

# Servizio Viabilità Procedura

---

Documento: PRI.SER.VIA;

---

Codice di raggruppamento: PRI.SER.VIA

---

Oggetto della modifica: Revisione complessiva finalizzata alla integrazione con i sistemi di gestione OHSAS 18001, ISO 9001, ISO 39001 e ISO 14001

---

Redazione: Responsabile Sistema di Gestione Integrato      Responsabile Sistema di Gestione Integrato in collaborazione con Staff Sicurezza e Ambiente

---

Approvazione: Chief Financial Officer      F.to Giovanni Bordignon

Chief Operating Officer      F.to Angelo Matassi

Chief Technical Officer      F.to Sabato Fusco

Chief Human Resources      F.to Paolo Bragato

---

Emissione: Amministratore delegato      F.to Michele Adiletta

---

Emissione: 28/08/2018      Revisione 03

---

## Sommario

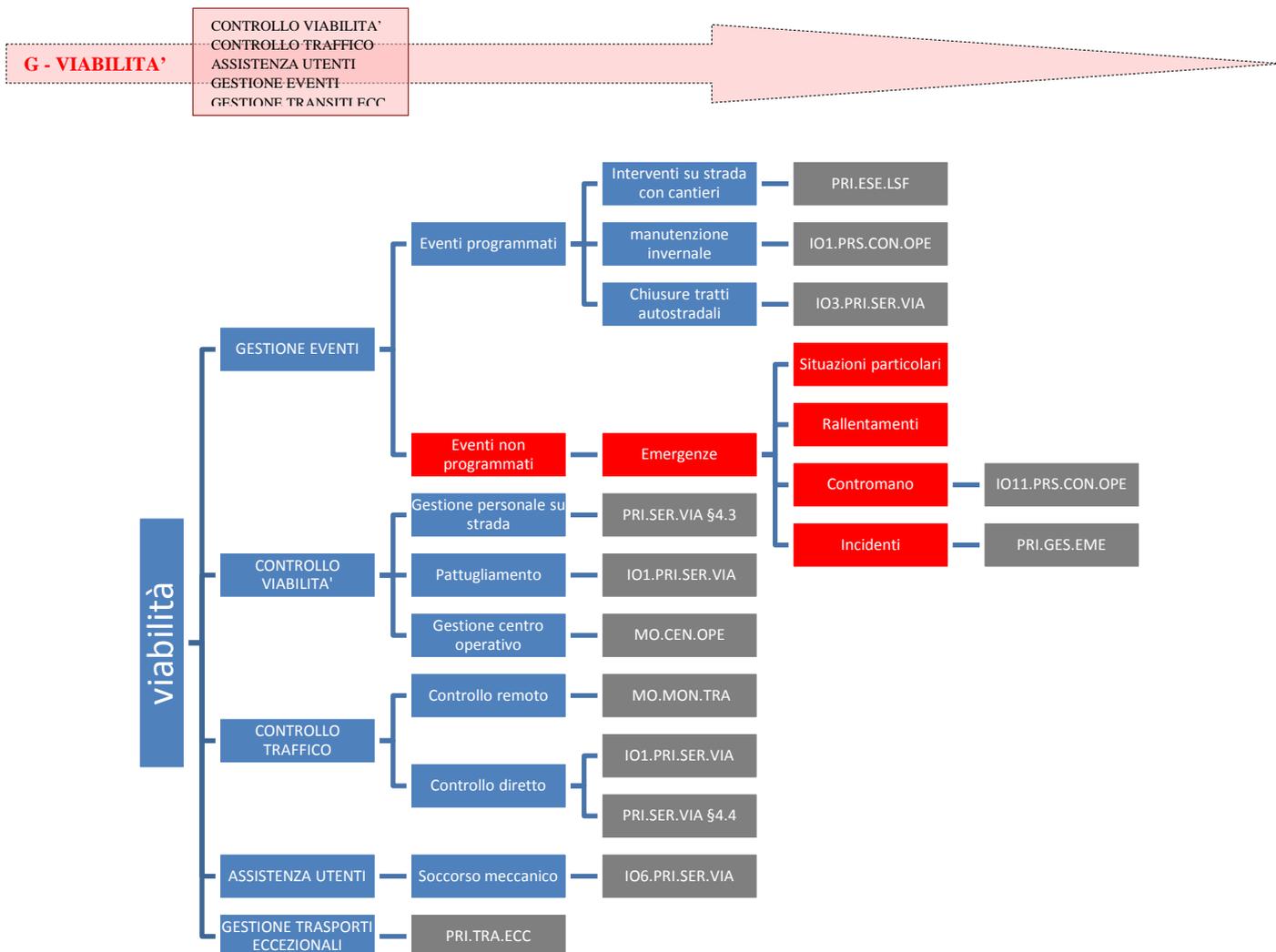
<b>1</b>	<b>Scopo e Campo di applicazione .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Riferimenti .....</b>	<b>5</b>
2.1	Riferimenti normativi e documentali.....	5
2.2	Terminologia .....	6
<b>3</b>	<b>Responsabilità .....</b>	<b>7</b>
3.1	Chief Operating Officer.....	7
3.2	Responsabile Viabilità.....	7
3.3	Coordinatore della Viabilità .....	9
3.4	Ufficio Viabilità.....	9
3.5	Ausiliario della viabilità .....	10
3.6	Personale del Centro Operativo.....	10
3.7	Responsabile sicurezza e ambiente.....	11
<b>4</b>	<b>Modalità operative.....</b>	<b>12</b>
4.1	Flusso delle attività.....	12
4.2	Organizzazione delle risorse umane .....	14
4.3	Attività relativa agli Ausiliari della Viabilità e programmazione dei giri di controllo/monitoraggio.....	14
4.4	Comunicazioni provenienti dall'esterno e Attività svolta dal Centro Operativo .....	14
4.5	Attività del Coordinatore a seguito delle informazioni e dei monitoraggi .....	15
4.6	Gestione eventi .....	16
4.7	Sicurezza del personale .....	16
4.8	Reportistica delle attività svolte dal personale del Servizio Viabilità.....	17
	4.8.1 Generalità .....	17
	4.8.2 Reportistica del Coordinatore.....	17
	4.8.3 Reportistica del Centro Operativo.....	17
	4.8.4 Reportistica degli Ausiliari della Viabilità .....	17
4.9	Indagine sugli eventi incidentali.....	19
4.10	Analisi funzionale - integrazione con il cruscotto di monitoraggio performance aziendali	19
<b>5</b>	<b>Documentazione.....</b>	<b>21</b>
5.1	Documentazione di supporto e collegata.....	21
5.2	Allegati .....	21

# 1 Scopo e Campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è di:

- descrivere le fasi che regolano il processo della viabilità nell'ambito della mappatura generale dei processi aziendali riportata nel Manuale del sistema di gestione integrato (MI.MAN.INT) identificando gli scenari collegati alle stesse;
- descrivere i passaggi organizzativi e i diversi canali comunicativi tra le funzioni aziendali interessate;
- indicare i manuali operativi delle singole attività a supporto del processo aziendale;
- indicare i moduli appositi per la registrazione delle attività descritte nella presente procedura;
- individuare le responsabilità delle diverse figure aziendali interessate dal processo e i momenti di controllo previsti.

