro;
- nominativo del Preposto che è stato avvisato del fatto.

Il modulo è composto da tre pagine: la prima (M02.PRI.RIS.DAT) sarà trattenuta dall'Esattore, la seconda e la terza (M01.PRI.RIS.DAT) sono da consegnare all'utente.

Si informa che nella terza pagina sono riportate le modalità di richiesta di risarcimento danni e i contatti telefonici degli uffici preposti. L'invio della documentazione alla Società sarà a cura del cliente.

Nella pagina che resterà all'Esattore, nel riquadro dedicato, dovrà essere riportata, a cura dell'esattore stesso o dell'utente, esclusivamente l'esposizione sommaria dei fatti e la descrizione dei danni alle strutture aziendali e dei veicoli coinvolti. In particolare è importante che, se la compilazione avviene a cura dell'esattore, **vengano riportate solo circostanze da lui accertate e non riferite dall'utente.**

Il modulo, debitamente firmato, dovrà essere inviato all'ufficio del Capo stazione mediante la busta marrone **ricordando all'utente che dovrà personalmente attivarsi, nei giorni successivi, secondo la procedura allegata alla denuncia di sinistro inviando una e-mail ad [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it).** Per eventuali chiarimenti e/o informazioni telefonare in orario d'ufficio (9.00-13.00) al numero 041/5497625 (ufficio recupero danni). Si ricorda che nel caso di danni rilevanti è necessario avvisare il Preposto e annotare il fatto sul Giornale di Stazione.



25

## Cassa di stazione

### Responsabile della Cassa di Stazione

1

Ogni stazione è dotata di un fondo in valuta denominato "Cassa di stazione" necessario allo svolgimento delle attività inerenti l'esazione. Tali fondi dovranno essere conservati nella cassetta di sicurezza. Responsabile della "cassa di stazione" è l'Esattore addetto al servizio MCR.

2

L'Esattore MCR responsabile della cassa di stazione dovrà svolgere i seguenti compiti:

- approvvigionare valori spiccioli necessari per svolgere le attività di esazione agli esattori in servizio nelle piste manuali;
- riscuotere pedaggi;
- rimborsare valori;
- in caso di necessità, riscuotere pedaggi nelle piste in modalità manuale.

3

Sarà cura dell'Esattore MCR responsabile provvedere affinché la cassa di stazione sia costantemente e adeguatamente provvista di valori in pezzature varie per lo svolgimento delle operazioni di esazione. E' facoltà del Preposto eseguire verifiche, a campione, sul contenuto della cassa di stazione; eventuali ammanchi non documentati saranno addebitati all'Esattore titolare presente in turno, al momento del controllo. Nella stazione di Venezia - Mestre una parte della Cassa di Stazione viene gestita dal Coordinatore della Viabilità.

# Gestione della stazione

26

## Operatività Esattori titolari della Cassa di Stazione

L'Esattore titolare della cassa di stazione al termine del turno di servizio dovrà effettuare la **verifica della cassa di stazione riportando nell'apposita pagina dedicata sita all'interno del Giornale di Stazione:**



- i dati identificativi dell'esattore MCR responsabile della cassa di stazione;
- la data di compilazione;
- il nome della stazione;
- i valori in dettaglio contenuti nella cassa;
- i numeri identificativi delle eventuali buste di stazione "BS" e l'importo totale;
- il totale dei valori erogati per denaro rimborsato al cliente.

Prima dell'inizio del servizio l'esattore entrante dovrà verificare il contenuto della cassa di stazione e/o di postazione e, una volta prestata l'accettazione, indirettamente rilascia quietanza liberatoria all'esattore uscente. Eventuali difformità riscontrate andranno segnalate nel Giornale di Stazione e tempestivamente comunicate al Preposto.

### Valori rimborsati ai clienti

I valori rimborsati ai clienti dovranno essere sempre **giustificati da idonea documentazione** da conservare nella Cassa di stazione fino al ripristino da parte del Preposto. Il Preposto ritirerà dall'Esattore MCR la documentazione, consegnando il controvalore, e successivamente la recapiterà al Centro Servizi che provvederà al rimborso dei valori.



### Descrizione dei principali movimenti valori

I valori movimentati, sia come versamenti che come prelievi, nella cassa di stazione, derivano principalmente dalle seguenti operazioni:

- ritrovamento valori all'interno della cassa automatica, nelle cassette dei biglietti illeggibili, sul sedime delle piste o nell'area della stazione;
- riscossione pedaggi da transiti speciali;
- pagamento pedaggio a seguito di transito automezzo accidentato;
- rimborso valori per errato resto nelle casse automatiche;
- rimborso scontrino di credito.



# Gestione della stazione

## Preparazione della busta di stazione 2/2

1

Nella busta di stazione dovranno essere inseriti:

- i valori;
- una copia della distinta versamento valori.

2

All'esterno della busta di stazione dovranno essere riportati i seguenti dati:

- la data di confezionamento;
- il codice identificativo dell'esattore;
- il numero della stazione (nel campo codice stazione);
- il totale e due lettere ben visibili "BS", nel campo importo, per indicare che si tratta di Busta di Stazione e serve a distinguerla dalla busta Versamento Denaro.



# Gestione della stazione

## Procedura per i prelievi delle buste di stazione



Le buste di stazione, in caso di guasto alla cassaforte, potranno essere prelevate dal Preposto.



Ogni eventuale prelievo di buste dovrà essere registrato dall'Esattore MCR nel Giornale di stazione indicando: data, ora e nominativo del Preposto.

## Gestione degli approvvigionamenti agli esattori delle piste manuali

L'Esattore MCR gestirà, mediante la Cassa di Stazione, la fornitura a credito di piccole quantità di denaro spicciolo per gli esattori assegnati alle piste manuali. Tale denaro verrà restituito alla cassa di stazione entro la fine del turno di servizio di ogni esattore.

## Rifornimento valori alla casse di stazione nelle stazioni ad alta automazione

L'esattore responsabile della cassa di stazione per la fornitura di valori spiccioli provvederà a comunicare ogni necessità al Preposto il lunedì ed il venerdì entro e non oltre le ore 09:00.

## Responsabile della cassa Centrale

Nella stazione di Venezia-Mestre è depositato un fondo denominato Cassa Centrale allo scopo di approvvigionare e gestire le casse di stazione. Responsabile della Cassa Centrale è il Coordinatore della Viabilità.



# Gestione della stazione

## Gestione dei valori della Cassa Centrale

Il Coordinatore della Viabilità provvederà tramite e-mail ad effettuare la richiesta alla Banca e ad informare, mediante la stessa comunicazione, la ditta di approvvigionamento monete spicciole e l'Ufficio Controllo ed Elaborazione Dati.

Per le richieste di approvvigionamento è necessario utilizzare il modulo predisposto (Richiesta controvalore di denaro - M24.PRI.SER.ESA).

Per l'approvvigionamento della cassa centrale si dovrà utilizzare il modulo predisposto nel quale andrà riportato il codice di riferimento GO35Y.

27

## Gestione banconote sospette di falsità

Se l'Esattore ha il dubbio di trovarsi con una o più banconote false può accertarsi della loro eventuale falsità svolgendo alcune semplici operazioni.

1

Toccare le banconote: queste, infatti, hanno degli elementi in rilievo che diviene facile sentire strofinandovi sopra delicatamente i polpastrelli.

2

Guardare le banconote: ponendole in controluce potrà individuare la filigrana, ossia il filo di sicurezza e il numero in trasparenza. Tali elementi sono visibili su entrambi i lati delle banconote.

