

## Q&A

# Nuovo coronavirus (COVID-19)

FFS



Ultimo aggiornamento: 11.05.2020

### Legenda

**NOVITÀ:** risposta aggiornata o nuova domanda

**Giallo:** domanda e/o risposta sono in corso di traduzione

## Punti importanti in breve

- Le FFS monitorano molto attentamente la situazione.
- La Svizzera si trova in una situazione straordinaria – la priorità va alla salute di collaboratori, viaggiatori e clienti.
- In veste di leader di sistema nel settore ferroviario e come azienda, le FFS fanno tutto il possibile per mantenere in funzione l'offerta di base su rotaia.
- Il settore dei trasporti pubblici, d'intesa con l'Ufficio federale dei trasporti, il 27 aprile 2020 ha iniziato gradualmente a ritornare all'esercizio normale.
- Le FFS sono in stretto contatto con l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). Qualora l'UFSP dovesse emettere ulteriori raccomandazioni o disporre provvedimenti, questi verrebbero attuati immediatamente dalle FFS.
- Le misure igieniche raccomandate dall'UFSP sono importanti:
  - lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone o con un disinfettante a base di alcol;
  - tenersi a debita distanza («social distancing»)
  - tossire e starnutire nella piega del gomito o in un fazzoletto di carta (in questo caso gettare subito il fazzoletto e lavarsi le mani);
  - in caso di sintomi simil-influenzali, rimanere a casa.

## Le cifre e i fatti più importanti in breve

- Cifre chiave ferrovia in Svizzera
  - **500 milioni di franchi** di mancati ricavi al mese per i TP svizzeri
  - **25%** di offerta in meno nel traffico viaggiatori (tonnellate-chilometri lorde)
  - Calo della domanda nel **traffico merci dell'ordine di qualche decina percentuale** (tonnellate-chilometri nette Svizzera)
  - **80-90%** di calo della domanda nel traffico viaggiatori (viaggiatori-chilometri\*)  
\*Il rilevamento delle frequenze da parte del personale dei treni è attualmente sospeso. I vkm nel traffico a lunga percorrenza sono quindi stimati. I valori non possono essere aggiornati finché non riprenderanno i rilevamenti.
- Cifre chiave FFS
  - La **disponibilità di personale** è nella fascia **verde** (secondo il tool di valutazione della situazione dello Stato maggiore d'emergenza di Esercizio)

## Le principali domande e risposte sul coronavirus.

1. Il coronavirus alle FFS – domande e risposte generali .....	2
2. A proposito di piano di protezione TP .....	3
3. Rischi, comportamenti e istruzioni per i collaboratori .....	7
4. Viaggi in Svizzera e all'estero incl. stazioni e cantieri .....	12
5. Altre domande su temi in materia di HR.....	15

I contatti più importanti e i numeri per richiedere assistenza e consulenza sono riportati all'**ultima** pagina.

## 1. Il coronavirus alle FFS – domande e risposte generali

Domande	Risposte
<p>1. Chi informa i collaboratori sulla situazione attuale del coronavirus?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I collaboratori trovano maggiori informazioni in <a href="#">Intranet</a>.</li> <li>• Per informazioni dettagliate sul coronavirus e sulla situazione attuale, consigliamo di consultare il sito <a href="#">Internet</a> dell'Ufficio federale della sanità pubblica.</li> </ul>
<p>2. Dal 27 aprile l'Ufficio federale ha iniziato ad allentare gradualmente le misure più restrittive. Che cosa significa questo per le FFS?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il graduale allentamento delle misure avrà conseguenze anche sull'offerta attualmente ridotta dei trasporti pubblici e del traffico ferroviario. È importante che l'offerta e la capacità dei trasporti pubblici soddisfino le esigenze di mobilità delle persone e dell'economia.</li> <li>• FFS e AutoPostale SA, in veste di leader di sistema per il trasporto ferroviario e su strada, hanno sviluppato un piano di protezione per i viaggiatori e i collaboratori. La tutela della salute del personale e dei passeggeri rimane sempre una priorità assoluta.</li> <li>• Le misure di protezione per i collaboratori saranno comunicate per tempo sui normali canali d'informazione.</li> <li>• Le raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) riguardo alla limitazione degli spostamenti, al distanziamento sociale e alle misure igieniche rimangono valide e importanti: in particolare si consiglia sempre di <b>rinunciare a viaggi di piacere e turistici</b> e di mantenere, ove possibile, il regime di telelavoro (home office).</li> </ul>
<p>3. Visto l'allentamento delle misure disposto dal Consiglio federale, le FFS quando aumenteranno l'offerta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FFS aumenteranno l'offerta ferroviaria in modo graduale nelle prossime settimane fino a tornare all'orario 2020 originalmente previsto.</li> </ul>
<p>4. Quali collegamenti circoleranno dopo l'allentamento delle misure disposto dal Consiglio federale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come sempre, trovate informazioni di viaggio aggiornate nell'orario online.</li> <li>• Maggiori informazioni: <a href="https://news.sbb.ch/it/media/articolo/97125/coronavirus-ampliamento-graduale-dell-offerta-di-transporto-pubblico">https://news.sbb.ch/it/media/articolo/97125/coronavirus-ampliamento-graduale-dell-offerta-di-transporto-pubblico</a></li> <li>• <a href="https://company.sbb.ch/it/media/servizio-stampa/comunicati-stampa/detail.html/2020/4/3004-1">https://company.sbb.ch/it/media/servizio-stampa/comunicati-stampa/detail.html/2020/4/3004-1</a></li> </ul>
<p>5. Quali misure tecniche e organizzative stanno adottando le FFS d'intesa con l'UFSP?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FFS forniscono informazioni continue attraverso i consueti canali di comunicazione.</li> <li>• L'attuazione delle misure igieniche e comportamentali (ad es. regola della distanza) è prioritaria. È importante evitare i contatti ravvicinati (distanza &lt; 2 metri) e prolungati (&gt; 15 minuti). Questo vale sia tra il personale e i clienti sia tra i colleghi stessi.</li> <li>• A seconda dell'attività lavorativa, vanno poi adottate ulteriori misure, per cui i possibili provvedimenti variano anche in base al tipo di mansione svolta. Ne è un esempio l'installazione di pannelli in plexiglas nei Centri viaggiatori delle FFS.</li> <li>• Generalmente vengono consigliate le seguenti misure ai collaboratori: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ osservare le normali misure igieniche;</li> <li>○ soppesare se sia opportuno o meno prendere parte a riunioni che richiedono una presenza fisica e valutare le relative ubicazioni; se possibile, organizzare teleconferenze;</li> <li>○ Tutti i collaboratori che possono svolgere il loro lavoro in home office, continuano a lavorare da casa. I compiti e le riunioni che non possono essere condotti in home office possono essere</li> </ul> </li> </ul>

	<p>svolti in ufficio come finora: ad es. assunzioni, contatti con i clienti, organi di direzione. In questo modo, gli edifici adibiti a ufficio manterranno un tasso di occupazione di circa il 10 per cento.</p> <p><b>NUOVO 11.5.2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ verificare le mete delle vacanze in base alle raccomandazioni dell' UFSP.</li> </ul>
6. Gli adeguamenti dell'offerta del traffico viaggiatori hanno conseguenze sul cambiamento d'orario di dicembre 2020?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il cambiamento d'orario di dicembre 2020 non è garantito. Nelle prossime settimane vedremo come si evolve la situazione.</li> </ul>
7. Quali principali misure di risparmio sono state adottate a seguito della pandemia di coronavirus? <b>NUOVO 5.5.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blocco selettivo delle assunzioni: i posti vacanti nel personale amministrativo (costi indiretti FTE) non saranno rimpiazzati nel 2020. Trovate informazioni specifiche <a href="#">qui</a>. Presso FFS Cargo questa misura verrà attuata a tempo indeterminato sotto forma di un periodo di carenza (sei mesi) come stabilito lo scorso anno per i settori amministrativi.</li> <li>• Rinuncia a ricompense e aumenti salariali infrannuali individuali, sarà effettuata una trattativa salariale ordinaria a maggio.</li> <li>• Riduzione di averi in tempo e fruizione di vacanze dell'anno precedente verranno concordate, le vacanze di quest'anno devono essere prese nel 2020.</li> <li>• Contratti CO: nessun aumento dei premi ("success fee"), nessun nuovo forfait per le spese.</li> <li>• Riduzione dei mandati esterni.</li> <li>• Riduzione degli impieghi temporanei.</li> <li>• Rinuncia agli eventi: ridotti del 50%.</li> <li>• I nuovi corsi di formazione continua esterni per il management non ancora pagati (CAS/MAS/DAS) devono essere posticipati all'inizio del 2021.</li> <li>• Rinuncia alla partecipazione a conferenze specialistiche e forum.</li> <li>• Richiesta di lavoro ridotto.</li> </ul>