Si riporta di seguito la parte estrapolata dalla mappatura generale predetta relativa al processo viabilità ed inoltre, a seguire, un maggior dettaglio di dette fasi:



Infine, il diagramma di flusso riportato al par. 4.1 mappa nel dettaglio le modalità attuative della presente procedura.

## 2 Riferimenti

### 2.1 Riferimenti normativi e documentali

La procedura rispetta i requisiti applicabili contenuti nei seguenti documenti di riferimento.

Standard ISO 9001:2015	Punti:	7.1.2. “Persone” 7.1.3. “Infrastrutture” 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
Standard ISO 14001:2015	Punti:	6.1.2 Obblighi di conformità 7.2 Competenza 7.5 Informazioni documentate 8.2 Preparazione e risposta alle emergenze
Standard ISO 39001:2016	Punti	4.2 “Comprensione dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate” 6.3 “Fattori di prestazione RTS – Road Traffic Safety” 7.2 “Risorse” 8.1 “Pianificazione e controllo operativo” 8.2 “Preparazione e risposta alle emergenze” 9.2 “Indagine sugli incidenti (sinistri) e sugli altri eventi incidentali da traffico stradale”
Standard OHSAS 18001:2007	Punti	4.4.6 “Controllo operativo” 4.4.7 “Preparazione e risposta alle emergenze”

- Convenzione di concessione con M.I.T.;
- Convenzione con Polizia Stradale per la sorveglianza in applicazione dell’art. 11 del Codice della Strada (prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale);
- Accordo con la Protezione Civile Veneto per interventi in casi di emergenza;
- Convenzioni con organizzazioni di soccorso stradale per la rimozione di veicoli leggeri o pesanti in caso di guasto o incidente;
- Procedura “Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla tratta Padova-Mestre-Portogruaro”;
- Linee Guida per la composizione dei messaggi dei Pannelli a Messaggio Variabile (AISCAT);
- Decreto Ministeriale 10 luglio 2002 relativo alla segnaletica temporanea stradale;
- Decreto interministeriale 04 marzo 2013 relativo ai requisiti per la posa della segnaletica;
- D. lgs. 81/008;
- D. lgs 152/06;
- Codice della Strada e relativo Regolamento di attuazione.

## 2.2 Terminologia

Seguono i termini e acronimi utilizzati nella procedura con relativo significato

COO	Chief Operating Officer
CHR	Chief Human resources
CTO	Chief Technical Officer
CFO	Chief Financial Officer
SV	Struttura Viabilità
SSA	Staff Sicurezza Ambiente
CO	Centro Operativo
AdV	Ausiliari della Viabilità
RV	Responsabile Viabilità
SGAP	Struttura Gestione Amministrazione del Personale
CV	Coordinatori della Viabilità
RSSA	Responsabile Staff Sicurezza e Ambiente

## 3 Responsabilità

### 3.1 Chief Operating Officer

Ha la responsabilità di assicurare, nel rispetto delle norme di legge in materia e degli obblighi convenzionali, la gestione della rete autostradale in concessione e la tutela del patrimonio, garantendo la sicurezza della circolazione stradale, la continua sorveglianza della rete e il tempestivo intervento nei casi di emergenza, avvalendosi delle strutture interne aziendali (Centro Operativo, degli Ausiliari della Viabilità) e curando i rapporti con gli organi di Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, SUEM e Protezione Civile.

### 3.2 Responsabile Viabilità

Ha la responsabilità, su indicazione del COO, di:

- pianificare, programmare e monitorare le attività della struttura definendo le azioni da intraprendere nella gestione degli eventi contingenti, programmati e potenziali;
- assicurare la gestione della rete viaria di competenza in coerenza con gli standard qualitativi stabiliti dalle norme di legge, dalla Società e dal comparto autostradale;
- garantire la sicurezza stradale tramite un'efficiente sorveglianza e un'informazione puntuale e aggiornata al cliente esterno, realizzata attraverso il controllo della rete in concessione e dei flussi di traffico e la gestione delle attività di info mobilità attraverso il Centro Operativo;
- assicurare le attività di coordinamento degli interventi nelle situazioni di emergenza e la relativa gestione dei rapporti con gli Enti Istituzionali competenti;
- garantire l'attività di primo intervento in caso di incidente o di evento che provoca turbativa al traffico, mediante la gestione degli Ausiliari della Viabilità, dei mezzi adibiti al soccorso meccanico e delle ditte incaricate dei ripristini;
- garantire la gestione dei rapporti con organi del Ministero dell'Interno, Servizio di Polizia Stradale, SUEM e Protezione Civile contribuendo, nell'ambito dei comitati di "crisi" alle necessarie azioni di cooperazione ed assistenza, tese a garantire il massimo livello di servizio della rete in gestione;
- assicurare quanto necessario a garantire la presenza, l'intervento ed il coordinamento del personale della Società presso i tavoli istituzionali nella gestione degli eventi che abbiano impatto con la rete in gestione;
- garantire la gestione della Convenzione con il Ministero dell'Interno per la regolamentazione dell'attività di vigilanza e del servizio di polizia stradale svolti sulla rete in concessione;
- garantire l'aggiornamento, la raccolta e l'elaborazione dei dati di traffico e di incidentalità ai fini statistici;
- assicurare, attraverso l'attività di sorveglianza, la tutela del patrimonio stradale;
- garantire la gestione del parco automezzi assegnati alla Polizia Stradale ed agli Ausiliari della Viabilità;
- svolgere compiti di Direttore dell'esecuzione del contratto provvedendo al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico contabile dell'esecuzione di contratti di forniture e servizi stipulati dalla Società;
- gestire, con accoglimento totale, parziale o con diniego, le richieste di variazione di orari di transito di Veicoli e di Trasporti Eccezionali, già determinati ed inseriti nell'autorizzazione concessa a firma del COO, su proposta dei Coordinatori della Viabilità;
- gestire i transiti dei Veicoli e dei Trasporti Eccezionali, nel rispetto delle prescrizioni contenute nel titolo autorizzativo già rilasciato dall'Ufficio competente, effettuando, con l'ausilio dei Coordinatori della Viabilità, le valutazioni sulla compatibilità con la sicurezza