3

Muovere le banconote: la facciata presenta sempre l'immagine cangiante dell'ologramma, mentre sul retro, se incliniamo leggermente il biglietto, noteremo la striscia brillante (sulle banconote di taglio basso) o il numero di colore cangiante (sulle banconote di taglio elevato).



Nel caso in cui un Esattore entrasse in possesso di una banconota sospetta di falsità deve, con gentilezza ma con determinazione, avvisare il cliente del dubbio richiedendo per il pagamento del pedaggio la sostituzione della banconota. Se ciò venisse negato, deve emettere un Rapporto di mancato pagamento per il pedaggio dovuto, deve registrare il taglio ed il numero di serie della banconota sulla BDS e avvisare il Preposto del fatto.

# Gestione della stazione

28

## Gestione trasporti eccezionali

### Gestione dei varchi riservati ai TE

I varchi adibiti al transito dei trasporti eccezionali sono gestiti dal Centro Operativo o dal Coordinatore della Viabilità tramite il personale di stazione e sono riservati esclusivamente al transito dei suddetti mezzi. È concessa una deroga per i mezzi autorizzati dall'azienda e/o nel caso di effettiva emergenza. Ogni transito dovrà sempre essere registrato nella BDS e nel Giornale di stazione.

### Digitalizzazione T.E. nuove modalità operative

Come previsto dalla Comunicazione di Servizio n. 0013524/2023 del 03/11/2023 e a seguito di un piano di trasformazione digitale di Autostrade per l'Italia che ha interessato le procedure riguardanti i T.E., sono variate le modalità di autorizzazione al transito con veicoli e/o trasporti eccezionali nelle piste di esazione.

In particolare, riferendoci alle autorizzazioni periodiche porte speciali, relativamente all'attestato di transito e alle autorizzazioni singole e/o multiple, è possibile che la parte riservata al personale della Società **non sia completa dei dati riferiti alla stazione e del relativo timbro di entrata.**

Qualora il T.E. si trovasse in questa condizione nelle stazioni di uscita delle nostre competenze, è richiesto all'Esattore, come di consueto, **di contattare il Centro Operativo per ottenere il benestare al transito richiedendo anche la conferma della stazione di entrata del T.E..**

Avuto riscontro dall'operatore di C.O., la stazione confermata dovrà essere trascritta nell'attestato di transito.

### Autorizzazioni

La Società offre il servizio autostradale anche ai veicoli e/o carichi eccezionali, compatibilmente con le strutture e la situazione di traffico. I veicoli e/o carichi eccezionali, ai sensi dell'art. 10 del Codice della Strada, per accedere alla rete autostradale devono essere muniti di regolare autorizzazione rilasciata dal Concessionario.

La richiesta delle autorizzazioni per transiti eccezionali deve essere effettuata all' Ufficio Transiti eccezionali presso la Direzione di Esercizio della Società a Marghera (VE) via Bottenigo n. 64/A tel. 0415497154; 0415497113.  
Orari: tutti i giorni non festivi, dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30. mail: [ufficio.transiti@cavspa.it](mailto:ufficio.transiti@cavspa.it)

L'autorizzazione alla circolazione dei transiti eccezionali può essere di 5 tipi:

- **Autorizzazione singola:** relativa ad un singolo viaggio, con data definita
- **Autorizzazione multipla:** relativa a più viaggi, con date definite
- **Autorizzazione periodica massa legale,** porte normali e porte speciali
- **Autorizzazione periodica eccedenti masse meccaniche operatrici** 56 t e 72 t
- **Autorizzazione mezzi d'opera ex art.54 comma 1, lett. n del C.d.S.**

**Si precisa che l'autorizzazione al transito non deve essere modificata inserendo annotazioni o altro, se non previa autorizzazione del Centro Operativo o del Coordinatore della Viabilità; inoltre dal documento non si possono asportare le pagine.**

# Gestione della stazione

## Identificazione autorizzazioni

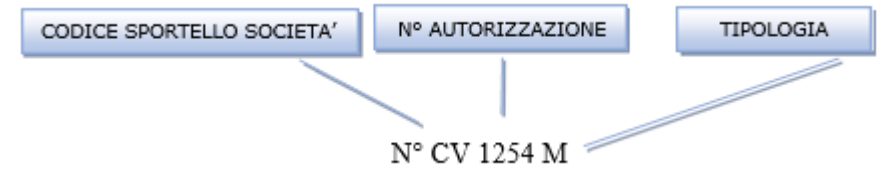
La struttura della numerazione delle autorizzazioni secondo la loro tipologia è la seguente:



### A Autorizzazione singola



### B Autorizzazione multipla



### C Autorizzazione periodica



# Gestione della stazione

## Autorizzazione per singolo transito

I veicoli in possesso dell'autorizzazione per un unico viaggio hanno una validità dal rilascio di tre mesi (90 giorni) con possibilità di proroga di ulteriori tre mesi. L'intera autorizzazione deve essere tassativamente ritirata dal personale addetto all'esazione solo quando il trasportatore ha ultimato il viaggio.

## Autorizzazione multipla

I veicoli in possesso dell'autorizzazione multipla sono autorizzati per un numero definito di viaggi, hanno la validità di sei mesi (180 giorni) con possibilità di proroga di ulteriori sei mesi.

## Autorizzazione periodica

Le autorizzazioni periodiche possono essere utilizzate per un numero indefinito di viaggi, hanno validità di un anno (365 giorni dalla data di rilascio). L'attestato è valido solo per un transito e perciò deve essere ritirato a ogni uscita anche se il trasportatore per qualsiasi motivo (nebbia, incidente o altro) dovesse anticipare l'uscita prevista

**L'attestato di transito è una scheda sulla quale sono stampate:**

- nome della ditta;
- numero dell'autorizzazione e dell'attestato;
- dichiarazione di responsabilità sottoscritta dal legale rappresentante della ditta;
- due riquadri per il visto del Personale Esazione in entrata e in uscita;
- una parte per prescrizioni ad integrazione e/o modifica di quelle generali e in particolare indicate nell'autorizzazione, sottoscritte per accettazione dal conducente del veicolo.

## Verifica e controlli dell'esattore 1/5

L'attività di controllo del transito è svolta dal Centro Operativo con il concorso del Personale di esazione.

### In ENTRATA l'esattore

- deve controllare che:
  - l'autorizzazione sia compilata in tutte le sue parti;
  - il veicolo o convoglio abbia uno dei gruppi di targa previsti nell'autorizzazione (motrice e rimorchio);
  - la stazione di entrata o di uscita sia compresa nel percorso autorizzato;
- deve comunicare al Centro Operativo i seguenti dati:
  - la Concessionaria rilasciante e la ditta che effettua il trasporto;
  - la data del transito che deve essere effettuato entro la data di inizio e fine autorizzazione o entro l'eventuale proroga;
  - l'eventuale obbligo di scorta;

- deve ricevere dal Centro Operativo il benestare al transito in autostrada;
- deve compilare lo spazio relativo alla stazione di entrata, riportando la data e l'ora del transito, timbro della stazione d'ingresso, il numero identificativo e deve firmare nell'apposito spazio.

# Gestione della stazione

## Verifica e controlli dell'esattore 2/5

### In USCITA l'esattore



- rispettare, come prevista in entrata, la procedura di controllo e di autorizzazione per l'uscita dall'autostrada;
- compilare lo spazio relativo alla stazione di uscita, riportando la data e l'ora del transito, timbro della stazione di uscita, il numero identificativo e deve firmare nell'apposito spazio;
- le autorizzazioni singole non vanno ritirate;
- le autorizzazioni multiple non vanno ritirate;
- in caso di autorizzazioni periodiche si dovrà ritirare l'attestato di transito debitamente compilato.
- in mancanza dell'indicazione, nell'attestato di transito, della stazione di entrata si deve fare riferimento alla Comunicazione di Servizio n. 0013524/2023 del 03/11/2023.