## 2. A proposito di piano di protezione TP

Domande <b>NOVITÀ 30.04.2020</b>	Risposte
8. Piano di protezione TP, di cosa si tratta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È un piano dei TP che si basa sulle raccomandazioni e sulle misure della Confederazione per la tutela della salute. Le imprese di trasporto pubblico trasmettono queste raccomandazioni.</li> <li>• Occorre distinguere tra ciò che le imprese di trasporto possono fare e ciò che i viaggiatori dovrebbero fare.</li> <li>• Le imprese di trasporto ripristinano gradualmente l'offerta e quindi i posti disponibili sui mezzi di trasporto, in linea con le fasi di allentamento della Confederazione.</li> <li>• Le imprese di trasporto intensificano la pulizia e assicurano la protezione migliore possibile del proprio personale. Laddove possibile le norme igieniche sono supportate collocando dispenser di disinfettante nei Centri viaggiatori e agli ingressi delle stazioni più grandi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I viaggiatori sono responsabili del proprio comportamento nelle stazioni, alle fermate e sui nei mezzi di trasporto pubblici nonché del rispetto delle regole dell'UFSP.</li> <li>• Se i viaggiatori si attengono alle regole e prendono sul serio le raccomandazioni, viaggiare con i trasporti pubblici è per quanto possibile sicuro.</li> </ul>
9. Dove si applica il piano di protezione TP?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le regole/raccomandazioni si applicano all'intera catena di viaggio di tutti i trasporti pubblici, incluse le stazioni e le fermate.</li> </ul>
10. In che modo le FFS proteggono i collaboratori?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il piano di protezione delle FFS definisce le direttive generali di protezione dei collaboratori per tutte le FFS che si basano su quelle dell'UFSP e vengono poi concretizzate in piani di protezione specifici per Divisione.</li> <li>• Le misure si orientano al concetto STOP. Innanzitutto occorre evitare il più possibile le attività a rischio. Se ciò non è possibile, sono indicate misure tecniche (ad es. pannelli in plexiglas) od organizzative (ad es. lavoro a turni). Solo se ciò non è possibile, si utilizzano dispositivi di protezione individuale (ad es. mascherine).</li> <li>• I collaboratori dei TP sono quindi dotati di dispositivi di protezione se necessario.</li> <li>• Inoltre agli ingressi degli edifici di servizio sono collocati i dispenser di disinfettante.</li> </ul> <p>Ecco alcuni esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i collaboratori a contatto diretto con i clienti indossano le mascherine igieniche laddove la distanza minima di due metri non può essere rispettata. Ciò vale in particolare per il personale di accompagnamento e di controllo, il personale che fornisce assistenza, gli addetti alla gestione dei distributori di biglietti, il personale di pulizia e quello di sicurezza.</li> <li>• Il personale di vendita serve i clienti attraverso pannelli in plexiglas.</li> <li>• Accompagnamento dei treni / controllo dei biglietti: fino a nuovo avviso, durante il controllo dei biglietti il personale non tocca SwissPass/biglietti (controllo visivo dei titoli di trasporto).</li> <li>• Polizia dei trasporti: in caso di contatto fisico diretto, gli agenti della Polizia dei trasporti proteggono se stessi e l'altra persona con mascherine igieniche, guanti e occhiali protettivi.</li> <li>• Anche nella manutenzione o sui cantieri vengono attuate svariate misure. Ad es. il numero di persone a bordo dei veicoli è limitato, vengono utilizzati più mezzi ausiliari (ad es. piattaforme elevatrici) oppure in situazioni specifiche le mascherine.</li> </ul>
11. Le FFS forniscono materiale protettivo ai collaboratori (mascherine igieniche, disinfettante)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, per le situazioni definite a rischio sono messe a disposizione le mascherine. Con la ripresa dell'11 maggio queste situazioni aumenteranno notevolmente in particolare nel contatto con i clienti.</li> <li>• Come finora, valgono tutte le misure igieniche e comportamentali ai sensi delle direttive dell'UFSP. L'UFSP raccomanda in particolare di rispettare le norme sulla distanza e sull'igiene delle mani.</li> </ul>
12. I collaboratori dove possono acquistare mascherine e disinfettante?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mascherine e disinfettanti sono forniti ai collaboratori in tutte le sedi. Ciò significa che vengono pianificati centralmente da una task force e distribuiti alle sedi dove i collaboratori possono richiederli.</li> <li>• Attualmente i dipendenti non possono ordinare le mascherine dal catalogo SRM. Tuttavia, in magazzino è</li> </ul>