del traffico, in relazione alla programmazione dei cantieri ed alla disponibilità degli Ausiliari della Viabilità per organizzare l'assistenza tecnica nonché ogni intervento diretto all'attuazione delle misure di sicurezza e di riscontro sulle stesse e sulla validità ed efficacia di quanto prescritto, che può essere oggetto anche di specifico e puntuale adeguamento alle realtà concrete e contestuali, nelle ipotesi di emergenza di ogni natura;

- fornire pareri vincolanti all'Ufficio Transiti Eccezionali - Servizi all'Utenza – in caso di richieste di autorizzazione per entrata o uscita su stazione o svincolo intermedio a percorsi già autorizzati di Veicoli e di Trasporti Eccezionali, effettuando, con l'ausilio dei Coordinatori della Viabilità, adeguate valutazioni sui fattori di compatibilità del transito con la sicurezza del traffico sull'itinerario nuovo e diverso da quello precedente;
- trasmettere al personale le esigenze operative aziendali traducendole in istruzioni operative, in concerto con le strutture aziendali di riferimento;
- formare ed aggiornare, coadiuvato dalle strutture aziendali di riferimento, il personale interno ed esterno, quale protezione civile, soccorso meccanico e altro, sulla base delle procedure aziendali;
- curare i rapporti e collaborare con i servizi delle altre Aree.

### 3.3 Coordinatore della Viabilità

Ha la responsabilità di:

- garantire la sicurezza stradale tramite un'efficiente sorveglianza e un'informazione puntuale e aggiornata all'utenza, realizzata attraverso il controllo della rete in concessione e dei flussi di traffico, la gestione delle attività di info mobilità, attraverso il Centro Operativo e gli Ausiliari della Viabilità;
- garantire ai fini della sicurezza stradale l'attività di presegnalazione code e di primo intervento in caso di incidente, in situazioni di pericolo sulla sede autostradale o di evento che provoca turbativa al traffico, anche con intervento diretto, mediante la gestione degli Ausiliari della Viabilità, dei mezzi adibiti al soccorso meccanico e delle ditte incaricate dei ripristini;
- assicurare le attività di coordinamento degli interventi nelle situazioni di emergenza e la relativa gestione dei rapporti con gli Enti Istituzionali competenti (Polizia Stradale, SUEM, Vigili del Fuoco, Protezione Civile);
- garantire attività suppletiva della Polizia Stradale tramite gli Ausiliari della Viabilità per il ripristino della normale viabilità in caso di incidenti con soli danni alle cose;
- sovrintendere l'attività del Centro Operativo;
- coordinare l'operatività degli Ausiliari della Viabilità;
- valutare le richieste di variazione di orari di transito di Veicoli e di Trasporti Eccezionali, già determinati ed inseriti nell'autorizzazione concessa a firma del COO, con proposta formale al Responsabile del Servizio di accoglimento totale, parziale o di diniego;
- garantire la gestione dei transiti dei Veicoli e dei Trasporti Eccezionali, nel rispetto delle prescrizioni contenute nel titolo autorizzativo già rilasciato dall'Ufficio competente, effettuando le valutazioni sulla compatibilità con la sicurezza del traffico, in relazione alla programmazione dei cantieri ed alla disponibilità degli Ausiliari della Viabilità per organizzare l'assistenza tecnica nonché ogni intervento diretto all'attuazione delle misure di sicurezza e di riscontro sulle stesse e sulla validità ed efficacia di quanto prescritto, che può essere oggetto anche di specifico e puntuale adeguamento alle realtà concrete e contestuali, nelle ipotesi di emergenza di ogni natura;
- effettuare, in caso di richieste di autorizzazione per entrata o uscita su stazione o svincolo intermedio a percorsi già autorizzati di Veicoli e di Trasporti Eccezionali, adeguate valutazioni sui fattori di compatibilità del transito con la sicurezza del traffico sull'itinerario nuovo e diverso da quello precedente;
- sostituire il personale assente per malattia o altro, fuori degli orari d'ufficio, al fine di assicurare la regolarità del servizio;
- redigere il "brogliaccio", annotando gli eventi più salienti;
- analizzare e proporre nuove azioni da intraprendere per il miglioramento dell'attività necessaria alla migliore gestione di eventi contingenti, programmati e potenziali.

### 3.4 Ufficio Viabilità

Il responsabile e le risorse ad esso assegnate hanno il compito di:

- effettuare riscontri ed elaborare dati relativi alle operatività inerenti la viabilità;
- eseguire pratiche varie e curare la corrispondenza relativa alla propria unità organizzativa;
- assicurare il funzionamento dei mezzi dedicati al servizio Ausiliari, programmando e organizzando gli interventi di manutenzione ordinaria, assicurando la presenza dei documenti obbligatori nei mezzi ed attivandosi per il ripristino guasti;

- assicurare gli interventi manutentivi ai mezzi e apparecchiature della Polizia Stradale mantenendo i necessari contatti con i responsabili e le ditte specializzate;
- assicurare il superamento delle necessità del servizio di Polizia Stradale interessando i servizi aziendali verificando gli oneri previsti dall'atto convenzionale che ne regola il servizio;
- assicurare l'attività di formazione ed aggiornamento manuali degli ausiliari della viabilità;
- eseguire in caso di emergenza, se adeguatamente formato ed addestrato e sotto la direzione dei Coordinatori, interventi diretti utili al superamento di improvvise necessità viabilistiche quali ad esempio incidentalità, ecc.;
- tenere costantemente aggiornati tutti i dati relativi al soccorso meccanico e budget, mantenendo altresì costanti i rapporti con le Organizzazioni di Soccorso meccanico assicurando le dedicate visite ispettive di controllo e segnalando ai propri responsabili irregolarità operative per i necessari interventi correttivi e sanzionatori previsti dalle convenzioni in essere;
- svolgere compiti di assistenza al Direttore dell'esecuzione del contratto di appalti di forniture e servizi, con funzioni di controllo delle attività tecnico contabili e amministrative e delle prestazioni in conformità ai documenti contrattuali;