Sia in entrata che in uscita compilare nella Busta di servizio una nota informativa con ora del transito e numero di autorizzazione.

Si riportano alcune autorizzazioni singole, multiple e attestati di transito compilati:

# Gestione della stazione

Verifica e controlli dell'esattore 3/5



 <p>Sede Legale: Via Sordani 64/a - 30175 Marghera (VI) Tel. 041/5497113-154 Fax 041/5309415 Part. I.V.A. n. 03829550276</p>		<p>AUTORIZZAZIONE PER UN SOLO TRANSITO DI VEICOLO O TRASPORTO ECCEZIONALE AMMESSO IN AUTOSTRADA DALLE PORTE SPECIALI</p>		<p>n° CV 1076 S VALIDA DAL 26/05/14 AL 23/08/14</p>																																	
<p>Al sensi del punto 19) delle norme e prescrizioni allegata regolanti il transito E' CONCESSA PROROGA DI GIORNI ..... il pertanto il transito dovrà essere effettuato entro il giorno ..... Data ..... (timbro e firma)</p>																																					
<p>La Concessioni Autostradali Venete S.p.A. esamina la richiesta della ditta sotto indicata VISTE le autorizzazioni rilasciate dalla Società Concessionaria interessata al transito, gli estremi delle quali sono riportate nel riquadro «ve» VISTE le disposizioni di legge disciplinanti la materia</p>																																					
<p><b>AUTORIZZA</b></p>																																					
<p>La Ditta <b>VENETA TRASPORTI S.R.L.</b> con sede in <b>LIMENA</b> Indirizzo <b>VIA DEL SANTO, 233</b> Cap 35010 Città <b>LIMENA</b> Tel. <b>049/8840611</b> Fax <b>049/8840259</b> Codice fiscale/partita I.V.A. n° <b>01336220247</b></p>																																					
<p>ad effettuare un solo transito limitatamente ai tratti compresi fra le stazioni:</p>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">a</th> <th colspan="4">Percorso autorizzato (*)</th> <th colspan="2">Classe</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Da</th> <th colspan="4">A</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <th>Aut</th> <th>Staz/Node</th> <th>Denominazione</th> <th>Aut</th> <th>Staz/Node</th> <th>Denominazione</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T18</td> <td>1764</td> <td>Bivio Tang. Est/Tang. Sud Brescia</td> <td>A04</td> <td>604</td> <td>Padova Est</td> <td></td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>						a		Percorso autorizzato (*)				Classe		Da		A						Aut	Staz/Node	Denominazione	Aut	Staz/Node	Denominazione			T18	1764	Bivio Tang. Est/Tang. Sud Brescia	A04	604	Padova Est		50
a		Percorso autorizzato (*)				Classe																															
Da		A																																			
Aut	Staz/Node	Denominazione	Aut	Staz/Node	Denominazione																																
T18	1764	Bivio Tang. Est/Tang. Sud Brescia	A04	604	Padova Est		50																														
<p>Sezione di entrata <b>SAI 85351</b> Il personale di stazione ha accertato che la targa del veicolo e convoglio, nonché la natura del carico corrispondono a quanto indicato sulla autorizzazione e ha chiesto il beneplacito per l'ingresso in autostrada al centro radio informatico di competenza. <b>26/05/14 2405</b> <b>844</b></p>		<p><b>VISTO TRANSITARE</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>STAZIONE</th> <th>SAI</th> <th>DATA</th> <th>CRA</th> <th>N IDENTIF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				STAZIONE	SAI	DATA	CRA	N IDENTIF																					<p>Sezione di uscita <b>SAI 85351</b> Il personale di stazione ha accertato che il veicolo e convoglio è uscito alle ore <b>22:25</b> del <b>26-05-14</b> alla st. <b>SAI 85351</b> <b>VENETA TRASPORTI S.R.L.</b> presente <b>26-05-14 22:25</b> <b>26-05-14</b> <b>STAZIONE 604 PD EST</b></p>						
STAZIONE	SAI	DATA	CRA	N IDENTIF																																	
<p>PER ADETTAZIONE (firma del congegnatore del veicolo)</p>																																					
<p><b>DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITA'</b></p> <p>La ditta <b>VENETA TRASPORTI S.R.L.</b> dichiara, sotto la propria responsabilità, che le caratteristiche di sagoma e di massa del veicolo o trasporto eccezionale sono corrispondenti a quelle indicate sull'autorizzazione e che il transito viene effettuato con il veicolo o convoglio così targato <b>01336220247</b> Data <b>26/5/14</b></p> <p><b>VENETA TRASPORTI S.R.L.</b> (timbro e firma del legale rappresentante)</p>																																					

REGISTRARE:

- IL NOME DELLA STAZIONE
- L'ORA DI USCITA O DI ENTRATA
- IL TIMBRO DELLA STAZIONE
- FIRMA E CODICE DELL'ESATTORE



VENETA TRASPORTI S.R.L. rev.04 del 18/11/24

Autoregolazione n. CV 1076 S

Pagina n° 1 di 5

## Gestione della stazione

## Verifica e controlli dell'esattore 4/5

[illegible]

REGISTRARE:

- IL NOME DELLA STAZIONE
- L'ORA DI USCITA O DI ENTRATA
- IL TIMBRO DELLA STAZIONE
- FIRMA E CODICE DELL'ESATTORE



# Gestione della stazione

Verifica e controlli dell'esattore 5/5



DITTA <b>AUTOTRASPORTI CORTI s.r.l.</b>		AUTORIZZAZIONE <b>N13T0520619</b>	ATTESTATO <b>1819627</b>
DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITÀ			
<p>La Ditta <b>AUTOTRASPORTI CORTI s.r.l.</b> dichiara, sotto la propria responsabilità, che le caratteristiche di sagoma e di massa del veicolo o trasporto eccezionale sono corrispondenti a quelle indicate sulle autorizzazioni, che il massimale della copertura assicurativa non è inferiore a quello indicato nella polizza allegata alla richiesta di autorizzazione e che il trasporto viene effettuato con veicolo/convoivio così targato <b>CM 244 MJ AA72503</b> e che percorrerà il seguente tratto autostradale compreso in quelli previsti nella suddetta autorizzazione:</p> <p>dalla stazione di <b>MILANO EST</b> alla stazione di <b>VENEZIA</b></p> <p>Data <b>31-05-2013</b></p>			
<p>L'Esattore della stazione di ENTRATA</p> <p><b>Mi - EST</b></p> <p>ha accertato che la targa del veicolo o convoglio, la natura, del carico assicurazione e la polizza assicurativa sono conformi a quanto indicato nell'autorizzazione e ha provveduto a comunicare il trasporto al Centro Rada Informativo di competenza.</p> <p>Data <b>31.05.13</b></p> <p>Or. <b>10,35</b></p> <p><b>2332</b></p> <p>Firma e m. Esattore</p>	<p>Tratto da cui risulta ENTRATA</p> <p><b>654</b></p> <p><b>31 MAG. 13</b></p>	<p>L'Esattore della stazione di USCITA</p> <p>ha accertato che il veicolo o convoglio è uscito alla</p> <p>ora _____</p> <p>dal _____</p> <p>ed ha provveduto a ritirare il presente attestato, dopo aver comunicato il trasporto al Centro Rada Informativo di competenza.</p> <p>Firma e m. Esattore</p>	<p>Tratto da cui risulta USCITA</p> <p><b>CAV S.p.A.</b></p> <p><b>1 MAR 2013</b></p> <p><b>VENEZIA-ADISTRE</b></p>
<p>Le prescrizioni che seguono integrano e/o modificano quelle generali e particolari indicate nell'autorizzazione di cui il presente attestato è parte integrante</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
PER LE «SOCIETÀ»		PER ACCETTAZIONE	
Data _____		Data _____	

REGISTRARE:

- IL NOME DELLA STAZIONE
- L'ORA DI USCITA O DI ENTRATA
- IL TIMBRO DELLA STAZIONE
- FIRMA E CODICE DELL'ESATTORE



In mancanza dell'indicazione, nell'attestato di transito, della stazione di entrata si deve fare riferimento alla Comunicazione di Servizio n. 0013524/2023 del 03/11/2023.