	<p>disponibile uno stock più che sufficiente di mascherine e disinfettante. Le FFS hanno iniziato presto ad aumentare le quantità e non avranno quindi problemi di disponibilità.</p>
<p>13. I collaboratori dove possono acquistare mascherine e disinfettante?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, vi sono delle istruzioni per il corretto utilizzo sia dei guanti sia delle mascherine igieniche. Queste vengono consegnate ai collaboratori unitamente al materiale protettivo.</li> <li>• Esempio FFS di <a href="#">Raccomandazione sull'uso delle mascherine</a></li> <li>• Esempio FFS di <a href="#">Raccomandazioni per l'utilizzo di quanti monouso</a></li> </ul>
<p>14. Come viene pulita la cabina di guida?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima della corsa i macchinisti puliscono con il disinfettante o le salviette disinfettanti gli elementi di comando che utilizzeranno in cabina di guida. <b>NUOVO 07.05.2020</b></li> </ul>
<p>15. A quali collaboratori le FFS mettono a disposizione mascherine igieniche per il tragitto di lavoro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FFS mettono a disposizione mascherine igieniche per il tragitto di lavoro ai collaboratori che             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ indossano comunque le mascherine per ragioni operative. In questo caso si può normalmente utilizzare la stessa mascherina per il tragitto di lavoro e l'attività lavorativa. Questi collaboratori ricevono le mascherine sul posto di lavoro;</li> </ul> </li> <li>e/o             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ svolgono attività rilevanti per l'azienda e sono obbligati ad andare e tornare dal lavoro con i mezzi pubblici nell'ora di punta. Questi collaboratori ricevono le mascherine sul posto di lavoro.</li> </ul> </li> </ul>
<p>16. Cosa vale per gli assistenti clienti in termini di mascherine igieniche?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale a diretto contatto con la clientela che non può mantenere la distanza di due metri da viaggiatori, clienti o collaboratori indossa una mascherina igienica. <b>NUOVO 07.05.2020</b></li> <li>• In linea di principio vale quanto segue: se non è possibile mantenere la distanza minima di due metri, <b>si raccomanda vivamente di indossare una mascherina igienica.</b></li> </ul>
<p>17. Come possono proteggersi i clienti delle FFS? <b>NUOVO 07.05.2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I clienti si tengono alla distanza minima di due metri laddove possibile. Tuttavia, la distanza minima di due metri non può essere sempre rispettata, per cui si <b>raccomanda vivamente ai clienti di indossare una mascherina igienica.</b></li> <li>• Il piano di protezione prevede inoltre le seguenti misure: acquistare biglietti/servizi in anticipo sui canali digitali, pagare senza contanti, osservare le norme igieniche, rispettare la distanza sui veicoli e alle fermate e, possibilmente, viaggiare evitando gli orari di punta.</li> <li>• A partire dall'11 maggio e fino a nuovo avviso, i viaggiatori possono utilizzare gratuitamente (per lavarsi le mani) i servizi igienici e gli impianti WC a pagamento delle FFS nelle stazioni di Basilea FFS, Bellinzona, Berna, Ginevra, Losanna, Locarno, Lucerna e Zurigo HB.</li> <li>• Agli ingressi delle stazioni più grandi sono collocati dispenser di disinfettante. I dispenser sono disponibili anche all'ingresso/uscita dei Centri viaggiatori.</li> <li>• Per garantire il rispetto delle disposizioni igieniche emanate dall'UFSP, nelle grandi stazioni verranno allestite delle zone per mettersi in fila davanti ai negozi e l'utilizzo degli ascensori sarà limitato a una persona alla volta.</li> <li>• Le sale d'attesa nelle stazioni FFS rimangono chiuse fino a nuovo avviso; quelle che sono ancora aperte verranno chiuse entro l'11 maggio.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prima e durante tutto il viaggio (catena di trasporto) i clienti sono informati sulle disposizioni in vigore (informazione alla clientela, schermi, annunci all'altoparlante, pittogrammi ecc.)</li> </ul>
18. Le FFS mettono a disposizione dei clienti le mascherine igieniche?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il piano di protezione TP si basa sulla responsabilità personale e sulla solidarietà dei clienti. È compito dei clienti procurarsi le mascherine protettive.</li> </ul>
19. Dove si possono acquistare mascherine protettive e disinfettante nelle stazioni? <b>NUOVO 07.05.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dall'11 maggio nelle stazioni saranno in vendita mascherine protettive e disinfettante. <ul style="list-style-type: none"> <li>Negli orari di apertura: presso farmacie, supermercati, chioschi e convenience shop.</li> <li>24 ore su 24: alla maggior parte dei distributori automatici Selecta.</li> </ul> </li> <li>Nelle stazioni piccole l'offerta è disponibile ai distributori automatici Selecta.</li> </ul>
20. Quali sono gli orari di apertura in stazione? <b>NUOVO 07.05.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I negozi che forniscono servizi di base (alimentari, farmacie) saranno aperti da lunedì a domenica almeno dalle 9.00 alle 18.00.</li> <li>I negozi pubblicano sul posto i propri orari di apertura attuali.</li> </ul>
21. Come vengono puliti i treni? <b>NUOVO 07.05.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le FFS intensificano le pulizie sui treni.</li> <li>Il personale addetto si concentra sulla pulizia e sulla disinfezione delle superfici di contatto (come corrimano, tasti o pulsanti, tavoli, braccioli e toilette).</li> <li>Pulizie aggiuntive durante la corsa su linee particolarmente frequentate.</li> <li>Pulizia intermedia supplementare durante la manutenzione.</li> </ul> <p>Altre misure delle FFS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Da tre a cinque volte al giorno: <ul style="list-style-type: none"> <li>superfici come corrimano, tasti o pulsanti nonché tavolini e braccioli</li> <li>smaltimento dei rifiuti</li> <li>toilette</li> </ul> </li> <li>Almeno una volta al giorno (di notte): <ul style="list-style-type: none"> <li>ulteriore pulizia dei pavimenti con aspiratore a umido/secco</li> <li>pulizia dei finestrini</li> </ul> </li> <li>Pulizia intermedia supplementare durante la manutenzione.</li> </ul>
22. Come si svolge la pulizia nelle stazioni? <b>NUOVO 07.05.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viene intensificata la pulizia di superfici e punti di contatto come ascensori, tasti o pulsanti degli ascensori, distributori automatici di biglietti, corrimano ecc.</li> </ul>
23. Sui treni viene a messo a disposizione il disinfettante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sui treni non viene messo a disposizione il disinfettante.</li> </ul>
24. Perché nei trasporti pubblici non c'è l'obbligo delle mascherine?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il piano di protezione TP si attiene alle disposizioni dell'UFSP.</li> </ul>
25. Quali misure adottano le FFS per evitare assembramenti di persone (pendolari) sui treni?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il piano di protezione TP si basa sulla responsabilità personale e sulla solidarietà dei clienti.</li> <li>Possibilmente si dovrebbero evitare gli orari dei pendolari al mattino e alla sera e bisognerebbe servirsi dei collegamenti meno frequentati.</li> <li>Conformemente alle raccomandazioni dell'UFT si consiglia sempre di rinunciare a viaggi di piacere e turistici.</li> </ul>
26. Come si garantisce che vengano rispettate le distanze nelle stazioni e alle fermate?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il piano di protezione TP si basa sulla responsabilità personale e sulla solidarietà dei clienti.</li> <li>Non vengono effettuati controlli all'accesso alle stazioni.</li> <li>Non è realistico dotare tutte le fermate e le stazioni della Svizzera di limitazioni strutturali per l'accesso e di segnaletica per mantenere le distanze.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I viaggiatori vengono invitati a evitare gli orari dei pendolari se possibile.</li> </ul>
27. Sul treno come si garantisce che vengano rispettate le distanze?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuirsi adeguatamente è a responsabilità dei viaggiatori.</li> <li>• Gli assistenti clienti indirizzano le persone verso punti dove vi è sufficiente spazio libero – sia rivolgendosi direttamente ai clienti sia con annunci.</li> <li>• A partire dall'14 maggio nell'orario online viene fornita una previsione di occupazione per classi. <b>NOVITÀ 05.05.20</b></li> <li>• Nei principali punti di salita/discesa si invitano i viaggiatori a formare una fila per scendere (o salire) e a rispettare le regole sulla distanza anche prima di scendere.</li> <li>• Le prenotazioni di gruppi sono sospese fino alla revoca del divieto di assembramento per più di cinque persone</li> </ul>

### 3. Rischi, comportamenti e istruzioni per i collaboratori.

Domande	Risposte
28. Ho tosse e febbre: cosa devo fare?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se si manifestano sintomi come febbre e tosse, si prega di rimanere a casa in modo tale da non contagiare nessuno. Se i sintomi sono lievi, è possibile curarsi da soli.</li> <li>• In caso di aumentato rischio di complicazioni o di peggioramento dei sintomi, occorre chiamare il medico. Spetta al medico decidere se è necessario sottoporsi a una visita medica o se è sufficiente rimanere a casa e curarsi autonomamente.</li> </ul>
29. Quali raccomandazioni dell'UFSP valgono per i collaboratori dei trasporti pubblici? Posso indossare una mascherina?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come finora, valgono tutte le misure igieniche e comportamentali ai sensi delle direttive dell'UFSP. Finché queste possono essere garantite, in linea di principio i collaboratori dei TP devono continuare a lavorare. L'UFSP raccomanda in particolare di rispettare le norme sulla distanza e sull'igiene delle mani.</li> <li>• Al momento l'UFSP <b>non raccomanda ai collaboratori dei trasporti pubblici di indossare mascherine per proteggersi</b>. Fanno eccezione i lavori in cui la mascherina è richiesta per altri motivi operativi. In linea di principio, l'uso di mascherine per la protezione dei collaboratori è indicato solo nelle mansioni per le quali la mascherina veniva o doveva essere indossata già prima dell'emergenza COVID-19 (ad es. molatura, sostituzione di setti filtranti) nonché nella seguente situazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'attività svolta comporta una distanza tra due persone inferiore a 2 metri e dura complessivamente più di 15 minuti</li> <li>○ in aggiunta, questa condizione non può essere risolta in modo adeguato con soluzioni tecniche (ad es. con l'installazione di pannelli in plexiglas) o organizzative (ad es. svolgendo i lavori in momenti diversi).</li> </ul> </li> </ul>
30. A volte nei locali per la pausa ci sono più di 5 persone e non è possibile rispettare le regole. Cosa si consiglia in questa situazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anche nei locali per la pausa e per il personale va evitato l'assembramento di più di 5 persone. Vanno rigorosamente rispettate le direttive dell'UFSP. Ove possibile, occorre consentire l'accesso ad altri locali.</li> <li>• Se il problema persiste, contatta il tuo superiore.</li> </ul>
31. Chi sono le persone più vulnerabili?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una precisazione delle categorie di persone particolarmente a rischio è riportata nell'<a href="#">allegato 6 dell'ordinanza del Consiglio federale</a>.</li> <li>• Queste persone vengono spesso confuse con le categorie professionali particolarmente esposte che alle FFS – come discusso con l'UFSP – sono esclusivamente i collaboratori della vendita assistita, gli assistenti clienti e i collaboratori della polizia dei trasporti. Per queste</li> </ul>