### 3.5 Ausiliario della viabilità

Ha la responsabilità di:

- controllare la sede stradale e relative pertinenze, segnalando ammaloramenti e quanto altro necessiti ai fini della sicurezza della circolazione e della tutela del patrimonio aziendale;
- presegnalare code e/o ostacoli comunque createsi e comunque qualsiasi situazione naturale e/o antropica che possa causare turbativa al traffico;
- intervenire su incidenti e/o eventi anche a supporto dell'operatività delle Polizia stradale;
- fornire assistenza all'utenza in difficoltà;
- segnalare le violazioni al Codice della Strada capitolo 'atti vietati' (art.15 Codice della strada) come previsto all'art. 14, c. 2, lettera b);
- intervenire sugli eventi sinistrosi per segnalare situazioni di pericolo ed operare per il pronto ripristino della situazione di normalità;
- verificare la conformità della segnaletica, con particolare riferimento a quella di cantiere, segnalando situazioni irregolari e intervenendo anche direttamente per il ripristino della sicurezza;
- controllare l'attività su strada dei mezzi adibiti ai soccorsi;
- effettuare l'assistenza tecnica di Veicoli e di Trasporti Eccezionali nonché ogni intervento richiesto dal Coordinatore della Viabilità diretto all'attuazione delle misure di sicurezza e di riscontro sulle stesse e sulla validità ed efficacia di quanto prescritto, che può essere oggetto anche di specifico e puntuale adeguamento alle realtà concrete e contestuali, nelle ipotesi di emergenza di ogni natura.

### 3.6 Personale del Centro Operativo

Ha la responsabilità di:

- attuare, di concerto con il Coordinatore, le attività di controllo del traffico, di soccorso e di informazione all'utenza ed agli enti esterni, verificando e seguendo le informazioni provenienti dai sistemi automatici di controllo e di comunicazione, dal personale operativo su strada, da utenti in transito, da altre società o da altri Enti;

- gestire, di concerto con il Coordinatore, le attività del personale Ausiliario della Viabilità e attivare le strutture aziendali e/o altri Enti per il superamento di tutte le necessità viarie e/o manutentive, anche di tipo emergenziale, allo scopo di assicurare la massima sicurezza alla circolazione prevenendo le situazioni di pericolo;
- garantire l'attivazione e la gestione del soccorso meccanico controllandone l'operato tramite videocamere;
- effettuare, su indicazioni del Coordinatore, il controllo della transitabilità e la registrazione dei transiti dei Veicoli e dei Trasporti Eccezionali;
- ricevere segnalazioni, effettuare registrazioni e informare l'utenza mediante l'utilizzo dei Pannelli a Messaggio Variabile, media ed altri sistemi di comunicazione;
- redigere il "brogliaccio del Centro Operativo".

### **3.7 Responsabile Sicurezza e Ambiente**

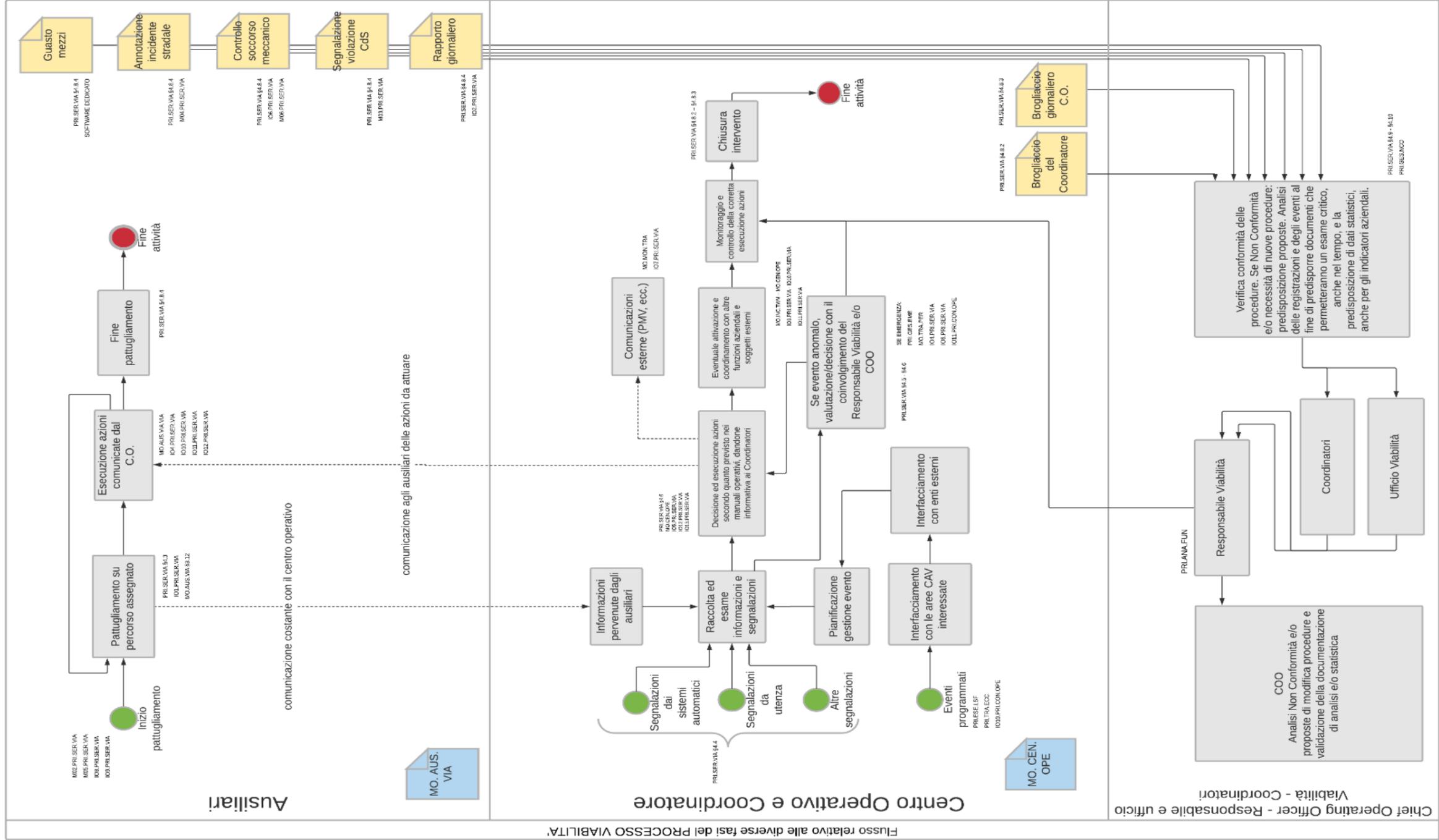
Ha la responsabilità di:

