

Q&A «Ripresa dell'esercizio» Kundenbegleitung

Autore: direzione KBC

Data: 5.5.2020 – integrazioni continue. Ogni nuova domanda riporta la data in cui è stata inserita nel catalogo.

Wording

- Il 16 aprile 2020 il Consiglio federale ha presentato le prime fasi di allentamento dei provvedimenti restrittivi introdotti per arginare la diffusione del coronavirus. La prima fase di allentamento è iniziata il 27 aprile, la seconda diverrà effettiva l'11 maggio, con la riapertura di scuole, i ristoranti e altri esercizi. Pertanto, nelle prossime settimane le FFS aumenteranno progressivamente l'offerta ferroviaria fino a tornare all'orario 2020 regolare.
- Il piano di protezione del settore regola le misure di protezione nei trasporti pubblici.
- Il presente catalogo di domande e risposte regola le misure di protezione per il personale operativo di Assistenza clienti e Cleaning.
- La salute dei collaboratori ha la massima priorità. Come volto delle FFS, il personale a contatto con la clientela assume un ruolo esemplare. È importante ristabilire la fiducia dei clienti nei confronti dei trasporti pubblici. Il lavoro del personale di cleaning e di assistenza clienti fornisce un contributo molto importante in tal senso.

Principi e ulteriori informazioni

- Valgono i [principi e le raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica](#) (UFSP).
- Il piano di protezione dei trasporti pubblici regola le misure di protezione nei trasporti pubblici.

Domande e risposte

Domanda	Risposta
Informazioni generali sulle mascherine igieniche	
1. I collaboratori a contatto diretto con i clienti devono indossare la mascherina igienica?	Il personale a contatto diretto con la clientela che non può mantenere la distanza di due metri dai viaggiatori, dai clienti o da altri collaboratori indossa la mascherina igienica.
2. Quando e dove il personale operativo (assistenza clienti, rilevamento delle frequenze, Sorveglianza P, Cleaning) può ottenere delle mascherine igieniche?	<ul style="list-style-type: none"> • Le mascherine igieniche saranno disponibili presso le sedi a partire dal 6 maggio. • I superiori consegnano personalmente le mascherine igieniche ai propri collaboratori. • Apponendo la propria firma, i collaboratori confermano di aver ricevuto una confezione di mascherine e che le utilizzeranno esclusivamente in relazione con il lavoro, non le rivenderanno e non le utilizzeranno a scopi privati (consegnandole ad es. ad amici, conoscenti o parenti). • Insieme alla prima confezione di mascherine igieniche, il personale riceve anche delle istruzioni per il corretto utilizzo (si veda la domanda 4).
3. Quale tipo di mascherina (FFP2, FFP3 o altro) viene distribuita al personale?	Il personale riceve semplici mascherine chirurgiche con elastici.
4. Come si utilizzano correttamente le mascherine igieniche?	Questo documento fornisce informazioni sulla manipolazione delle mascherine igieniche. La guida è fornita al personale unitamente alle mascherine (si veda la domanda 2).
5. Dove vengono smaltite le mascherine igieniche?	Se possibile, le mascherine usate vanno smaltite in un contenitore per rifiuti con coperchio. Si prega di non smaltirle sul treno. Poi lavare/disinfettare di nuovo le mani.
6. Di quante mascherine dispone il personale di Assistenza clienti e Cleaning per ogni turno?	Sono disponibili due mascherine per giornata di lavoro. Inoltre, con la prima consegna ogni collaboratore riceve un numero sufficiente di mascherine di scorta. Idealmente, la mascherina dovrebbe essere sostituita dopo circa 4 ore. Tuttavia, le mascherine forniscono protezione per 8 ore.
7. Durante il turno devo portare con me delle mascherine di scorta?	Durante il turno, i collaboratori portano nella valigetta o nella borsa ELAZ una scorta di cinque mascherine, utilizzate essenzialmente per allentare situazioni tese con i clienti che non indossano la mascherina; in tal caso