	<p>categorie professionali sono state adottate le necessarie misure di protezione (ad es. plexiglas nei Centri viaggiatori, sospensione del controllo dei biglietti) per permettere al personale di continuare a lavorare.</p>
<p>32. Rientro nel gruppo delle persone particolarmente a rischio, che cosa devo fare?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I collaboratori che fanno parte delle persone particolarmente a rischio devono comunicarlo spontaneamente al superiore (autodichiarazione). Le FFS non sono autorizzate a chiedere attivamente ai collaboratori informazioni sul loro stato di salute. Le FFS possono tuttavia richiedere una conferma medica delle patologie pregresse.</li> <li>• I collaboratori che secondo l'<a href="#">allegato 6 dell'ordinanza del Consiglio federale</a> sono particolarmente a rischio, lavorano da casa (home office).</li> <li>• Essi continuano a ricevere lo stipendio e le indennità per i turni (secondo la media annuale, senza i pasti). Il tempo non lavorato viene inoltre compensato con il saldo dell'orario mobile e, previo accordo, con le vacanze dell'anno precedente. Le regole per la registrazione nei sistemi di rilevamento del tempo sono disponibili qui. Nei sistemi di rilevamento del tempo, le assenze sono conteggiate come giorni liberi. Al termine della situazione straordinaria, eventuali saldi negativi saranno controllati le FFS li compenseranno (mora del datore di lavoro).</li> <li>• Per le persone particolarmente vulnerabili, secondo la definizione dell'UFSP, è disponibile la hotline di Health &amp; Medical Service: 058 900 76 55. La hotline non è intesa per domande generali di carattere medico o per la procedura da seguire in caso di sintomi, ma esclusivamente per le persone sopra menzionate.</li> </ul>
<p>33. Le persone particolarmente a rischio possono continuare a svolgere funzioni operative?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attualmente le FFS si attengono alla disposizione del 20 marzo 2020 secondo cui i collaboratori più vulnerabili ai sensi dell'UFSP devono lavorare da casa.</li> <li>• I collaboratori che secondo la nuova precisazione non rientrano nelle categorie di persone particolarmente a rischio possono essere impiegati in funzioni operative.</li> </ul>
<p>34. Chi è considerato particolarmente a rischio? Le persone particolarmente a rischio devono presentare una conferma medica che attesti le patologie pregresse?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una precisazione delle categorie di persone particolarmente a rischio è riportata nell'<a href="#">allegato 6 dell'ordinanza del Consiglio federale</a>.</li> <li>• 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 datore di lavoro può tuttavia esigere una conferma medica che attesti il rischio. Tale conferma non va equiparata a un certificato medico, poiché quest'ultimo comporterebbe un caso di malattia.</li> <li>• Per l'attestato medico utilizzare p.f. solo il <a href="#">seguito modulo</a>.</li> <li>• In caso di dubbi o domande contattare l'hotline di Health and Medical Service appositamente allestita per questo scopo: 058 900 76 55.</li> </ul>
<p>35. Devo continuare a lavorare anche se con me vive una persona particolarmente a rischio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, il collaboratore è tenuto a continuare a lavorare. Per questi collaboratori si applicano le stesse direttive dell'UFSP rispetto alle misure igieniche e comportamentali.</li> <li>• Se necessario, è possibile concordare la fruizione di averi di lavoro straordinario / orario mobile oppure di ferie o di un congedo non pagato. Si invitano i collaboratori in questa situazione a parlarne con il superiore.</li> </ul>
<p>36. Rientro nel gruppo delle persone particolarmente a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È possibile continuare a lavorare solo se tutte le direttive dell'UFSP sono rispettate e garantite. Il quadro dirigente</li> </ul>

<p>rischio ma voglio continuare a lavorare. Posso farlo?</p>	<p>stabilisce assieme al collaboratore se tali condizioni sono date.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si consiglia di mettere brevemente per iscritto la decisione (ad es. con un'e-mail).</li> </ul>
<p>37. Come vengono documentate le informazioni sui collaboratori che rientrano tra le persone particolarmente a rischio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non è consentito documentare questa informazione così come non è ammesso che il datore di lavoro chieda attivamente indicazioni al collaboratore. I collaboratori sono tenuti a dare spontanea mente questa informazione ai superiori. Non è consentito salvarla nell'e-Dossier poiché si tratta di un'informazione particolarmente sensibile.</li> </ul>
<p>38. Un settore può tenere un elenco dei collaboratori particolarmente a rischio (ad es. per la pianificazione dell'impiego del personale)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se è necessario un elenco per la pianificazione del personale, questo va trattato in modo confidenziale e reso accessibile solo alle persone che ne hanno assolutamente bisogno. In particolare, è vietato affiggere pubblicamente le informazioni. Se viene tenuto un elenco di questo tipo, i collaboratori interessati devono essere informati.</li> </ul>
<p>39. Come posso proteggermi dal contagio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In linea di principio, le misure sono le stesse che per l'influenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone o con un disinfettante a base di alcol;</li> <li>○ tossire e starnutire nella piega del gomito o in un fazzoletto di carta (in questo caso gettare subito il fazzoletto e lavarsi le mani);</li> <li>○ in caso di sintomi simil-influenzali, rimanere a casa per evitare di infettare altre persone.</li> </ul> </li> </ul>
<p>40. L'uso dei guanti sul lavoro previene le infezioni da coronavirus?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No. Lavarsi regolarmente le mani è una misura di protezione molto più efficace contro il COVID-19 rispetto all'uso di guanti. Se si entra in contatto con il virus esso rimane sui guanti e c'è il rischio di contrarre l'infezione toccandosi il volto con i guanti.</li> <li>• Inoltre, indossare i guanti dà un falso senso di sicurezza, poiché il COVID-19 non si trasmette direttamente attraverso la pelle della mano ma toccandosi il viso, tramite il contatto con le mucose di naso, bocca e occhi. Questo può accadere sia che si indossino i guanti o meno. Inoltre, chi usa i guanti spesso non lava né disinfetta le mani, il che aumenta ulteriormente il rischio di contagio.</li> <li>• <a href="#">Raccomandazioni per l'utilizzo di guanti monouso</a></li> </ul>
<p>41. I collaboratori a contatto con i clienti devono usare disinfettanti per le mani?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I disinfettanti sono utili se non è possibile lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone (prima di mangiare e fumare). Non è necessaria un'ulteriore disinfezione delle mani dopo il lavaggio con acqua e sapone.</li> </ul>
<p>42. Posso contrarre il coronavirus maneggiando il denaro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo gli esperti dell'UFSP, finora non è stata documentata una trasmissione del nuovo coronavirus attraverso le banconote. È improbabile contrarre il nuovo coronavirus attraverso superfici che non appartengono all'ambiente diretto della persona infetta. Pertanto, al momento non sono necessarie e opportune speciali misure per le banconote.</li> </ul>
<p>43. A partire da quando gli assistenti clienti effettueranno di nuovo il controllo dei biglietti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I controlli dei biglietti riprenderanno l'11 maggio.</li> <li>• Durante i controlli, SwissPass e biglietti non vengono toccati.</li> <li>• Durante il lockdown i treni sono stati accompagnati solo a scopo d'esercizio e di circolazione. Non sono quindi stati svolti i compiti di natura commerciale e di servizio ai clienti (controllo dei biglietti, passaggi di servizio, ecc.).</li> </ul>