# Gestione della stazione

## Attestato di TE militare

I comandi delle Forze militari non chiedono l'autorizzazione al T.E. ma avvisano del transito nel momento in cui lo stanno effettuando.

### Operazioni per il Personale di Esazione

#### In ENTRATA

- controllare che sull'attestato di T.E. militare l'indirizzo del comando cui dovrà essere inviata la fattura sia stato compilato con correttezza anche nei particolari, non accettando un indirizzo generico;
- compilare il riquadro di Entrata riservato al personale apponendo timbro, datario e firma;
- avvertire il Centro Operativo del transito e trascrivere nel Giornale di Stazione una nota con ora e numero di autorizzazione;
- consentire il transito dopo l'autorizzazione del Centro Operativo.

#### In USCITA

- informare il Centro Operativo del transito T.E. Militare;
- compilare il riquadro di Uscita riservato al personale apponendo timbro datario e firma;
- consegnare al militare la copia dell'attestato a lui riservata;
- inserire copia della documentazione nella busta di trasmissione indirizzata all'ufficio Transiti Eccezionali;
- consentire il transito dopo l'autorizzazione del Centro Operativo.

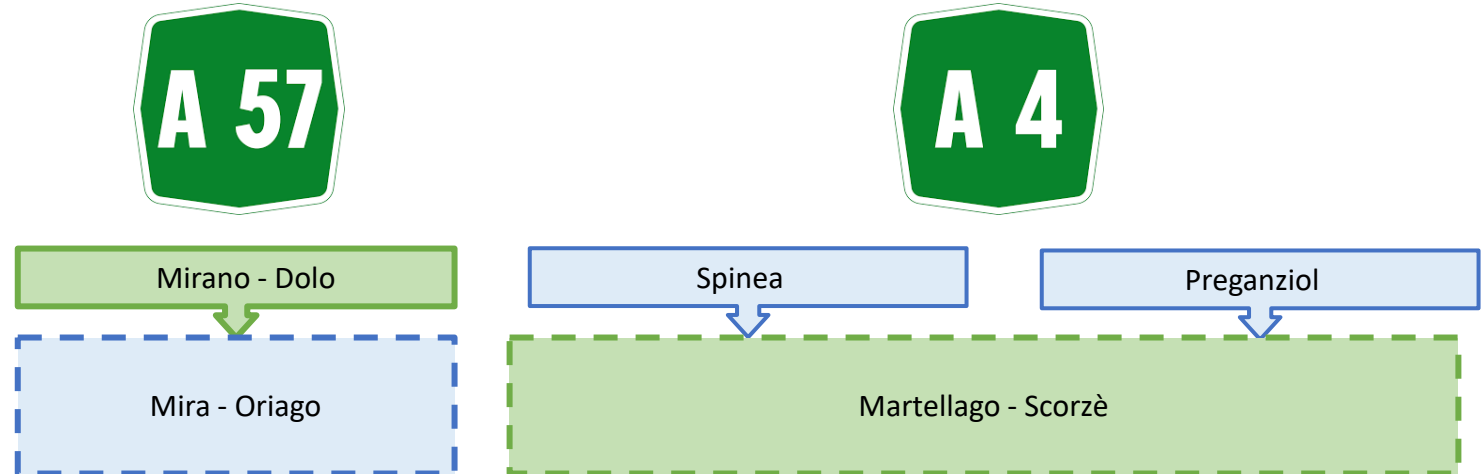
# Gestione Stazioni prive di presidio notturno

## Paragrafo 3

# Gestione stazioni prive di presidio notturno



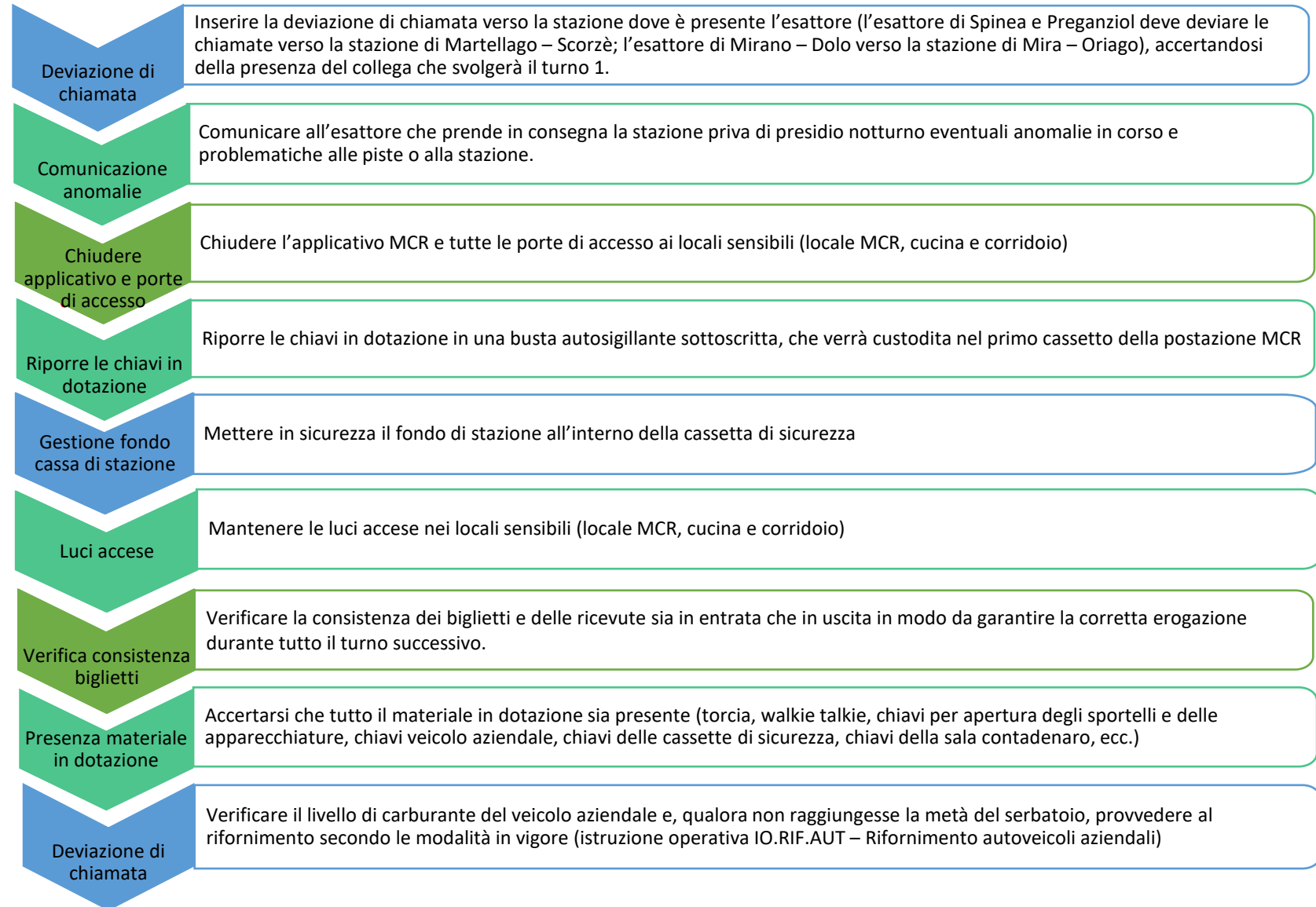
Una stazione priva di presidio notturno è una stazione autostradale per la quale non è prevista la presenza fisica dell'esattore durante il **turno 1** (dalle ore 22:00 alle ore 06:00).  
Le stazioni prive di presidio notturno sono: Milano – Dolo; Spinea; Preganziol.