- garantire il supporto specialistico al COO e al Responsabile Viabilità al fine del recepimento di quanto contenuto nelle norme relative alla sicurezza e all'ambiente avendo inoltre cura di verificandone l'effettiva applicazione;
- coadiuvare le attività delle aree nelle situazioni emergenziali che possano avere incidenza con aspetti di salute, di sicurezza ed ambientali.

## 4 Modalità operative

### 4.1 Flusso delle attività

La gestione della Viabilità avviene secondo quanto esplicitato nel diagramma di flusso che segue:



## 4.2 Organizzazione delle risorse umane

Il COO, unitamente al CHR definisce il numero di risorse giornalmente necessarie, per ogni turno, ai fini dello svolgimento delle attività inerenti la viabilità.

Il fabbisogno di risorse umane è assegnato dal SGAP sulla base della legislazione vigente, sulla base dei contratti di lavoro nazionali ed aziendali e sulla base dei singoli contratti individuali di lavoro del personale per sviluppare il turno di lavoro previsionale. Lo stesso gestisce inoltre le variazioni quotidiane del turno preavvisando telefonicamente gli operatori turnisti.

Al di fuori dei normali orari giornalieri di ufficio la predetta attività viene svolta dai Coordinatori. Il turno viene portato a conoscenza dei singoli operatori con cadenza mensile, per via telematica, attraverso i terminali di stazione.

Attraverso gli stessi terminali è inoltre possibile per gli operatori prendere visione dello storico dei turni di lavoro e delle modifiche apportate in tempo reale al turno mensile previsionale in precedenza comunicato.

Il SGAP consegna inoltre, a fine giornata, gli elaborati ai Coordinatori.

Nel caso di assenza dal servizio di operatori, dovuta a malattia, infortunio o altra causa, la comunicazione da parte degli interessati perviene al SGAP o ai Coordinatori tramite telefono e/o certificazione medica. Questi provvedono alla sostituzione chiamando in servizio il personale disponibile e modificando conseguentemente il turno di lavoro previsionale. Il Coordinatore, ai fini della registrazione delle assenze, inoltra allo SGAP un modulo telematico (modello M01.PRI.SER.VIA). In presenza di guasto ai terminali locali si espongono i tabelloni su carta.

## 4.3 Attività relativa agli Ausiliari della Viabilità e programmazione dei giri di controllo/monitoraggio

L'attività degli Ausiliari alla Viabilità è descritta nel manuale operativo degli ausiliari della viabilità MO.AUS.VIA.

Gli Ausiliari della Viabilità effettuano un monitoraggio continuo delle strutture gestite e della situazione della viabilità mediante pattugliamento lungo le competenze autostradali, in applicazione all'istruzione operativa IO1.PRI.SER.VIA "Giri di pattugliamento".

Il numero dei giri e la loro collocazione temporale possono subire delle variazioni collegate ad impedimenti o convenienze di varia natura come, ad esempio, gli interventi su chiamata, incidenti, viabilità, materiale in carreggiata, potenziale contaminazione ambientale, danni patrimoniali, ecc., variazioni che verranno gestite direttamente dai Coordinatori se ne ha facoltà o in concerto con le aree aziendali interessate.

Tutto quanto rilevato dall'Ausiliario della Viabilità, durante l'attività di pattugliamento è immediatamente comunicato dallo stesso al Centro Operativo. Gli Ausiliari della Viabilità comunicano al Centro Operativo anche gli orari d'inizio e fine del pattugliamento e li riportano sul rapporto giornaliero per ulteriori successive verifiche.

Tali comunicazioni avvengono normalmente, oltre che di persona, utilizzando le dotazioni di servizio consistenti in apparati radio, telefono cellulare ed infine con registrazioni di tali comunicazioni sui "Rapporti giornalieri" degli Ausiliari (la cui modalità di compilazione viene descritta nella Istruzione Operativa IO2.PRI.SER.VIA). Le sopradette comunicazioni vengono anche riportate nel "Brogliaccio" giornaliero redatto dall'operatore del Centro Operativo.

## 4.4 Comunicazioni provenienti dall'esterno e Attività svolta dal Centro Operativo

Al Centro Operativo è affidata la gestione delle informazioni provenienti in tempo reale dai sistemi automatici di controllo, dal personale operativo su strada, da utenti in transito, da altre Società o da altri Enti.

Le modalità con cui le informazioni provengono al Centro Operativo sono variegata ed avvengono normalmente, oltre che di persona, tramite apparati radio, apparati telefonici diretti di tipo fisso e mobile, colonnine S.O.S. di tipo fonico, tramite comunicazioni cartacee e tramite e-mail. Tra le informazioni ricevute sono particolarmente importanti quelle relative alle emergenze di carattere sinistoso, meteo e manutentivo.

Gli operatori del Centro Operativo, sotto il controllo del Coordinatore, canalizzano le informazioni ricevute verso i possibili interessati (strutture aziendali competenti, Enti esterni di soccorso, altre società interconnesse, direttamente all'utenza in transito...); tali informazioni sono trasmesse in modalità varie: e-mail, telefonate o richieste di intervento, messaggi su Pannelli a Messaggio Variabile (PMV), radio nazionali e locali.

Le attività svolte dal Centro Operativo sono indicate nel manuale operativo del Centro Operativo (MO.CEN.OPE) e nelle linee guida per la composizione dei messaggi (IO7.PRI.SER.VIA), comprensivo delle modalità operative da seguire al verificarsi delle più comuni casistiche di informazioni ricevute.

Per le attività di informazioni agli utenti mediante Pannelli a Messaggio Variabile, il Centro Operativo si attiene alle istruzioni contenute nel Manuale Operativo MISTIC monitoraggio del traffico (MO.MON.TRA).