	<p>è possibile consegnarne una, avendo cura innanzitutto di disinfettarsi le mani.</p> <p>Tuttavia, non compete alle FFS fornire mascherine igieniche ai clienti.</p>
8. Ho acquistato delle mascherine igieniche per il tragitto di lavoro. Posso metterle in conto alle FFS?	I collaboratori che hanno acquistato delle mascherine in particolare per il tragitto di lavoro possono consegnarle (come pure i disinfettanti) tramite e-spese.
9. Posso indossare un tipo di mascherina/equipaggiamento di protezione diverso da quello ricevuto dalle FFS (ad es. mascherina in tessuto, mascherina FFP2, visiera in plexiglas)?	Indossiamo le mascherine igieniche fornite dalle FFS. Non utilizziamo visiere in plexiglas o mascherine in tessuto. Nei confronti dei clienti è importante adottare una veste uniforme.
10. Le mascherine proteggono anche i collaboratori con la barba?	Sì.
Lavorare con la mascherina	
11. Sul tragitto di lavoro devo indossare una mascherina igienica, se utilizzo i mezzi pubblici?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica se la distanza di due metri non può essere rispettata. Le FFS forniscono mascherine igieniche al personale operativo (impiegato nei turni). È possibile utilizzare le mascherine indossate durante i turni di lavoro.
12. Nel deposito devo indossare una mascherina igienica?	L'occupazione massima dei locali è segnalata. Se quest'ultima viene rispettata e si tiene conto anche del distanziamento sociale, non è necessario indossare una mascherina. Se queste condizioni non possono essere soddisfatte, è necessario indossare una mascherina anche nel deposito. Può essere utilizzata quella del turno.
13. Devo indossare una mascherina igienica quando prendo in consegna un veicolo ?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica, poiché molto spesso la distanza di due metri non può essere rispettata.
14. Sul marciapiede devo indossare una mascherina?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica, poiché molto spesso la distanza di due metri non può essere rispettata.
15. Durante le attività sul treno (controllo dei titoli di trasporto, giri di servizio e di presenza, pulizie di rotazione e durante la corsa) devo indossare la mascherina igienica?	Durante le attività sul treno la mascherina va indossata.
16. Cosa faccio con la mascherina se è necessario un annuncio o un fischio d'avvertimento ?	<p>In queste situazioni specifiche, la mascherina può essere staccata da un lato per un breve periodo di tempo. Sfilare un elastico da un orecchio eseguendo un movimento incrociato o allentare la fascetta superiore e ripiegare la mascherina lateralmente o verso il basso (non toccare la mascherina!).</p> <p>Per rimettere la mascherina, riposizionare l'elastico dietro l'orecchio o riallacciare le fascette superiori dietro alla testa. Se per riposizionare la mascherina occorre toccare il tessuto, una volta fissata la mascherina lavarsi o disinfettarsi accuratamente le mani.</p> <p>Gli annunci andrebbero effettuati, se possibile, via GSM-R con «08» in modo da non dover toccare gli apparecchi radio.</p>
17. Che ne faccio della mascherina durante le pause ?	La mascherina igienica viene indossata durante il contatto con la clientela. Nelle pause va osservato il distanziamento sociale.
18. Come effettuo i turni di chiusura ?	Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica, poiché molto spesso la distanza di due metri non può essere rispettata.
19. Durante gli impieghi KUBE devo indossare la mascherina?	<ul style="list-style-type: none"> • Si raccomanda vivamente di indossare la mascherina igienica, poiché molto spesso non è possibile rispettare costantemente la distanza di due metri. • Anche i collaboratori KUBE di altre unità non ancora rifornite vengono dotati di mascherine igieniche e disinfettanti. • Gli assistenti alla clientela si posizionano in modo tale da poter mantenere, ove sempre possibile, la distanza sociale. A tale scopo è possibile delimitare il perimetro dell'assistente alla clientela e renderlo ulteriormente riconoscibile con demarcazioni sul suolo od ostacoli. I viaggiatori possono essere sensibilizzati attraverso una comunicazione chiara («STOP», «Si prega di mantenere la distanza») accuratamente posizionata. • Se la situazione dovesse acuirsi (ad es. assembramenti di persone in caso di perturbazione e formazione di gruppetti), l'assistente alla clientela dovrà dare la priorità alla propria protezione, allentare l'impiego e monitorare la situazione senza giubbotto protettivo. È possibile interrompere puntualmente l'impiego.
Assistenza clienti: assistere i clienti in stazione e nel treno	
20. Riprendendo i turni di servizio e di controllo non ci esponiamo a un rischio accresciuto di infezione?	È importante indossare la mascherina igienica durante il lavoro nel treno e rispettare le misure igieniche (ad es. disinfettarsi le mani dopo aver toccato un oggetto del cliente, come la carta d'identità ecc.).