# Gestione stazioni prive di presidio notturno



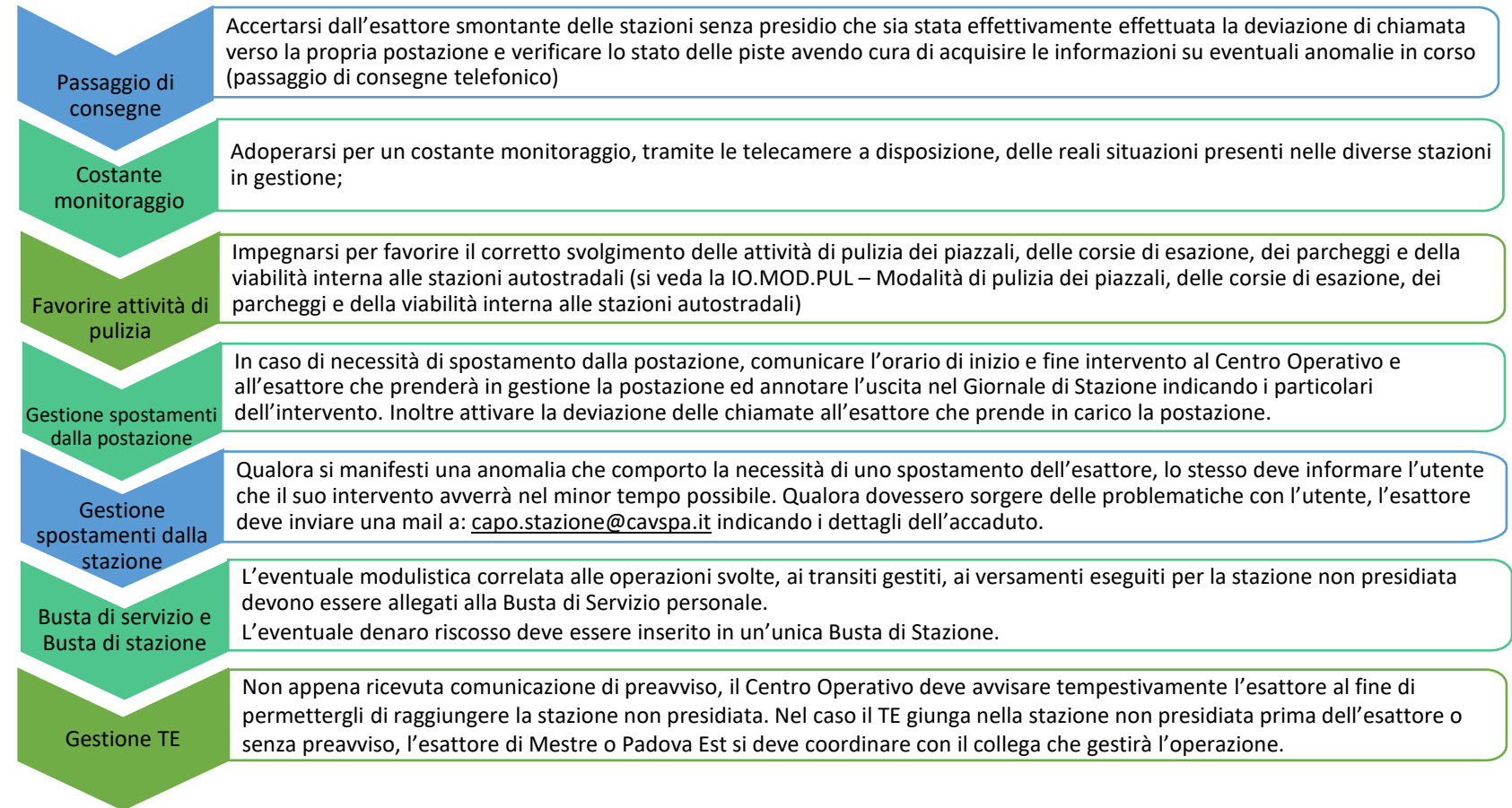
**Cosa deve fare  
l'esattore  
smontante nelle  
stazioni prive di  
presidio  
notturno?**



# Gestione stazioni prive di presidio notturno



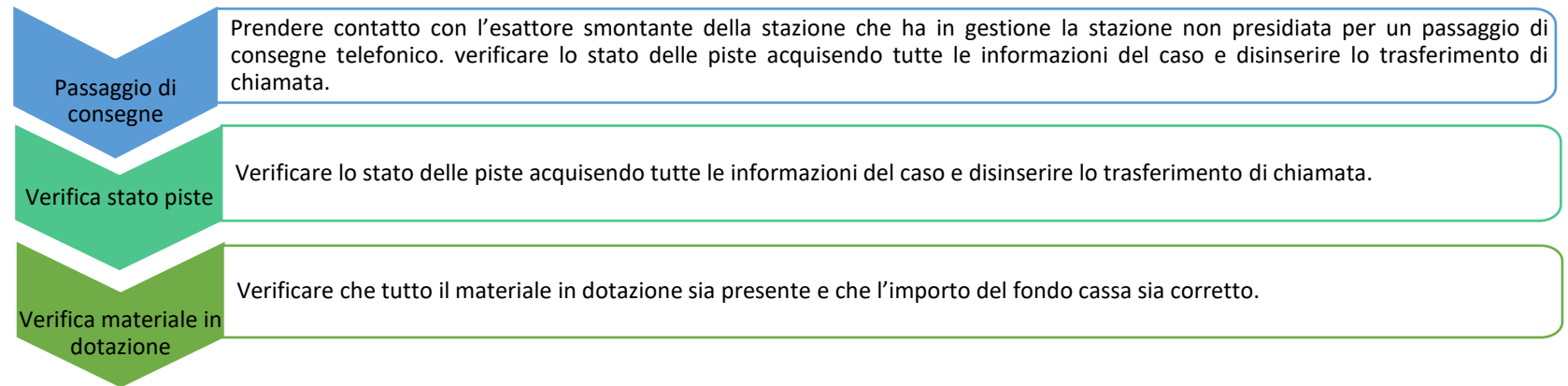
**Cosa deve fare l'esattore montante che prende in carico le stazioni prive di presidio notturno?**



# Gestione stazioni prive di presidio notturno



**Cosa deve fare  
l'esattore  
montante  
(turno 2) presso  
le stazioni non  
presidiate nel  
turno notturno?**



# Sicurezza dei lavoratori

## Paragrafo 4

# Sicurezza dei lavoratori

1

## Comportamento in caso di rapina

### Precauzioni

Alcune precauzioni sono molto utili per limitare le rapine o quantomeno possono limitarne gli effetti:

- 1 verifica periodica del funzionamento dei sistemi di controllo degli accessi e tempestiva segnalazione di eventuali malfunzionamenti;
- 2 mantenere chiusi i luoghi di lavoro e impedire l'accesso all'interno da parte del personale estraneo al servizio se non preventivamente autorizzato dalla Società.