Gli Operatori del Centro Operativo devono agire, anche alla base delle direttive concordate con gli altri enti competenti, secondo le istruzioni contenute nei documenti:

- Manuale Operativo "Gestione delle emergenze in Tangenziale di Mestre" (MO.INC.TWM);
- Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla tratta Padova-Mestre-Portogruaro. (IO3.PRI.SER.VIA).

#### **4.5 Attività del Coordinatore a seguito delle informazioni e dei monitoraggi**

Al Coordinatore è affidata la responsabilità della gestione della problematica di viabilità nell'esercizio autostradale, descritta nel Manuale operativo Centro Operativo (MO.CEN.OPE). Per la propria azione si avvale degli Operatori al Centro Operativo, degli Ausiliari della Viabilità e, nel caso, interessa anche le altre strutture aziendali necessarie ai fini della risoluzione dei problemi relativi alla viabilità autostradale.

A seguito delle informazioni ricevute da Centro Operativo e/o Ausiliari della Viabilità, il Coordinatore esamina gli eventi che possono influire sulla viabilità ed attiva le azioni necessarie per contenerne gli effetti negativi sulla stessa e per mantenere gli ottimali standard di sicurezza.

A fronte di EVENTI NON PROGRAMMATI (incidenti, sosta di veicolo, eventi meteo, assistenza meccanica, anomalie ambientali,...) egli controlla, in applicazione alle procedure aziendali, la corretta attivazione da parte del Centro Operativo dei Soggetti gestori degli interventi necessari a risolvere l'evento ed i corretti controlli attivati da parte degli Ausiliari della Viabilità e, se del caso, attiva anche le altre strutture aziendali.

A fronte di EVENTI PROGRAMMATI (cantieri da aprire, transiti eccezionali, ...) egli si interfaccia con gli enti che lo richiedono (Area Tecnica, Autotrasportatori dotati di autorizzazione per il transito eccezionale, ...) e, in applicazione delle procedure stabilite, egli pianifica le azioni volte a regolare la viabilità durante l'evento. In base alla tempistica pianificata egli attiva i Soggetti Gestori dell'evento ed il controllo da parte di Centro Operativo e degli Ausiliari.

In tutti i casi il Coordinatore si uniforma alle istruzioni contenute nei Manuali Operativi, nelle istruzioni operative, nelle procedure aziendali e nei documenti ad esse allegati, nonché alle indicazioni che gli vengono impartite direttamente dal Responsabile Viabilità e dal COO.

#### **4.6 Gestione transiti di Veicoli e Trasporti Eccezionali**

La regolamentazione del transito di un veicolo/trasporto eccezionale risponde all'esigenza di assicurare la fluidità e sicurezza della circolazione veicolare, insieme con quella di salvaguardare la stabilità e l'integrità delle opere d'arte, delle pavimentazioni e degli elementi di arredo dell'infrastruttura, consentendo il passaggio di tale particolare tipologia di utenza.

I compiti e le attività svolte dal personale del Servizio Viabilità sono illustrate nel "*Modello di Gestione dei Veicoli e dei Trasporti Eccezionali - Area Esercizio - Servizi all'Utenza e Servizio Viabilità - Manuale operativo*" (Documento: MO.TRA.ECC Codice di raggruppamento: PRI.TRA.ECC).

#### **4.7 Gestione eventi**

Durante l'esecuzione dell'evento il Servizio Viabilità (Coordinatori, Centro Operativo, Ausiliari) monitora l'esecuzione delle attività previste, per verificarne il rispetto dal punto di vista della viabilità e della sicurezza (attivando, se del caso, le altre strutture aziendali quali infrastrutture, tecnologie, sicurezza e ambiente, ecc).

Eventuali anomalie che si possono verificare durante le attività sono compiutamente descritte nei manuali operativi e documentazione allegata; in particolare, sono individuati i seguenti casi con l'indicazione della documentazione da utilizzare:

- interventi di carattere generale;
- incidenti;
- rallentamenti;
- situazioni particolari;
- veicoli;
- danneggiamenti;
- incendi;
- cantieri;
- situazioni varie.

Nel caso in cui, durante la gestione degli eventi, si rilevassero situazioni anomale e/o non previste ne viene informato il Coordinatore che, valutata la situazione – eventualmente sentito il Responsabile Viabilità ed il COO – attiva quanto necessario e/o opportuno per la migliore risoluzione dell'evento.

#### **4.8 Sicurezza del personale**

L'attività del personale appartenente alla struttura della viabilità è declinata nei relativi manuali MO.AUS.VIA, MO.CEN.OPE, MO.TRA.ECC ed in opportune comunicazioni che ne integrano puntualmente le modalità operative.

## **4.9 Reportistica delle attività svolte dal personale del Servizio Viabilità**

### **4.9.1 Generalità**

Tutte le attività descritte nel flusso sono registrate per poterne ripercorrere gli eventi e le responsabilità e poterne infine estrarre dati statistici, indicatori aziendali e/o estrarre l'eventuale necessità, previa analisi critica degli eventi, di implementare/modificare le procedure in essere.

Al termine di ogni giornata o turno di lavoro ogni componente del Servizio Viabilità invia specifica reportistica al Responsabile Viabilità, tramite l'Ufficio Viabilità, che provvede a verificarla, validarla e trasmetterla periodicamente, per quanto di competenza, al COO, agli Enti esterni e/o alle Aree CAV interessate per competenza, quali ad esempio l'Ufficio Sinistri.

L'Ufficio di Viabilità, effettua giornalmente il monitoraggio dell'attività degli Ausiliari attraverso il controllo dei "Rapporti giornalieri" (IO2.PRI.SER.VIA), delle "Segnalazioni di violazione al Codice della Strada" (M03.PRI.SER.VIA), delle annotazioni di incidente stradale (M04.PRI.SER.VIA) e del controllo sul soccorso meccanico (M06.PRI.SER.VIA).

Del risultato di tale monitoraggio informa il Responsabile Viabilità, i Coordinatori e l'Area Esercizio. Mensilmente l'Ufficio Viabilità redige un'analisi dell'attività degli Ausiliari della Viabilità che prevede anche l'individuazione dei tempi di risposta ad ogni richiesta di intervento nel caso di incidente stradale, misurando l'intervallo di tempo tra la richiesta e l'arrivo nel luogo dove si è verificato il sinistro.