21. In qualità di AC/capo AC, qual è la mia responsabilità in merito al distanziamento sociale tra i clienti?	<ul style="list-style-type: none"> • I clienti sono responsabili individualmente di mantenere la distanza sociale, osservare le misure igieniche e indossare la mascherina. Non è una responsabilità che compete agli AC o capi AC. • Ci saranno annunci supplementari sui treni. I relativi incarichi sono archiviati in TIP 2. • Inoltre, ci sarà una campagna del settore che verte sulle misure di protezione nei trasporti pubblici.
22. Noi FFS metteremo mascherine igieniche a disposizione dei nostri passeggeri?	<ul style="list-style-type: none"> • No, in linea di principio non distribuiamo mascherine. I passeggeri devono procurarsi da sé le proprie mascherine. • In casi assolutamente eccezionali (ad es. per allentare una situazione molto tesa) è possibile consegnare una mascherina, avendo cura innanzitutto di disinfettarsi le mani.
23. A partire da quando si dovranno nuovamente rilevare la frequenza complessiva e l'occupazione carrozza per carrozza nell'app Presenza?	A partire dall'11 maggio la frequenza complessiva dovrà essere nuovamente rilevata nell'app Presenza. Nel contempo verrà ripreso il rilevamento dell'attività di controllo e di presenza per piano e dell'occupazione per piano e per classe.
24. L'«apertura automatica delle porte» sarà mantenuta?	Sì, l'apertura automatica delle porte è mantenuta.
25. Quando ci sarà nuovamente un'offerta gastronomica sul treno?	L'offerta gastronomica riprenderà l'8 giugno.
26. Come verrà incrementato il traffico internazionale?	Questo punto è attualmente in discussione. È probabile che vi sarà un'apertura a ritmi diversi in base alla singola situazione dei Paesi limitrofi.
27. Quali misure vengono attuate per proteggere il personale da aggressioni sul treno?	<p>In situazioni critiche, i collaboratori avvisano la Polizia dei trasporti e registrano un avviso ESQ.</p> <p>I treni critici sono analizzati nei circoli della sicurezza e se possibile accompagnati dalla Polizia dei trasporti/Securitrans.</p> <p>Nel traffico regionale si pianificano in anticipo controlli chiave (si vedano le domande sul traffico regionale).</p>
28. Cosa faccio se non ho più mascherine (smarrimento o utilizzo maggiore del previsto)?	Occorre annunciarsi al proprio superiore. Se al momento di iniziare il turno ci si accorge di non avere più mascherine, è possibile chiederne ai colleghi. Se dovesse accadere durante un turno TLP, allora si accompagnerà il treno unicamente per l'esercizio e si manterrà il distanziamento sociale.
29. Saranno ancora assegnate corse taxi?	Laddove sono previste corse taxi, verrà organizzata una corsa per persona.
Assistenza clienti: assicuramento degli introiti e controllo dei titoli di trasporto	
30. Come verrà informata la clientela sulla ripresa dei controlli dei titoli di trasporto?	Dovrebbe essere chiaro per i clienti che l'obbligo del biglietto è sempre rimasto in vigore. Nel loro comunicato stampa le FFS lo hanno ribadito.
31. Durante il controllo dei biglietti devo prendere in mano lo SwissPass e i biglietti cartacei?	<ul style="list-style-type: none"> • I biglietti cartacei non devono essere presi in mano e nemmeno obliterati. • Non occorre prendere in mano nemmeno lo SwissPass: il cliente avvicina lo SwissPass all'ELAZ in modo tale che sia letto e se ne possa verificare la validità (foto visibile risp. download della foto possibile). Se non fosse possibile, occorre scansionare il codice QR a tergo. • Se il viaggiatore non può esibire un titolo di trasporto valido, occorre allestire un F7000.
32. Ma come faccio a controllare un cliente che indossa la mascherina igienica?	È possibile effettuare controlli di buona qualità anche su chi indossa la mascherina, facendo in particolare attenzione alla zona degli occhi.
33. I titolari di un AG ricevono un rimborso per l'offerta ridotta durante i provvedimenti restrittivi?	I titolari di un abbonamento generale, di comunità, di percorso e modulare annuale beneficeranno di 15 giorni di condiscendenza. Il valore dell'abbonamento per tale periodo di condiscendenza verrà detratto dall'importo della fattura al rinnovo dell'abbonamento. Maggiori informazioni sono disponibili su ffs.ch .
34. Ci saranno altre misure di condiscendenza durante il controllo dei titoli di trasporto?	No, non sono state definite misure di condiscendenza particolari in relazione con il lockdown. Eventuale condiscendenza a giudizio ed entro il margine di manovra del capo AC / dell'AC.
35. Gli assistenti clienti venderanno nuovamente biglietti nel treno?	L'obbligo del biglietto vige in maniera generale. Se un cliente si annuncia prima della partenza, dall'11 maggio è di nuovo possibile vendere biglietti. I clienti vanno informati in merito alla possibilità di acquistare i biglietti nell'app Mobile FFS ed eventualmente al pagamento senza contatto. Secondo gli esperti dell'UFSP, finora non è stata documentata una trasmissione del nuovo coronavirus attraverso banconote e monete.
36. Come devo registrare un viaggiatore senza biglietto valido o con un biglietto parzialmente valido?	Il viaggiatore compila la scheda delle generalità. È possibile maneggiare la scheda delle generalità ed eventuali documenti d'identità del cliente, avendo poi cura di lavare e/o disinfettare le mani.