<p>44. Perché le FFS hanno continuato ad accompagnare i loro treni anche durante il lockdown?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la crisi del coronavirus le FFS hanno accompagnato solo i treni del traffico a lunga percorrenza per ragioni d'esercizio e di circolazione (procedura di autorizzazione per la partenza dei treni, processi di gestione perturbazioni). Per molti treni del TLP questo è un requisito essenziale per poter circolare. Per tutelare il proprio personale, le FFS hanno sospeso l'accompagnamento a servizio dei clienti (controllo dei biglietti, assistenza) da metà marzo.</li> </ul>
<p>45. I climatizzatori negli edifici e sui treni sono pericolosi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A seguito degli accertamenti fatti dagli esperti di medicina del lavoro d'intesa con l'UFSP, attualmente non è necessario spegnere gli impianti di climatizzazione/ventilazione sui treni e negli edifici per il COVID-19.</li> </ul>
<p>46. C'è un aumentato rischio di contagio per i collaboratori impiegati nella manutenzione o pulizia di materiale rotabile proveniente da zone come l'Italia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo gli esperti dell'UFSP, non vi è un aumentato rischio di contagio. È improbabile contrarre il nuovo coronavirus attraverso superfici che non appartengono all'ambiente diretto della persona infetta. Pertanto, non sono necessarie speciali misure per la pulizia/manutenzione dei veicoli.</li> <li>• Secondo l'UFSP, in generale è possibile evitare il contagio attraverso le superfici rispettando sistematicamente le misure igieniche personali raccomandate.</li> </ul>
<p>47. Ho ricevuto la convocazione al servizio di protezione civile/militare. Come devo comportarmi in simili circostanze?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le convocazioni per il servizio militare, civile e di protezione civile sono vincolanti.</li> <li>• Le domande di dispensa e di rinvio del servizio vanno presentate direttamente al servizio che ha emesso la convocazione.</li> </ul>
<p>48. Quali misure attuano le FFS agli sportelli?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nei Centri viaggiatori sono stati installati pannelli in plexiglas per proteggere i collaboratori. Allo stato attuale (24.3), i pannelli sono stati montati in tutte le sedi.</li> <li>• L'installazione è avvenuta in via prioritaria in Ticino, nel Vallese e nella Svizzera occidentale. Successivamente, sono stati equipaggiati anche i Centri viaggiatori maggiormente frequentati dai clienti.</li> <li>• L'impiego di questi pannelli in plexiglas è previsto fino a nuovo avviso.</li> </ul>
<p>49. Come avviene la distribuzione dei prodotti disinfettanti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I disinfettanti vengono distribuiti a tutte le sedi. Per ogni sede c'è un responsabile a cui è possibile rivolgersi.</li> <li>• <b>Attenzione:</b> i prodotti disinfettanti sono utili solo se non è possibile lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone (prima di mangiare e fumare).</li> </ul>
<p>50. Come avviene la normale consegna dei dispositivi di protezione individuale e dei disinfettanti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La domanda di materiali di protezione è attualmente elevatissima in tutto il mondo. Di conseguenza, alle FFS il normale processo di ordinazione tramite SAP non funziona più. Pertanto ora è stato introdotto un processo di assegnazione. Concretamente ciò significa che il materiale disponibile a livello centrale viene distribuito ai vari settori in base all'urgenza. La task force competente per i dispositivi di protezione individuale pianifica e definisce le priorità delle esigenze per ogni Divisione e assegna i dispositivi di protezione di conseguenza.</li> <li>• Per ogni Divisione è stato definito un coordinatore centrale. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infrastruttura: <a href="mailto:thomas.sommer@sbb.ch">thomas.sommer@sbb.ch</a> (I-ESP-GST)</li> <li>○ Viaggiatori: <a href="mailto:anton.lenherr@sbb.ch">anton.lenherr@sbb.ch</a> (P-O-UHR-SQK)</li> <li>○ Cargo: <a href="mailto:domenic.janutin@sbbcargo.com">domenic.janutin@sbbcargo.com</a> (G-AM-ES)</li> <li>○ Immobili: <a href="mailto:cyrill.zenhaeusern2@sbb.ch">cyrill.zenhaeusern2@sbb.ch</a></li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogni lunedì i coordinatori raccolgono le esigenze delle varie sedi e predispongono l'invio del materiale. In alcune sedi, è il Facility Management di FFS Immobili a garantire l'approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale. In questo caso i collaboratori devono informarsi presso gli interlocutori sul posto.</li> <li>• La task force competente per i dispositivi di protezione individuale (disinfettanti, mascherine, occhiali, guanti e tute di protezione) è consapevole di quanto siano importanti per i collaboratori i disinfettanti e il materiale di protezione in questa situazione di crisi, soprattutto per quelli incaricati di mantenere quotidianamente l'esercizio operativo volto a garantire il servizio universale in Svizzera. Inoltre viene fatto il possibile per garantire che il fabbisogno dei dispositivi di protezione necessari venga soddisfatto tempestivamente.</li> </ul>
<p>51. Le FFS hanno consegnato ad alcuni collaboratori uno spray antibatterico che non elimina il virus COVID-19. Si tratta di uno spray puramente antibatterico. Volete che i collaboratori si credano al sicuro quando non lo sono?</p> <p>Siamo sicuri che il prodotto contro i coronavirus sia veramente efficace?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, ovviamente non vogliamo creare false illusioni tra i nostri collaboratori. Ci scusiamo se vi abbiamo disorientato. Prima dell'acquisto abbiamo avuto diversi contatti con il produttore che ci aveva confermato un'efficacia anche contro i coronavirus: <a href="#">link produttore</a>. La soluzione migliore rimane sempre quella di lavarsi le mani. Lo spray è solo per le situazioni in cui questo non è possibile.</li> <li>• Abbiamo chiesto conferma al produttore che ci ha assicurato l'efficacia contro batteri e virus (tra cui anche coronavirus). Tuttavia, per quanto ne sappiamo, non vi sono prove scientifiche. I prodotti la cui efficacia è stata scientificamente provata non sono attualmente disponibili.</li> </ul>
<p>52. I casi di contagio da coronavirus alle FFS verranno resi noti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FFS sono a conoscenza di collaboratori con sintomi acuti di infezione delle vie respiratorie (tosse e febbre).</li> <li>• In base alle informazioni fornite dall'UFSP, le persone con sintomi di una malattia acuta delle vie respiratorie (febbre e tosse) devono:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ È possibile terminare l'isolamento se non si hanno avuto sintomi di malattia per 48 ore e se dalla comparsa dei primi sintomi sono passati almeno 10 giorni (auto-isolamento);</li> <li>○ contattare il medico solo se lo stato di salute lo richiede: in caso di aumentato rischio di complicazioni (in particolare le persone vulnerabili), difficoltà respiratorie, peggioramento dei sintomi delle vie respiratorie;</li> <li>○ informare i superiori e, a partire dal sesto giorno di malattia, presentare un certificato medico.</li> </ul> </li> <li>• Per ragioni di protezione della personalità, non forniamo ulteriori dettagli.</li> <li>• Le persone a stretto contatto con questi collaboratori sono invitate a monitorare il loro stato di salute e a mettersi in isolamento non appena dovessero manifestare dei sintomi. Per motivi di protezione dei dati non forniamo dettagli sui collaboratori malati.</li> </ul>
<p>53. Le FFS faranno richiesta per il lavoro ridotto?</p> <p>Vi saranno riduzioni di salario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ora le FFS e FFS Cargo hanno presentato un preannuncio per lavoro ridotto per i settori operativi di <b>Viaggiatori e Infrastruttura</b>. La Segreteria di Stato dell'economia (SECO) verificherà la richiesta e deciderà se le FFS possono beneficiare dell'indennità per lavoro ridotto.</li> <li>• Questa decisione non ha conseguenze per i collaboratori delle FFS e di FFS Cargo: le FFS si sono impegnate con le parti sociali a compensare la differenza dell'indennità per lavoro ridotto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutti i collaboratori delle FFS e di FFS Cargo continueranno quindi a percepire il salario pieno.</li> </ul>
54. A Viaggiatori, per alcuni turni sono previsti viaggi di servizio in taxi. Questa soluzione è ancora ammessa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per garantire le partenze dei treni in determinate sedi, le corse dei treni per il trasporto del personale sono essenziali. L'UFSP consente ancora l'utilizzo dei taxi, a condizione che le aziende di taxi si attengano alle direttive dell'UFSP in materia di igiene. Per questo le corse di taxi vengono ancora assegnate. In tal senso è necessario prestare attenzione affinché una sola persona viaggi nel taxi. È possibile utilizzare la propria automobile, per la quale si applicano i consueti rimborsi spese. Vi preghiamo di comunicare la vostra scelta il prima possibile alla Distribuzione, affinché sia possibile annullare il taxi. (Vedere anche <a href="#">Attualità ZFR dalle 25.3.2020</a>)</li> <li>Le società di taxi sono tenute a osservare le prescrizioni in materia di igiene così come la distanza minima prescritte dell'UFSP. Pertanto, i turni che prevedono l'uso di taxi non comportano un rischio di contagio più elevato e le corse in taxi con un solo passeggero non possono essere rifiutate. Va specificato altresì che già ora è possibile usare l'auto privata per recarsi al lavoro. Chi desidera usare l'auto privata per tutelarsi, può farlo dopo aver informato le figure competenti secondo le disposizioni che disciplinano gli spostamenti verso luoghi di lavoro diversi dal solito.</li> <li>La CoPe accoglie con favore la decisione della direzione ZFR in merito alle corse in taxi con un solo passeggero. (Vedere anche <a href="#">Informazioni CoPe ZF sul coronavirus</a>)</li> </ul>