Tali dati sono a disposizione del Responsabile Viabilità, dei Coordinatori e del COO per le proprie valutazioni inerenti ai livelli di servizio, alle necessità di risorse e per la determinazione degli obiettivi di miglioramento.

### **4.9.2 Reportistica del Coordinatore**

Ogni Coordinatore redige giornalmente apposito "Brogliaccio di servizio" mediante l'utilizzo di un apposito applicativo informatico al quale si accede mediante identificazione.

In esso egli rappresenta i fatti salienti della propria attività giornaliera.

Il Brogliaccio è analizzato dal Responsabile Viabilità e dall'Ufficio Viabilità.

### **4.9.3 Reportistica del Centro Operativo**

Gli Operatori redigono giornalmente apposito "Brogliaccio di servizio" mediante l'utilizzo di un apposito applicativo informatico al quale si accede mediante identificazione.

In esso egli rappresenta i fatti salienti della propria attività giornaliera.

Il Brogliaccio è analizzato dal Responsabile Viabilità e dal Coordinatore.

### **4.9.4 Reportistica degli Ausiliari della Viabilità**

Ogni Ausiliario della Viabilità deve registrare tutte le sue attività giornaliere, in particolar modo per quelle che impattano su aspetti critici del servizio autostradale.

#### Rapporto Giornaliero

Il Rapporto Giornaliero degli Ausiliari della Viabilità è da compilare in formato elettronico, le cui istruzioni sono riportate nella istruzione operativa IO2.PRI.SER.VIA.

Nel "Campo note di servizio" va indicato tutto quanto sia significativo circa l'attività svolta, in base a quanto indicato analiticamente nei manuali operativi di competenza.

Tale Rapporto viene analizzato dall'Ufficio Viabilità per verificare l'operatività e rilevare dati statistici. Gli stessi vengono inoltre messi a disposizione del Coordinatore.

### Segnalazione di violazione del codice della strada

La segnalazione di violazione del codice della strada deve essere redatta seguendo lo schema tipo del modello allegato M03.PRI.SER.VIA da compilare correttamente in ogni sua parte. Il modello è predisposto ai sensi dell'art.14, c.2 lettera b) del vigente Codice della Strada e deve essere utilizzato per le segnalare agli organi di polizia tutte le violazioni alle disposizioni ivi previste. Lo stesso, al termine dell'evento o al termine del turno di lavoro, deve essere inviato all'Ufficio Viabilità.

Quest'ultimo, nel rispetto dei tempi previsti e in accordo con il Responsabile Viabilità ed il COO, lo trasmette in copia:

- alla Polizia Stradale;
- a tutte le aree/funzioni aziendali che nelle proprie attività possano avere interferenza con quanto segnalato (ad es.: se deposito rifiuti in violazione la segnalazione deve essere inviata all'Area Tecnica – Staff Ambiente e Sicurezza - e Infrastrutture).

### Annotazione incidente stradale

Le annotazioni di incidente stradale devono essere redatte seguendo lo schema tipo del modello denominato AV1 -allegato M04.PRI.SER.VIA- da compilare correttamente in ogni sua parte.

L'Ausiliario della Viabilità procede inoltre alla trascrizione dello stesso sul software dedicato - programma incidenti- e procede con l'inoltro all'Ufficio Viabilità.

Il Responsabile Viabilità, con il supporto dell'Ufficio Viabilità, ha il compito di verificare la corretta compilazione del Rapporto, procedere alle eventuali correzioni e integrazioni ed inviarlo alla sezione di Polizia Stradale competente per il territorio.

Dovrà inoltre tenere separate evidenze degli incidenti stradali che siano stati generati da transiti eccezionali.

L'Ufficio Viabilità deve garantire la corretta archiviazione della documentazione e al predisposizione dei dati di cui al successivo § 4.9.

### Controllo soccorso meccanico

In caso di veicolo in panne l'Ausiliario verifica la corretta esecuzione dell'intervento di soccorso da parte dell'officina attivata e dell'operatore della stessa, applicando quanto definito nell'istruzione operativa IO6.PRI.SER.VIA.

A tal fine egli compila il modulo MO6.PRI.SER.VIA "Controllo servizio soccorso meccanico" riscontrando la corretta identificazione dell'intervento (in particolare che il mezzo e l'operatore siano idonei, autorizzati e siano stati correttamente utilizzati i DPI necessari).

L'Ufficio Viabilità riscontra la correttezza dell'intervento, e, in caso di anomalia, informa il Responsabile Viabilità che attiva, sentito il COO, eventuali azioni conseguenti. L'Ufficio archivia l'originale cartaceo emesso dall'Ausiliario.

### Guasto mezzi

I guasti riscontrati o presunti ai mezzi degli Ausiliari vengono segnalati, dallo stesso personale, utilizzando il programma informatico "Gestione interventi" presente nell'area di lavoro aziendale, utilizzando l'accesso dedicato.

La segnalazione giunge all'Ufficio Viabilità che:

- valuta le urgenze e le disponibilità dei veicoli;
- segnala i guasti alla società esterna di competenza;
- predispone l'Ordine di Lavoro ed attiva il Fornitore dei servizi di manutenzione e assistenza per i mezzi;
- controlla l'intervento di riparazione affidato;

- registra l'intervento eseguito nel programma di "Gestione interventi".

L'informativa del guasto giunge anche sulla postazione del Coordinatore per permettere gli interventi e le determinazioni del caso anche oltre l'orario di lavoro degli addetti dell'Ufficio viabilità.

#### **4.10 Indagine sugli eventi incidentali**

Fermo restando gli adempimenti previsti dal DM n. 137 del 02.05.2012 "Linee guida per la gestione della sicurezza stradale", l'analisi dell'incidentalità viene realizzata per tratti omogenei della rete autostradale gestita e in proporzione ai flussi di traffico transitati, sulla base delle seguenti tipologie di indicatori:

- tasso di incidentalità;
- frequenza di incidenti;
- numero di incidenti;
- causalità.

L'analisi viene inoltre correlata a eventi di particolare significatività, come incidenti con il coinvolgimento di carichi di merci pericolose, di veicoli e trasporti eccezionali e di veicoli adibiti a cantieri o a servizi autostradali<sup>1</sup>.

E' garantito il monitoraggio dell'andamento dell'incidentalità, mediante compilazione, da parte del Responsabile della Viabilità, di un report con frequenza almeno annuale che viene messo a disposizione del COO, per le analisi di competenza.

