

PROFILO TECNICO PROFESSIONALE PER OPERATORE DI STAZIONE

All'Operatore di Stazione (O.S.) è affidata la gestione ed il presenziamento della località di servizio denominata Fermata secondo le norme specificate nei vari regolamenti di esercizio aziendali.

Quella dell'O.S. è una figura a contatto continuo con il pubblico (front-line), pertanto, rappresenta di fatto l'azienda e deve essere facilmente riconoscibile attraverso l'utilizzo della divisa ed individuabile con l'esposizione del badge con il relativo numero di matricola.

L'O.S. provvede prevalentemente alla vendita dei titoli di viaggio ed a fornire tutte le informazioni utili ai clienti.

Per le mansioni che svolge durante il servizio, normalmente si attiene ai seguenti comportamenti:

ad inizio servizio

- provvede, presso la fermata in cui è chiamato a prestare servizio, ad aprire l'impianto, ovvero la sala di attesa per i viaggiatori, l'ufficio biglietteria ed altre eventuali pertinenze aziendali;
- trasmette, attraverso l'uso del telefono selettivo, il dispaccio di presenziamento dell'impianto al Dirigente Unico (D.U.) del tronco di dirigenza a cui appartiene la fermata, registrandolo secondo le disposizioni vigenti, nel registro Modello "M/58";
- prende visione delle consegne scritte lasciate sull'apposito registro delle consegne dall'agente che l'ha preceduto nel turno;
- verifica, prima dell'inizio del turno, l'integrità dei piombi ad aletta numerati ed, in caso di spiombatura, deve provvedere alla relativa piombatura, con apposita pinza numerata, in dotazione all'impianto, e registrare l'evento sul registro "MOV/ACEI01" in dotazione in ogni impianto;
- verifica se la scorta dei piombi ad aletta, in dotazione all'impianto, corrisponde a quanto riportato nell'opposto registro delle consegne;
- verifica nell'arco della visuale libera, che nulla osti alla normale circolazione dei treni, ovvero che i vari impianti tecnologici, come la sede ferroviaria e la linea aerea, non presentino anomalie evidenti e pericolose al transito dei treni;
- verifica se i titoli di viaggio di scorta in dotazione all'impianto corrispondono a quanto riportato nell'apposito registro;
- abilita l'emettitrice automatica di biglietti, di cui dispone all'interno dell'ufficio, all'emissione dei biglietti, verificandone il corretto funzionamento, nonché la rispondenza dei biglietti caricati con i riferimenti riportati nell'apposito registro di carico/scarico biglietti della stessa;
- verifica il corretto funzionamento dell'impianto di diffusione sonora per il pubblico;
- all'occorrenza e nel rispetto delle disposizioni regolamentari ed aziendali, provvede ad accendere e spegnere le luci della sala di attesa e del piazzale qualora ciò non avvenga automaticamente.

Se presso la fermata in cui presta servizio è ubicato un Passaggio a Livello deve:

- accertarsi visivamente che le barriere del PL siano integre;

- assicurarsi del corretto funzionamento del P.L. della integrità della linea aerea con annesso trefolo di guardia e verificare che le controrotaie siano libere da ostacoli;
- ispezionare e tenere libera da qualsiasi oggetto la sede ferroviaria nell'ambito della propria pertinenza, impedire che vengano depositati oggetti o veicoli all'interno della sede ferroviaria e non consentire a persone estranee di trattenersi all'interno del recinto ferroviario, specialmente a barriere chiuse ed in attesa del treno.

Se la fermata in cui presta servizio è dotata di Impianti di Risalita (I.R.), quali Ascensori (ASC), Scale Mobili (S.M.) e Piattaforma Elevatrice (P.E.), deve:

- provvedere alle verifiche e alle prove giornaliere previste dal regolamento di esercizio per ciascuno degli I.R. di cui dispone la fermata;
- registrare, giornalmente, nel Libro Giornale di ciascun I. R. l'esito (positivo o negativo) delle suddette verifiche e prove;
- in caso di esito positivo della prova, abilitare al pubblico esercizio gli I.R.;
- in caso di esito negativo della prova non aprire al pubblico l'esercizio dell'I.R. in questione. L'anormalità è segnalata immediatamente al D.U. del tronco e successivamente si chiede l'intervento del personale del reparto IFUN con apposito fonogramma nel registro Modello "M/58".