#### 4. Viaggi in Svizzera e all'estero incl. stazioni e cantieri.

Domande	Risposte
55. I clienti possono annullare i viaggi in Svizzera e all'estero? Sono già molti i clienti che hanno annullato i viaggi in Italia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>I titoli di trasporto acquistati in Svizzera fino al 14 marzo 2020 possono essere rimborsati interamente e senza spese indipendentemente dalla tariffa.</li> <li>Questo vale per i titoli di trasporto internazionali con partenza fino al 31 maggio 2020 compreso e quelli nazionali con partenza fino al 10 maggio 2020 compreso.</li> <li>Per viaggi con partenza dal 1° giugno 2020 seguiranno informazioni in un secondo tempo.</li> <li>Abbiamo constatato un aumento del numero di richieste di rimborso.</li> </ul>
56. In che modo le FFS rimborsano i propri clienti a causa della situazione legata al coronavirus? <b>NUOVO 07.05.2020</b>	<p>Le FFS sono concilianti con i rimborsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.ffs.ch/rimborso">www.ffs.ch/rimborso</a></li> <li>Ai clienti che in data 10 maggio 2020 disponevano di un valido abbonamento generale, di comunità, di percorso e modulare per un anno sullo SwissPass verranno regalati 15 giorni.</li> <li>Saranno rimborsati anche i clienti che in data 17 marzo disponevano di un valido abbonamento di comunità, di percorso e modulare per un mese nonché di una carta mensile per il metà-prezzo. A seconda dell'abbonamento, essi riceveranno 15 franchi o il 15 per cento del prezzo dell'abbonamento come buono / Rail Bon o carta giornaliera.</li> <li>Tutti coloro che hanno diritto al risarcimento non devono fare nulla, saranno tempestivamente informati dalla rispettiva impresa dei trasporti pubblici. Non è necessario recarsi allo sportello o chiamare il Contact Center FFS.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i biglietti già acquistati rimangono validi. Se il collegamento prenotato con un biglietto risparmio viene soppresso a seguito dell'orario ancora in parte ridotto, tale biglietto può essere usato sul treno successivo. Al momento non vengono venduti biglietti risparmio né carte giornaliere risparmio. Lo stop delle vendite rimane in vigore per tutta la durata dell'orario ridotto. I biglietti dei viaggiatori che perdono la coincidenza rimangono pienamente validi.</li> <li>• Lo stop delle vendite di biglietti risparmio resta probabilmente in vigore fino all'8 giugno, tale regola rimane valida soprattutto a livello internazionale. Il 27 maggio si dovrebbe decidere fino a quando non verranno più venduti biglietti risparmio.</li> <li>• I biglietti rimangono validi se si perde la coincidenza. Inoltre: i biglietti singoli possono essere rimborsati o cambiati in base alle vigenti condizioni tariffarie.</li> </ul>
57. Cosa ne pensano le FFS della decisione di Alliance SwissPass?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FFS sostengono la soluzione nazionale del settore. Sono liete che, nonostante la difficile situazione finanziaria, sia possibile andare ulteriormente incontro ai clienti. Questa soluzione di condiscendenza rientra nell'ambito delle possibilità economiche del settore dei trasporti pubblici.</li> </ul>
58. Come cliente, cosa devo fare per fruire della condiscendenza e ottenere l'indennizzo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i clienti interessati saranno informati tempestivamente dal settore dei trasporti pubblici. Non occorre recarsi allo sportello né telefonare al Contact Center, pertanto tali comportamenti sono da evitarsi.</li> </ul>
59. L'AG può essere depositato?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, l'AG può essere depositato gratuitamente per 30 giorni (anche retroattivamente 17.03.20).</li> <li>• L'AG può essere depositata al POS, al telefono con il CC e, su un <a href="#">modulo di contatto online</a>.</li> </ul>
60. Ha senso ridurre l'offerta? Meno treni ci sono, più persone salgono sul treno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offerta di base ridotta consente comunque di mantenere la distanza sociale. Infatti, nel traffico a lunga percorrenza il numero di viaggiatori è diminuito di più dell'80% e fino anche al 90% e nei treni che circolano l'offerta di posti a sedere è quindi sostanzialmente invariata.</li> <li>• Il Consiglio federale ha affermato chiaramente che i mezzi di trasporto pubblici devono continuare a circolare per garantire la raggiungibilità e l'approvvigionamento della Svizzera. Altrimenti strutture vitali come gli ospedali sarebbero a rischio.</li> </ul>
61. Perché non viene aperta la 1 <sup>a</sup> classe per distribuire meglio i viaggiatori? Perché i treni non vengono prolungati nelle ore di traffico ridotto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nelle ultime due settimane la domanda è già diminuita del 80-90 percento. Pertanto la riduzione dell'offerta è giustificabile. Qualora dovessero esserci delle difficoltà, gli operatori valuteranno immediatamente le misure da adottare. Il Consiglio federale ha affermato chiaramente che i mezzi di trasporto pubblici devono continuare a circolare per garantire la raggiungibilità e l'approvvigionamento della Svizzera. Altrimenti, strutture vitali come gli ospedali sarebbero a rischio.</li> </ul>
62. Quali sono gli orari di apertura in stazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I negozi che forniscono servizi di base (alimentari, farmacie) saranno aperti da lunedì a domenica almeno dalle 9.00 alle 18.00.</li> <li>• I negozi pubblicano sul posto i propri orari di apertura attuali. <b>NUOVO 07.05.2020</b></li> </ul>
63. Che cosa fanno le FFS per garantire il rispetto delle misure igieniche e di	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partire dall'11 maggio e fino a nuovo avviso, i viaggiatori possono utilizzare gratuitamente (per lavarsi le mani) i servizi igienici e gli impianti WC a pagamento delle FFS</li> </ul>