Dall'analisi dei dati potrebbe emergere la necessità di valutare potenziali azioni di miglioramento della sicurezza dei tratti omogenei caratterizzati da maggiore incidentalità, che verranno gestite secondo quanto riportato in *Procedura Non conformità, azioni correttive, preventive e di miglioramento* (PRI.GES.NCO) e secondo le indicazioni del D.M. 137 del 02.05.2012.

#### **4.11 Analisi funzionale - integrazione con il cruscotto di monitoraggio performance aziendali**

Le complessive attività oggetto della presente procedura devono essere costantemente controllate e monitorate al fine di rendere più efficace e puntuale il governo del business aziendale.

Al fine di rendere più agevole tale attività si è definito un sistema di reporting con la procedura denominata "Analisi funzionale" (PRI.ANA.FUN). Per il buon funzionamento della stessa è necessario che il flusso dei dati sia continuo e certo.

Pertanto, le strutture aziendali indicate nel prospetto di seguito riportato, dovranno rendere disponibili all'Area Finanziaria – Pianificazione e Controllo di Gestione, nei tempi ivi indicati, i dati necessari all'implementazione degli indicatori di seguito riportati.

---

<sup>11</sup> Tale orientamento gestionale è supportato dalle normative richiamate e dal contenuto del Decreto del MIT 28.02.2018, n. 70, che all'Allegato A ,Sezione C-Paragrafo-Gestione veicoli Speciali, comprende tali veicoli tra quelli soggetti a tracciamento, per la particolare valenza ai fini della sicurezza stradale.

<b>Paragrafo Indicatore Previsto in PRI.ANA.FUN</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Aera Competente</b>	<b>Struttura competente</b>	<b>Frequenza di aggiornamento</b>
4.1.3	Incidenti annuali	Esercizio	Viabilità	Mensile
4.1.4	Incidenti mensili	Esercizio	Viabilità	Mensile
4.1.6	Incidenti per tratta	Esercizio	Viabilità	Mensile
4.10.8	Tempo medio di intervento dei mezzi meccanici di soccorso diurno/notturno	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Tasso di mortalità su flusso	Esercizio	Amministrazione Esazione	Mensile
	Tasso di lesività su flusso	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Tasso di ferimento su flusso	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Frequenza incidenti mortalità	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Frequenza incidenti con feriti	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Frequenza incidenti	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Frequenza morti	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Frequenza feriti	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Tasso di mortalità sul flusso	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Tasso di lesività sul flusso	Esercizio	Viabilità	Mensile
	Tasso di ferimento	Esercizio	Viabilità	Mensile

## 5 Documentazione

### 5.1 Documentazione di supporto e collegata

- PRI.GES.EME (vedi § 4.3.7 - Incidente su strada)
- PRI.TRA.ECC
- PRI.ESE.LSF
- IO10.PRS.CON.OPE – Istruzione “Gestione degli interventi di manutenzione invernale”
- IO11.PRI.CON.OPE – Istruzione “Gestione degli interventi in caso di presenza di veicoli in contromano”

### 5.2 Allegati

Si riporta di seguito l’elenco dei Manuali e dei Modelli vigenti relativi alle attività correlate alla gestione della viabilità

N°	Nome Modulo/Allegato	Responsabile redazione/aggiornamento
1	M01.PRI.SER.VIA Comunicazione personale assente dal servizio	SGAP
2	M02.PRI.SER.VIA – Check list controllo dotazione autoveicoli Ausiliari della Viabilità	SV
3	M03.PRI.SER.VIA Schema di segnalazione di violazione del Codice della Strada	SV
4	M04.PRI.SER.VIA Schema di annotazione di incidente stradale	SV
5	M05.PRI.SER.VIA Check list verifica scadenza presidi del mezzo	SV
6	M06.PRI.SER.VIA Attivazione servizio di soccorso meccanico	SV
7	MO.AUS.VIA Manuale “Ausiliari della Viabilità”	SV
8	MO.CEN.OPE Manuale “Centro Operativo”	SV
9	MO.TRA.PER Manuale “Trasporto Merci Pericolose” ( <i>citato nel manuale MO.AUS.VIA</i> )	SV
10	MO.MON.TRA Manuale “Monitoraggio del Traffico”	STICT

11	MO.INC.TWM Gestione Incidenti lungo la TWM (Protocollo “Gestione delle Emergenze in Tangenziale di Mestre”)	SV
12	IO1.PRI.SER.VIA – Istruzione “Giri di pattugliamento”	SV
13	IO2.PRI.SER.VIA – Istruzione “Rapporto giornaliero Ausiliari della Viabilità”	SV
14	IO3.PRI.SER.VIA – Istruzione “Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla Padova-Mestre-Portogruaro”	SV
15	IO4.PRI.SER.VIA – Istruzione “Schemi di segnaletica da attuare in caso di emergenza” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SV
16	IO5.PRI.SER.VIA – Istruzione “Norme comportamentali per l’utilizzo delle strade di servizio denominate vie di sicurezza” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SV
17	IO6.PRI.SER.VIA – Istruzione “Disposizioni sulle modalità di intervento di soccorso meccanico in corsia di emergenza”	SSA
18	IO7.PRI.SER.VIA – Istruzione “Linee guida per la compilazione dei messaggi – Mare nostrum VMS”	SV
19	IO8.PRI.SER.VIA – Istruzione “Modalità di corretto utilizzo delle torce innescanti” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SSA
20	IO9.PRI.SER.VIA – Istruzione “Modalità di controllo presidi presenti negli automezzi degli Ausiliari della Viabilità” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SV
21	IO10.PRI.SER.VIA – Istruzione “Procedura per la segnalazione delle code in autostrada” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SV
22	IO11.PRI.SER.VIA – Istruzione “Modalità di modulazione del traffico veicolare (Safety Car)” (citato nel manuale MO.AUS.VIA)	SV
23	IO12.PRI.SER.VIA – Istruzione “Modalità di chiusura del Passante”	<i>Istruzione in corso di predisposizione</i>
24	IO13.PRI.SER.VIA – Istruzione “Gestione interventi manutentivi urgenti”	<i>Istruzione in corso di predisposizione</i>
25	MO.TRA.ECC “Modello di Gestione dei Veicoli e dei Trasporti Eccezionali - Area Esercizio - Servizi all’Utenza e Servizio Viabilità - Manuale operativo” (Codice di raggruppamento: PRI.TRA.ECC).	