Una rapina è sempre preceduta da una fase preparatoria durante la quale, specie per il personale dipendente, è possibile notare dei movimenti sospetti che devono essere tempestivamente segnalati al Preposto e/o al Centro Operativo per un eventuale intervento delle forze dell'ordine.

### Esempi:

- 1 movimenti sospetti fuori dai luoghi di lavoro come ad esempio aver notato ripetuti passaggi e sosta da parte di persone a bordo di un veicolo;
- 2 prestare attenzione alle persone che entrano nei luoghi di lavoro poco prima dell'orario di cambio turno;
- 3 presenza di persone che transitano più volte davanti alla stazione o che scattano fotografie dei luoghi di lavoro;
- 4 comportamenti sospetti durante le operazioni di riscossione del pedaggio come ad esempio richieste di informazioni banali o richieste di cambio banconote.

### Come comportarsi durante una rapina

Nell'ipotesi in cui ci si trovi coinvolti in una rapina è importante ricordarsi che i malviventi vivono una fortissima tensione e che bisogna assolutamente evitare gesti che possano indurre a reazioni violente. In questi casi è fondamentale seguire una precisa linea di condotta:

- assecondare le richieste consegnando i valori, evitando gesti di eroismo che possano indurre il malintenzionato ad azioni estreme;
- mantenere la massima calma;
- non compiere gesti o azioni che potrebbero provocare reazioni da parte dei malviventi;
- eseguire quello che viene richiesto dai rapinatori senza fretta ma neppure con troppa lentezza, evitando movimenti bruschi e senza fare nulla in più di quanto viene richiesto;
- se è necessario spostarsi per fare quanto richiesto preavvisando il malvivente;
- porre l'attenzione su alcuni particolari indispensabili per le successive indagini:
  - età e sesso dell'individuo;
  - altezza e peso approssimativo;
  - carnagione;
  - taglio e colore dei capelli;
  - inflessione dialettale;
  - tipo di oggetti indossati come ad esempio: orologio, scarpe, pantaloni, anelli, catenine;
  - segni particolari come ad esempio tatuaggi, cicatrici, tipo di pelo di barba;
  - localizzare gli oggetti sui quali potrebbero essere rimaste delle impronte.



Se gli aggressori sono più di uno è meglio concentrare l'attenzione su almeno uno di loro. E' meglio descriverne bene uno, che male due.



# Sicurezza dei lavoratori

## Come comportarsi dopo aver subito una rapina

A seguito di una rapina o di altro fatto illecito osservare la seguente linea di condotta:

- segnalare al Centro Operativo e al Preposto richiedendo l'intervento delle forze dell'ordine fornendo ogni indicazione utile alla possibile intercettazione dei malviventi: direzione di fuga, numero dei rapinatori, descrizione fisica, targa, modello e colore del veicolo utilizzato per la fuga;
- isolare le zone o le cose toccate dai malviventi;
- impedire l'accesso al luogo della rapina a persone diverse prima dell'arrivo delle forze dell'ordine come giornalisti, fotografi, curiosi, se ciò non fosse possibile annotare i nominativi;
- evitare categoricamente di rilasciare qualsiasi dichiarazione circa l'entità del danno subito o altri particolari;
- fornire alle forze dell'ordine ogni informazione utile alle indagini.

## 2 Intervento per chiamata dal sistema di sicurezza denominato «Lavoratore solo»

Nelle stazioni in cui si prevede la presenza di una sola unità lavorativa è stato dato in dotazione un apparecchio denominato "lavoratore solo".

Il lavoratore è tenuto ad indossare l'apparecchiatura durante tutto l'orario di lavoro. In caso di malore o di richiesta di assistenza l'apparecchio invierà un segnale di pericolo alla postazione del Centro Operativo.

All'arrivo del segnale l'operatore del Centro Operativo informerà il Preposto cercando di prendere contatto con l'Esattore telefonicamente o mediante l'apparato radiofonico e verificherà attraverso il sistema di videosorveglianza la situazione esterna alla stazione al fine di escludere la presenza di malintenzionati.

In caso di mancata risposta verranno attivati gli interventi necessari.

# Sicurezza dei lavoratori

3

## Attraversamento delle piste di esazione



Prima di recarsi in pista, indossare i dispositivi DPI.

Raggiungere il varco, rispettando i percorsi e le modalità di attraversamento. Prima di scendere dall'isola pedonale, attigua alla pista interessata, verificare nuovamente a vista l'avvenuto abbassamento dell'asta di entrata al varco.



Il personale della Società che nello svolgimento delle proprie mansioni si trovasse ad attraversare le piste di esazione dovrà attenersi alle disposizioni previste dall'art. 190 del Codice della Strada - D.Lgs.285/1992 così come meglio precisate ed integrate dalla Comunicazione di servizio 0012251 del 10/08/2018.

### In particolare:

- chi si accinge ad attraversare le piste deve dare la precedenza ai veicoli in transito;
- è vietato sostare o indugiare sulle piste;
- è vietato attraversare diagonalmente le intersezioni;
- l'attraversamento delle piste dovrà avvenire con autovetture ferme e sempre anteriormente alle stesse, indossando i dispositivi di protezione individuali (DPI) ad alta visibilità in dotazione;
- per l'attraversamento delle piste utilizzare esclusivamente il sottopasso se presente nella stazione;
- nelle piste ad esazione automatica con cassa e manuali, prima di attraversare, si dovrà controllare che la sbarra sia abbassata e che, in ogni caso, il veicolo non sia in movimento; ove non sia possibile conoscere lo stato del mezzo, attendere l'uscita del veicolo dalla pista;
- nelle piste di telepedaggio sia in entrata che in uscita, ove non siano presenti i sottopassi di attraversamento, l'attraversamento dovrà avvenire unicamente tramite il varco pedonale dotato di cancello interbloccati e munito di dispositivo per la richiesta di attraversamento quindi osservare la seguente procedura:



- premere il pulsante di chiamata posto in prossimità del varco pedonale;
- attendere il segnale verde di via libera, lo sblocco del cancello e che la sbarra chiudi pista sia abbassata; nell'attesa di attraversare la pista evitare di sostare in prossimità del varco per evitare carichi sporgenti o cadute di materiale;
- procedere velocemente all'attraversamento sulle strisce pedonali, accertandosi di aver richiuso il cancello e facendo comunque attenzione ai veicoli;
- in caso di mancata apertura per malfunzionamento del cancello e solo con i dispositivi di sicurezza attivi azionare il pulsante elettromeccanico posto sul cancello;
- richiudere il secondo cancello dopo l'attraversamento e riarmare tramite il pulsante di chiamata per consentire la riapertura della pista;
- prestare la massima attenzione alle vie di circolazione che siano sgombre e che non vi sia la presenza di materiali ingombranti che impediscano la discesa o la salita dai luoghi o posti di lavoro.

Si invita il personale a porre attenzione alle condizioni del piano di calpestio in particolare quando vi sono condizioni meteorologiche avverse.

# Sicurezza dei lavoratori

4

## Gestione delle emergenze

### Norme di prevenzione

Le norme di prevenzione sono norme di comportamento che devono essere osservate dai dipendenti anche in situazioni di non emergenza per impedire il verificarsi dell'emergenza stessa.