	Si rinuncia alla firma sull'ELAZ, indicandolo al momento della registrazione. Selezionare «senza firma» per la stampa ELAZ e indicare «coronavirus» nel campo osservazioni.
37. Per garantire il distanziamento sociale, la 1ª classe verrà puntualmente aperta ai clienti con biglietto di 2ª classe?	Non è previsto. Se del caso, allora in casi eccezionali e a giudizio del capo AC/AC.
38. Come mi comporto se per mantenere la distanza sociale un cliente con biglietto di 2ª classe viaggia in 1ª classe e non vuole pagare il cambio di classe?	Il cliente del TLP è gentilmente informato che può rimanere in prima classe pagando un supplemento per il cambio di classe, altrimenti dovrebbe passare in seconda classe. Nel TR il cliente va considerato un RemitF.
Assistenza clienti: materiale e attrezzatura	
39. Prima di rientrare al lavoro devo aggiornare gli strumenti di lavoro. Quanto tempo ci vorrà?	Il terminale per le carte di pagamento non richiede nessun aggiornamento. L'aggiornamento della banca dati KoServ può invece richiedere fino a 15 minuti. È indispensabile prevedere tempo sufficiente e una buona connessione (WLAN).
40. A partire da quando sono previste le giornate programmate a Olten per la prova dell'uniforme? 17.3.2020	Sarà possibile prendere le misure presumibilmente solo a partire dal mese di agosto. I casi urgenti vanno chiariti direttamente con i responsabili a Olten, tel. 051 229 92 00.
Domande specifiche riguardanti il traffico regionale	
41. Come e quando il personale del traffico regionale indossa la mascherina?	Nelle stesse situazioni degli assistenti clienti impiegati nel traffico a lunga percorrenza. Si veda le domande 11- 18.
42. A partire da quando verranno nuovamente assegnati turni nel traffico regionale?	<ul style="list-style-type: none"> • A partire dall'11 maggio saranno nuovamente assegnati turni nel traffico regionale. • Per poter accompagnare da vicino la ripresa dei controlli nel traffico regionale ed essere il più possibile presenti per i viaggiatori, in una prima fase oltre ai controlli si effettueranno anche passaggi più frequenti di presenza e di servizio in uniforme e in piccoli team. In una seconda fase vi saranno nuovamente controlli chiave in team più grandi.
43. Come verranno effettuati i controlli sporadici e dei titoli di trasporto nel traffico regionale?	Si veda le domande 30 - 38
44. Quali misure vengono attuate per proteggere il personale da aggressioni sul treno?	Nei circoli della sicurezza regionali vengono definiti impieghi congiunti e controlli chiave con la Polizia dei trasporti/Securitrans. In situazioni critiche, i collaboratori avvisano la Polizia dei trasporti e registrano un avviso ESQ.
Domande specifiche riguardanti il rilevamento FQ	
45. A partire da quando verranno nuovamente assegnati turni FQ?	<ul style="list-style-type: none"> • A partire dall'11 maggio saranno nuovamente assegnati turni FQ. Il volume aumenterà gradualmente. • L'attenzione si concentrerà sui treni che le FFS devono assolutamente rilevare per non dover pagare delle penali. • A partire dal 27 maggio, anche altre imprese di trasporto avvieranno il rilevamento delle frequenze secondo le loro possibilità. • Dall'8 giugno il rilevamento delle frequenze nel settore sarà portato nuovamente al livello precedente alla pandemia da coronavirus.
46. Come e quando devo indossare la mascherina igienica durante il rilevamento FQ?	Nelle stesse situazioni degli assistenti clienti. Si veda le domande 11 - 18
47. Ma nella situazione attuale, con frequenze tanto basse, ha senso effettuare rilevamenti FQ?	Le attuali frequenze straordinarie dei clienti avranno un forte impatto sulle proiezioni nel traffico viaggiatori (HOP) 2020. Questa situazione va mappata nel rilevamento FQ. Dal punto di vista delle HOP, nella situazione attuale il rilevamento FQ è quindi importante e utile. In caso di domande dei clienti, è possibile argomentare come segue: <ul style="list-style-type: none"> • anche una situazione come quella attuale rientra nelle prove a campione di un calcolo estimativo • è necessario illustrare anche gli scostamenti dalla situazione normale
48. Ogni treno deve essere rilevato cinque volte all'anno. Sarà necessario recuperare i turni FQ cancellati nelle ultime settimane?	I servizi competenti stanno ancora chiarendo la questione. Le decisioni definitive saranno comunicate non appena disponibili.
Domande specifiche riguardanti Sorveglianza P	
49. A partire da quando verranno nuovamente assegnati turni nella Sorveglianza P?	Saranno nuovamente possibili turni di sorveglianza a partire dall'11 maggio. La pianificazione avviene in base alle necessità dell'esercizio e alle esigenze della sede.
50. Come e quando devo indossare la mascherina igienica in quanto collaboratore di Sorveglianza P?	Nelle stesse situazioni degli assistenti clienti. Si veda le domande 11 - 18
Salario e tempo di lavoro	