<p>protezione nelle stazioni?  <b>NUOVO 07.05.2020</b></p>	<p>nelle stazioni di Basilea FFS, Bellinzona, Berna, Ginevra, Losanna, Locarno, Lucerna e Zurigo HB.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agli ingressi delle stazioni più grandi sono collocati dispenser di disinfettante. I dispenser sono disponibili anche all'ingresso/uscita dei Centri viaggiatori.</li> <li>• Per garantire il rispetto delle disposizioni igieniche emanate dall'UFSP, nelle grandi stazioni verranno allestite delle zone per mettersi in fila davanti ai negozi e l'utilizzo degli ascensori sarà limitato a una persona alla volta.</li> <li>• Le sale d'attesa nelle stazioni FFS rimangono chiuse fino a nuovo avviso; quelle che sono ancora aperte verranno chiuse entro l'11 maggio.</li> </ul>
<p>64. Cos'è stato previsto per le sale d'attesa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche Warteräume in SBB Bahnhöfen sind ab dem 11. Mai bis auf Weiteres geschlossen, da der Mindestabstand von 2 m gem. Hygienevorschriften nicht gewährleistet werden kann.  <b>NUOVO 07.05.2020</b></li> </ul>
<p>65. Quali ripercussioni avrà il coronavirus sui cantieri FFS?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A marzo le FFS hanno deciso di concentrare le proprie risorse di manutenzione nei lavori rilevanti per l'esercizio e la sicurezza e nell'eliminazione delle perturbazioni. I cantieri di ampliamento e rinnovo dell'infrastruttura ferroviaria sono stati temporaneamente chiusi. La ripresa completa o parziale di diversi di questi cantieri è prevista dopo Pasqua. In quest'ottica, la tutela dei collaboratori e la garanzia dell'esercizio ferroviario per assicurare l'offerta di base hanno sempre la massima priorità.</li> <li>• Sarà l'organizzazione gerarchica a fornire informazioni più dettagliate sui singoli cantieri e a curare la comunicazione con i collaboratori interessati.</li> <li>• <a href="https://news.sbb.ch/it/intern/articolo/96960/continua-la-maggior-parte-dei-lavori-nei-cantieri">https://news.sbb.ch/it/intern/articolo/96960/continua-la-maggior-parte-dei-lavori-nei-cantieri</a></li> <li>• <a href="https://news.sbb.ch/it/intern/articolo/96997/come-mai-si-e-deciso-di-riaprire-gradualmente-i-cantieri">https://news.sbb.ch/it/intern/articolo/96997/come-mai-si-e-deciso-di-riaprire-gradualmente-i-cantieri</a></li> </ul>
<p>66. Quali ripercussioni avrà il coronavirus sui cantieri di FFS Immobili?  <b>NUOVO 07.05.2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcuni cantieri di FFS Immobili sono stati chiusi temporaneamente, tuttavia dal 4 maggio hanno riaperto tutti.</li> </ul>
<p>67. Quali misure stanno adottando le FFS per proteggere i collaboratori nei cantieri?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Va assolutamente rispettata la distanza di due metri! Questo vale anche per i veicoli (a meno che non vengano adottate altre misure).</li> <li>• Se (temporaneamente) è necessario ridurre tale distanza, <u>tutte le persone interessate</u> sono tenute a indossare maschere igieniche o di protezione nonché occhiali protettivi e guanti da lavoro.</li> <li>• Nelle aree dei lavori in cui vengono adottate misure di protezione definite in caso di riduzione della distanza minima, occorre nominare e istruire un responsabile dell'attuazione delle misure Covid (CMV).</li> <li>• Maggiori dettagli <a href="#">qui</a>.</li> </ul>
<p>68. Le FFS e il settore dei trasporti pubblici come stanno affrontando la questione dei mancati introiti di questo periodo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il settore osserva con preoccupazione il problema dei mancati introiti (mancata emissione di biglietti singoli, rimborso di titoli di trasporto forfetari) legato a questa situazione straordinaria. Ne sta discutendo con la Confederazione (UFT) per trovare una soluzione.</li> </ul>
<p>69. A cosa devo prestare attenzione per i viaggi di servizio all'estero?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per tutti i Paesi e le regioni in cui si sono registrati casi di coronavirus, i viaggiatori devono informarsi sulla situazione locale e seguire le disposizioni delle autorità.</li> <li>• <a href="#">Sito web DFAE &gt; Rappresentanze estere in Svizzera</a></li> </ul>

<p>70. È vero che durante il lockdown le FFS impiegano il proprio personale solo all'interno della Svizzera e che sospendono tutti gli impieghi transfrontalieri?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In accordo con le ferrovie partner nei paesi limitrofi (DB, SNCF/Lyria, ÖBB, Trenitalia) le FFS avevano deciso di non effettuare più impieghi transfrontalieri.</li> <li>• L'impiego del personale FFS sui treni terminava alle stazioni di confine.</li> <li>• Informazioni per il personale dei treni interessato: Attualità Assistenza clienti, Attualità ZFR.</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5. Altre domande su temi in materia di HR.