**Il personale che opera all'interno dell'azienda dovrà:**

- segnalare al Preposto eventuali anomalie riscontrate all'interno dei locali, negli impianti, nelle attrezzature antincendio, guasti nelle prese e nei conduttori elettrici o qualsiasi altra situazione di possibile rischio;
- evitare l'accatastamento di materiali vari od altri impedimenti in prossimità delle uscite di sicurezza e nelle aree antistanti i presidi antincendio;
- rispettare il divieto di fumare o usare fiamme libere nei luoghi dove è vietato;
- non gettare mozziconi di sigarette o fiammiferi per terra o nei cestini in plastica ed assicurarsi che gli stessi siano spenti nei luoghi dove è permesso fumare;
- controllare che non vi siano sorgenti potenziali di accensione del fuoco;
- spegnere tutti i dispositivi elettrici quando non sono utilizzati;
- evitare di sovraccaricare le derivazioni elettriche.

### Comportamento in caso di emergenza 1/2

Il personale dipendente qualora notasse o venisse informato da persone estranee di:



- un principio di incendio
- una situazione che potrebbe determinare un'emergenza
- un evento infortunistico
- un incidente

**DOVRA'**

- chiamare prontamente il Preposto o il Centro Operativo dando informazioni necessarie sulla situazione riscontrata;
- non richiedere di proprio arbitrio l'intervento dei vigili del fuoco o di altri Enti esterni; a ciò provvederà in caso di necessità il Centro Operativo;
- in caso di principio di incendio non dovrà intervenire direttamente, né con gli estintori né con gli idranti per spegnere o circoscrivere il focolaio; tale intervento è riservato esclusivamente a chi abbia ricevuto adeguato addestramento e sia stato designato dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza.

# Sicurezza dei lavoratori

## Comportamento in caso di emergenza 1/2

Nel caso in cui l'incendio non fosse di limitate proporzioni il personale dovrà:



- sospendere le comunicazioni telefoniche con l'interno e l'esterno, al fine di non intralciare i collegamenti di servizio: seguire le indicazioni del Preposto;
- non prendere iniziative personali;
- interrompere immediatamente ogni attività ed abbandonare i locali in maniera ordinata, senza correre, tralasciando il recupero degli effetti personali;
- dirigersi verso il luogo sicuro (punto di raccolta) individuando il percorso e le uscite di emergenza più vicine contrassegnate dalla apposita cartellonistica (piano di emergenza);
- evitare di rimanere isolati seguendo in modo ordinato il collega che precede;
- camminare senza fermarsi e senza spingere;
- evitare, se si trova in zone diverse da quelle di competenza, di raggiungere il proprio posto di lavoro;
- raggiungere i punti di raccolta e non disperdersi sino ad ordine contrario del Preposto;
- non intralciare le altre persone e le operazioni d'intervento per far fronte all'emergenza;
- non intralciare il transito dei mezzi di soccorso ( autopompe ambulanze);
- segnalare al Preposto ogni eventuale informazione che si ritiene possa essere utile per evitare o limitare i danni.

# Codice disciplinare

## Paragrafo 5

# Codice disciplinare

1

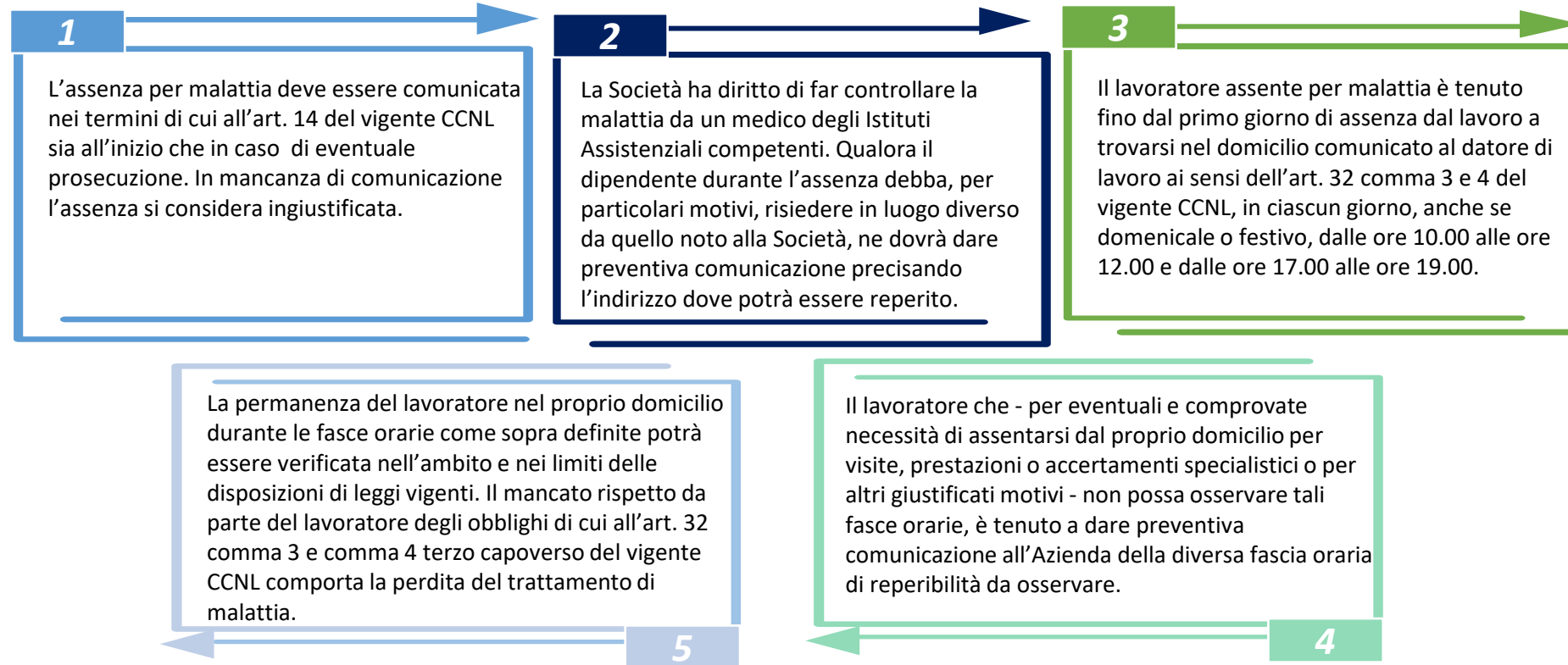
Estratto del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

## Assenze

Il lavoratore che non può presentarsi in servizio deve darne avviso immediato giustificando l'assenza, entro le **24 ore**, salvo il caso di motivato impedimento. Se trattasi di lavoratori in turno, tale comunicazione deve essere fatta almeno 6 ore prima dell'inizio della prestazione, salvo il caso di giustificato impedimento. Le assenze ingiustificate, indipendentemente dalla trattenuta della corrispondente retribuzione, possono dar luogo all'applicazione dei provvedimenti del caso.



## Trattamento di malattia



# Codice disciplinare

## Doveri del lavoratore

Ai lavoratori incombe l'obbligo di	
1	eseguire con la massima diligenza il compito a lui affidato, assumendosene la personale responsabilità ed attenendosi alle direttive della società fissate con ordini di servizio o con particolari disposizioni;
2	osservare l'orario di lavoro ottemperando alle norme di controllo stabilite per ciascun servizio od ufficio (registro, fogli di presenza, orologi registratori, ecc.);
3	non abbandonare, al termine del turno, il posto di lavoro senza prima aver avuto la sostituzione prevista;
4	comportarsi in modo corretto ed educato nei confronti dei superiori, colleghi, dipendenti e pubblico;
5	serbare il segreto su tutto ciò che concerne gli affari e le operazioni della società;
6	avere la massima cura di tutti gli apparecchi, oggetti, locali, dotazioni personali di proprietà della società, rispondendo pecuniariamente, salvo le maggiori responsabilità, dei danni arrecati per accertata sua colpa, mediante trattenute sullo stipendio, previa comunicazione del relativo addebito;
7	uniformarsi all'ordinamento gerarchico della società nei rapporti attinenti al servizio;
8	osservare scrupolosamente tutte le norme di legge sulla prevenzione infortuni che la società porta a sua conoscenza nonché tutte le particolari disposizioni a riguardo emanate dalla società stessa;
9	osservare scrupolosamente le norme che vietano il contrabbando ed il favoreggiamento di clandestini;
10	comunicare tempestivamente qualsiasi variazione intervenuta rispetto a quanto reso noto - a norma dell'art. 7 - al momento dell'assunzione o successivamente.