Durante il servizio:

- si tiene costantemente informato sull'andamento della circolazione ferroviaria;
- osserva attentamente i segnali annessi ai treni; qualora noti irregolarità, deve darne subito avviso al D. U. della tratta, a mezzo di telefono selettivo;
- deve essere sempre vigile, anche quando da orario non si attendono treni;
- deve avere sempre in vista l'Orario Generale di Servizio ed aggiornare, ogni qual volta si renda necessario, quello esposto al pubblico;
- in caso di interruzione della circolazione ferroviaria, ovvero della circolazione dei treni nell'ambito della fermata in cui presta servizio, non deve lasciare l'impianto;
- in caso di treni in ritardo o soppressione di treni, deve informarne tempestivamente la clientela; i relativi annunci devono essere ripetuti per tutto il tempo necessario;
- deve registrare sul Modello "M/58" tutte le comunicazioni ricevute o trasmesse dal/al D.U. riguardanti la circolazione dei treni (scioperi, ritardi, soppressioni, precedenza, effettuazione di treni straordinari, etc...), da altri servizi aziendali (fonogrammi per la sostituzione di agenti in congedo, ammalati, etc..) e le anomalie riscontrate nella fermata e ai vari impianti gestiti (P.L. e I.R.), in modo che l'agente subentrante ne possa essere messo immediatamente a conoscenza;
- è responsabile della gestione della località di servizio con i relativi eventuali impianti di cui la fermata è dotata (P.L. e I.R.); in particolare, in caso di malfunzionamento di un P.L., ne deve dare immediata comunicazione al D.U. competente e deve annotare l'anormalità con fonogramma nell'apposito Modello "M/58"; in caso di difetti o anomalie di ciascun I.R., oltre ad informarne il D.U., deve annotare l'anormalità nell'apposito libro giornale dell'impianto e deve chiedere l'intervento del personale del reparto IFUN con apposito fonogramma nel registro Modello "M/58";
- deve, nell'ambito delle operazioni di chiusura ed apertura di un P.L., in caso di infrazione o incidente commesso da un utente della strada, immediatamente

- informarne il D.U., rilevare il numero di targa del mezzo interessato ed inviarlo immediatamente al servizio MOV con allegato un breve rapporto sull'accaduto;
- deve manovrare le barriere e, prima della chiusura, deve assicurarsi che nessun mezzo o persona sia in transito o sostì sul passaggio a livello stesso;
 - in caso di avverse condizioni atmosferiche, deve liberare le controrotaie del P.L. da terriccio od altri impedimenti, che potrebbero ostacolare la marcia del treno;
 - per quanto riguarda gli I.R., in caso di incidenti riguardanti persone che avvengano nell'ambito degli stessi (es. caduta di un viaggiatore sulla S.M.), oltre a prestare la propria opera per l'assistenza al viaggiatore, deve immediatamente intervenire e mettere fuori servizio l'impianto in oggetto; deve inoltre richiedere immediatamente l'intervento dei sanitari e avvertire dell'accaduto il Direttore Esercizio o Responsabile Esercizio dell'impianto su cui è avvenuto l'infortunio; dell'accaduto deve essere informato anche il D.U.;
 - se presta servizio in una fermata dotata di I.R. regolarmente funzionanti, ai quali non è abilitato, gli stessi devono essere esclusi dall'esercizio, informandone il D.U.;
 - se subentra in servizio in una fermata dopo un periodo di sospensione dell'esercizio ferroviario, dopo un periodo di sciopero deve, per la messa in esercizio degli I.R., comportarsi come ad inizio servizio; inoltre, in caso di subentro ad un agente non abilitato agli I.R., deve dare avviso della messa in servizio degli stessi anche al D.U.;
 - deve disporre l'incasso del proprio turno giornaliero in apposita busta numerata, firmata e sigillata, e riporre quest'ultima in apposita cassaforte a bocca di leone, secondo le indicazioni del servizio competente;
 - fornisce informazioni alla clientela, attenendosi a quanto indicato dalla Carta della Mobilità;
 - gestisce il Registro dei Reclami.

a fine servizio

- provvede alla chiusura giornaliera della bigliettazione;
- si accerta dell'avvenuta apertura del P.L.;
- disabilita, tutti gli I.R. di cui la fermata è dotata, in particolare per gli ASC si accerta, dopo aver richiamato gli stessi al piano inferiore, che non vi sia alcuna persona all'interno;
- compila le consegne scritte nell'apposito registro per il collega subentrante;
- chiede, ad ultimato servizio, dopo il transito di tutti i treni previsti dal programma di esercizio (anche quelli il cui transito, verrebbe a cadere oltre l'orario di servizio per ritardo), l'autorizzazione all'impresenziamento della fermata al D.U. con apposito dispaccio da registrare sul modello " M/58"; la fermata può essere impresenziata solo a seguito di autorizzazione del D.U. con apposito dispaccio;
- spegne le luci dell'impianto (sala di attesa e piazzale);
- chiude tutte le porte di accesso all'impianto, solo dopo essersi accertato che tutti i viaggiatori abbiano liberato le aree da chiudere.