51. Come saranno adattati i turni?	AC: i turni per il ripristino dell'esercizio vengono adattati giorno per giorno, perciò è importante consultare sempre SOPRE a partire dalle 16.30 del giorno precedente.
Gruppi a rischio	
52. Il Consiglio federale ha precisato le persone particolarmente a rischio. Con la nuova definizione, parte dei collaboratori finora classificati alle FFS come particolarmente a rischio non sono più inclusi in questa categoria. Cosa significa per KBC?	<p>Il 16 aprile il Consiglio federale ha precisato quali sono le persone che risultano ancora particolarmente a rischio. La precisazione nell'allegato 6 dell'ordinanza 2 COVID-19 riduce chiaramente il gruppo di persone particolarmente a rischio.</p> <p>I collaboratori con meno di 50 anni affetti da una patologia di cui all'allegato 6 possono essere assegnati ad attività a rischio accresciuto a condizione che le misure di protezione siano rispettate.</p> <p>I dipendenti che hanno compiuto 50 anni affetti da una patologia di cui all'allegato 6 non vengono ancora assegnati ad attività a rischio accresciuto, fra cui anche attività di assistenza clienti e di pulizia durante la corsa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In linea di principio, secondo l'ordinanza 2 COVID-19 dell'UFSP, è sufficiente che il collaboratore particolarmente a rischio esponga ai superiori la propria condizione (autodichiarazione). • Il superiore può tuttavia esigere una conferma medica che attesti il rischio. Tale conferma non è da paragonare a un certificato medico, poiché quest'ultimo comporterebbe un caso di malattia.
53. Faccio parte del gruppo di persone particolarmente a rischio. Ho meno di 50 anni e vorrei tornare volontariamente al lavoro. Posso farlo?	Sì, se ti annunci volontariamente e se rispetti le misure di protezione puoi essere impiegato in tutti i settori di KBC. Per favore conferma la tua volontarietà inviando un'e-mail al tuo superiore.
Varia	
54. Perché il personale dell'assistenza clienti a contatto con la clientela non indossa guanti monouso?	Secondo i nostri medici, se si lavora come assistenti clienti si dovrebbe evitare di indossare guanti monouso poiché non sono efficaci. È importante invece lavarsi regolarmente e accuratamente le mani con acqua e sapone o con un disinfettante a base di alcol ed evitare di toccarsi il viso. Le mascherine igieniche impediscono di toccarsi il viso.
55. Perché il personale dell'assistenza clienti non indossa occhiali protettivi durante il lavoro per ridurre il rischio di infezione?	L'unica eccezione che hanno fatto finora le FFS in relazione alla pandemia COVID-19 è per la Polizia dei trasporti. Questo perché in determinate situazioni i collaboratori devono avvicinarsi molto alle persone, essere in diretto contatto fisico per un certo periodo di tempo e potrebbero persino essere sputati in faccia. Il personale assistenza clienti non deve entrare in tale conflitto ravvicinato e, se possibile, deve cercare di mitigarlo. Inoltre, con la viva raccomandazione di indossare la mascherina sui trasporti pubblici, il rischio generale è già notevolmente ridotto. In base a una valutazione generale, al momento non è quindi opportuno/proporzionato indossare occhiali di protezione.