# Codice disciplinare

## Provvedimenti disciplinari

Secondo quanto disposto dall'art 36 del vigente CCNL, le mancanze del lavoratore possono essere punite, a seconda della gravità, con:

- 1 rimprovero verbale;
- 2 rimprovero scritto;
- 3 multa non superiore a 4 ore della retribuzione giornaliera di cui all'art. 22 comma 1;
- 4 sospensione dal servizio e dalla retribuzione fino a 10 giorni (per il personale a tempo parziale fino a 50 ore).

Non può essere adottato alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza che gli sia preventivamente contestato all'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.

In ogni caso, i provvedimenti disciplinari più gravi del rimprovero verbale non possono essere applicati prima che siano trascorsi 5 giorni dalla contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa. Gli elementi a discolta devono essere anche essi portati dal dipendente per iscritto.

Fatte salve le maggiori esigenze temporali connesse al completamento degli opportuni accertamenti, il provvedimento disciplinare dovrà essere di norma comminato entro 60 giorni dalla ricezione delle giustificazioni.

Ferma restando la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il lavoratore al quale sia stata applicata una sanzione disciplinare può promuovere, nei 20 giorni successivi, anche per mezzo dell'associazione alla quale sia iscritto ovvero conferisca mandato, la costituzione, tramite la sede territoriale competente dell'INL, di un Collegio di conciliazione ed arbitrato composto da un rappresentante di ciascuna delle parti e da un terzo membro scelto di comune accordo o, in difetto di accordo nominato dal Direttore Provinciale della sede territorialmente competente dell'INL. La sanzione disciplinare viene sospesa fino alla pronuncia da parte del Collegio.

Qualora l'Azienda non provveda, entro 10 giorni dall'invito rivoltogli dalla sede territorialmente competente dell'INL, a nominare il proprio rappresentante in seno al Collegio di cui al punto precedente, la sanzione disciplinare non ha effetto. Se l'Azienda adisce l'autorità giudiziaria, la sanzione disciplinare resta sospesa fino alla definizione del giudizio.

Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione. Gli importi delle multe saranno versati a favore di eventuali istituzioni aziendali, previdenziali o assistenziali ed in mancanza all'INPS.



# Codice disciplinare

## Sospensione cautelativa

La Società, qualora la natura della mancanza incida sul rapporto fiduciario, può procedere alla sospensione cautelativa del dipendente in attesa che vengano effettuati gli opportuni accertamenti. In tal caso il periodo di sospensione viene normalmente retribuito. L'eventuale risoluzione del rapporto di lavoro segue le vigenti disposizioni di legge.

## *I provvedimenti potranno essere inflitti nei casi di seguito indicati 1/2*

### 1 RIMPROVERO VERBALE O SCRITTO

Comportano il rimprovero verbale o scritto le violazioni di lieve entità.

### 2 MULTA (FINO 4 ORE)

Comportano la sanzione della multa le infrazioni di gravità e/o di frequenza maggiore rispetto a quelle per le quali possono essere comminati rimproveri verbali o scritti.

A titolo esemplificativo:

- ritardata segnalazione di assenza per malattia rispetto ai termini contrattuali;
- mancata permanenza nel proprio domicilio in caso di malattia, durante le fasce orarie contrattualmente definite (dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00);
- inosservanza delle istruzioni ricevute, degli ordini di servizio e delle disposizioni scritte;
- uso negligente dei beni di proprietà aziendale in dotazione;
- comportamento non corretto verso i superiori, colleghi, dipendenti e utenza;
- omissione di comunicazione delle variazioni, anche temporanee, della propria residenza e/o recapito;
- mancata effettuazione della prestazione minima richiesta (per il personale di esazione a tempo parziale);
- ritardo, senza giustificato motivo, nell'inizio del lavoro;
- sospensione o cessazione della prestazione lavorativa senza giustificato motivo o preventiva autorizzazione.

# Codice disciplinare

*I provvedimenti potranno essere inflitti nei casi di seguito indicati 2/2*

## 3 SOSPENSIONE (FINO A 10 GIORNI)

Comportano la sospensione fino ad un massimo di 10 giorni le infrazioni di gravità e/o di frequenza maggiore rispetto a quelle per le quali possono essere comminati rimproveri verbali o scritti o la multa.

A titolo esemplificativo:

- abbandono anche temporaneo del proprio posto di lavoro senza preventiva autorizzazione;
- assenze ingiustificate;
- svolgimento negligente del lavoro affidato o volontaria mancata esecuzione nei termini o nelle modalità richieste;
- esecuzione nell'interno dell'Azienda senza permesso e fuori dell'orario di lavoro, di lavori per conto proprio o di terzi di lieve entità e senza impiego di materiali della Società;
- uso di documenti, strumenti, apparecchi e attrezzature di ufficio e di lavoro ed automezzi di proprietà aziendale per scopi personali;
- danneggiamento alle apparecchiature, oggetti, locali, dotazioni personali ed in genere ai beni dell'Azienda;
- mancato rispetto delle norme antinfortunistiche;
- mancato controllo del rispetto delle norme anti infortunistiche e di sicurezza del lavoro da parte dei dipendenti e delle imprese appaltatrici;
- abbandono del posto di lavoro da parte del personale turnista senza aver avuto la sostituzione;
- rifiuto di prestare servizio in trasferta;
- comportamento litigioso nell'ambito aziendale.

## 4 LICENZIAMENTI

Comportano tale provvedimento, con la perdita dell'indennità del preavviso, le gravi infrazioni alla disciplina o alla diligenza nel lavoro o che provochino all'azienda nocumento morale o materiale o che costituiscano delitto a termine di legge.

A titolo esemplificativo:

- grave insubordinazione nei confronti dei superiori;
- recidiva nella stessa inadempienza per la quale sia stato inflitto il provvedimento della sospensione;
- recidiva in qualunque inadempienza per la quale siano stati inflitti due provvedimenti di sospensione;
- assenze ingiustificate prolungate oltre tre giorni consecutivi;
- reiterato ed ingiustificato rifiuto a svolgere le prestazioni dovute;
- diverbio litigioso con vie di fatto nell'ambito aziendale;
- violazione degli obblighi di riservatezza e segretezza verso l'Azienda;
- falsificazione e/o alterazione di documenti interni od esterni;
- falsificazione dei documenti predisposti dalla Società per il controllo dell'osservanza dell'orario di lavoro e/o per la contabilizzazione delle retribuzioni;
- rifiuto di sottoporsi agli accertamenti sanitari previsti e regolati da legge;
- volontario e notevole danneggiamento di apparecchiature, oggetti, locali, dotazioni personali, impianti, mezzi o materiali dell'Azienda;
- azioni che possono configurarsi come reato (quali ad esempio furto, scasso, truffa ed appropriazione indebita);
- condanna ad una pena detentiva comminata al lavoratore, con sentenza passata in giudicato, per azione commessa non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, che faccia venir meno il rapporto fiduciario;
- offese o minacce a superiori, colleghi e nei confronti dell'utenza.