Domande	Risposte
<p>71. Come mi comporto con un collaboratore che presenta dei sintomi (tosse, perlopiù secca; mal di gola; affanno; febbre; sensazione di febbre; dolori muscolari)?</p>	<p>Si prega di consultare il sito dell'UFSP (Ufficio federale della sanità pubblica), che viene costantemente aggiornato sull'attuale procedura da seguire in tale situazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboratori che manifestano sintomi di una malattia respiratoria acuta (tosse, perlopiù secca; mal di gola; affanno; febbre; sensazione di febbre; dolori muscolari): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ restare a casa fino a 48 ore dopo la scomparsa dei sintomi (auto isolamento);</li> <li>○ chiamare un medico solo se lo stato di salute lo richiede, ossia in caso di: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aumentato rischio di complicazioni (persone particolarmente vulnerabili);</li> <li>○ difficoltà respiratoria;</li> <li>○ aggravamento dei sintomi respiratori.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p>72. Cosa devo fare come superiore di fronte a un'infezione confermata da COVID-19 nel mio team?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I collaboratori con cui la persona infetta ha avuto contatti ravvicinati (distanza inferiore a 2 metri per più di 15 minuti) negli ultimi 5 giorni hanno il diritto di essere informati. È ammesso indicare il nome della persona infetta per proteggere gli altri collaboratori. Tuttavia, la cerchia delle persone messe a conoscenza deve essere il più possibile ristretta.</li> <li>• I collaboratori che non hanno avuto contatti ravvicinati con la persona infetta (distanza inferiore a 2 metri per più di 15 minuti) o che erano protetti (mascherina, pannello in plexiglass) possono continuare a lavorare, sempre nel rispetto delle normali raccomandazioni igieniche.</li> <li>• I collaboratori che hanno avuto contatti ravvicinati con la persona infetta (distanza inferiore a 2 metri per più di 15 minuti) senza alcuna protezione (mascherina, pannello in plexiglass) (nessuna relazione intima) sorvegliano il loro stato di salute. Se si manifestano dei sintomi, si mettono in <a href="#">auto-isolamento</a>.</li> </ul>
<p>73. Cosa devo fare se qualcuno nella mia economia domestica (figli, partner) è malato e i sintomi fanno pensare al coronavirus?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devi metterti immediatamente in <a href="#">auto-quarantena</a>. Ciò significa che per dieci giorni devi rimanere a casa. Se i sintomi si manifestano entro questi dieci giorni, si applica l'<a href="#">auto-isolamento</a>.</li> </ul>
<p>74. Lavoro nella sicurezza. Ho ancora bisogno di vedere un medico se voglio tornare al lavoro dopo 30 giorni o più di incapacità lavorativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La regolamentazione della valutazione straordinaria da parte dell'Health &amp; Medical Service AG (HMS) giusta la K 162.1, cifra 2.6, continua ad applicarsi.</li> <li>• Ciò significa che i collaboratori che non sono stati in grado di lavorare per più di 30 giorni a causa di malattia o infortunio, che devono assumere nuovi farmaci o che hanno restrizioni mediche che potrebbero compromettere l'idoneità al lavoro devono, come finora, inviare all'HMS il relativo certificato medico.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretazione speciale: i collaboratori appartenenti al gruppo di persone particolarmente vulnerabili che, a titolo precauzionale, sono rimasti in quarantena e che durante questo periodo non si sono ammalati non devono presentare alcun certificato medico per riprendere il lavoro.</li> </ul>
75. Come superiore, come devo comportarmi con i miei collaboratori di ritorno dalle zone interessate?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi torna dall'estero deve seguire le direttive dell'UFSP.</li> <li>• Homepage dell'UFSP: <a href="#">limitazioni all'entrata in Svizzera di persone provenienti da Paesi e regioni a rischio</a>.</li> </ul>
76. Come devo comportarmi con i collaboratori frontalieri residenti in una regione interessata? Cosa succede se vengono fermati al confine?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I collaboratori che risiedono in una regione estera interessata devono seguire le istruzioni delle autorità locali. Ciò significa, ad esempio, che se le autorità straniere mettono in quarantena il luogo di residenza del collaboratore, quest'ultimo non può presentarsi al lavoro. Spetta all'organizzazione gerarchica effettuare i necessari adeguamenti nella distribuzione del personale.</li> <li>• I collaboratori che vengono fermati al confine lo comunicano direttamente ai loro superiori.</li> </ul>
77. I frontalieri (in particolare quelli provenienti da Germania e Austria) subiscono discriminazione ed esclusione sociale nel loro paese. Oppure i loro familiari temono di essere contagiati perché il frontaliere lavora in Svizzera. Cosa fanno le FFS al riguardo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un gruppo di lavoro sta elaborando opportuni scenari (non operativi) su come possiamo aiutare i frontalieri che lavorano presso le FFS o su come possiamo garantire che i frontalieri possano continuare a lavorare per le FFS.</li> </ul>
78. Che cosa succede se vengono chiuse le frontiere e i frontalieri non possono più entrare nel nostro Paese?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anche in caso di chiusura delle frontiere oppure di quarantena raccomandata o disposta dalle autorità, i collaboratori frontalieri continuano a percepire il proprio salario.</li> <li>• Essi continuano a ricevere lo stipendio e le indennità per i turni (secondo la media annuale, senza i pasti). Il tempo non lavorato viene inoltre compensato con il saldo dell'orario mobile e, previo accordo, con le vacanze dell'anno precedente. Le regole per la registrazione nei sistemi di rilevamento del tempo sono disponibili <a href="#">qui</a>. Nei sistemi di rilevamento del tempo, le assenze sono conteggiate come giorni liberi. Al termine della situazione straordinaria, eventuali saldi negativi saranno controllati e le FFS li compenseranno. Le indennità saranno pagate presumibilmente con il salario di giugno.</li> <li>• Le indennità di marzo/aprile saranno compensate con il versamento del salario di giugno, quelle di maggio con lo stipendio di luglio. <b>NOVITÀ 30.04.2020</b></li> </ul>
79. Un collaboratore sano non vuole infettarsi sul posto di lavoro. Può rimanere a casa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D'accordo con il superiore, è possibile concordare l'homeworking o la fruizione di vacanze, di un congedo non pagato, di saldi di tempo positivi o di altri saldi.</li> <li>• Non vi è però alcun diritto di rimanere a casa.</li> </ul>
80. Se un collaboratore si è ammalato di coronavirus, il tempo trascorso a casa vale come tempo di lavoro?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, in caso di malattia alle FFS si applicano le consuete procedure come per le assenze per malattia. Informate il/i vostro/i superiore/i, dal sesto giorno le FFS richiedono un certificato medico.</li> </ul>
81. Wie erfasse ich eine Abwesenheit aufgrund Quarantäne? <b>NOVITÀ 11.05.2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Rahmen des Contact Tracing können die Kantonsärzte oder von ihnen beauftragte Stellen Quarantäne anordnen. Ist dies der Fall und du kannst nicht im Homeoffice arbeiten, kann während maximal 10 Tagen in den verschiedenen Zeitsystemen die Abwesenheit «Quarantäne» (SAP Code 0220) erfasst werden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für Mitarbeitende mit durchgehender 5-Tage-Woche (Montag bis Freitag) gelten Samstage, Sonntage und Feiertage als bezogene arbeitsfreie Tage. Bei Mitarbeitenden mit betrieblicher 5 Tageweche werden die Abwesenheiten für die Kürzung des Anspruches von arbeitsfreien Tagen gemäss Anh. 4 Ziff. 29 GAV berücksichtigt. <b>Übersetzung folgt</b></li> </ul>
<p>82. I collaboratori possono lavorare da casa? <b>NOVITÀ 11.05.2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per quanto riguarda gli edifici aziendali, dall'11 maggio 2020 il personale necessario a fini operativi ha ripreso a lavorare in loco (compreso il personale d'ufficio necessario). Il restante personale d'ufficio tornerà a lavorare in un secondo momento.</li> <li>I collaboratori degli edifici puramente ad uso ufficio continuano in linea di massima a lavorare da casa. Le FFS non vogliono che i propri collaboratori affollino i treni nelle ore di punta e gravino ulteriormente sulla ripresa dell'attività operativa. I compiti e le riunioni che non possono essere condotti in home office possono essere svolti in ufficio come finora: ad es. assunzioni, contatti con i clienti, organi di direzione. In questo modo, gli edifici a uso ufficio manterranno un tasso di occupazione di circa il 10 per cento. Valgono tuttora le regole di condotta dell'UFSP.</li> <li>Il prossimo aumento avverrà l'8 giugno 2020, che porterà il tasso di occupazione al 25 per cento. Negli edifici puramente ad uso ufficio verranno allora preparate le postazioni di lavoro in base al piano di protezione.</li> <li>A metà luglio 2020 seguirà un ulteriore aumento al massimo fino al 50 per cento. Se possibile, tale occupazione verrà mantenuta sino a fine anno.</li> <li>In ogni caso, poco prima dei previsti aumenti, le FFS decideranno se la situazione consente effettivamente un incremento del tasso di occupazione. Seguiranno informazioni in merito.</li> <li>Le risposte a molte domande sono contenute nel <a href="#">piano di protezione per il personale degli uffici</a> et il <a href="#">FAQ</a>. Sono disponibili anche <a href="#">checklist per superiori</a> e <a href="#">collaboratori</a>.</li> </ul>
<p>83. Posso richiedere il rimborso dei costi di cartucce della stampante, carta, WLAN o di altre spese riconducibili all'home office?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.</li> <li>Le FFS hanno già modificato il regolamento vigente sull'home office: in caso di comprovata necessità, determinati strumenti di lavoro ICT possono essere temporaneamente utilizzati anche da casa con l'approvazione del superiore. Maggiori informazioni sono disponibili nel secondo suggerimento dell'articolo «7 consigli per chi lavora da casa».</li> <li>Le FFS non si fanno carico di ulteriori costi legati agli strumenti di lavoro o di spese di altra natura (ad es. cartucce della stampante, carta, WLAN, dotazione IT o addirittura costi di riscaldamento aggiuntivi). In altre parole, questi non possono essere né ordinati tramite gli usuali processi di ordinazione né conteggiati come spese.</li> </ul>
<p>84. Ho dovuto sostituire il mio laptop e ora Swisscom mi chiede di rispedire il vecchio apparecchio con la scatola usata per il trasporto. Lavorando da casa, al momento non posso farlo. Come procedo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occorre aprire un caso presso il Service Desk e discuterne con Swisscom cercando di trovare una soluzione (ad es. concordare una rispedizione successiva a causa del disposto lavoro da casa). Se in seguito si dovessero ricevere altre mail promemoria, si possono ignorare. A quel punto Swisscom è stata informata, tuttavia non è possibile disattivare le mail.</li> </ul>
<p>85. Un collaboratore deve rimanere a casa per curare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secondo l'allegato 6, punto 5 del CCL il collaboratore che deve prendersi cura di un familiare ammalatosi</li> </ul>

<p>un familiare ammalato. Continua a percepire lo stipendio?</p>	<p>improvvisamente ha diritto a un congedo pagato fino a due giorni per caso di malattia; tale congedo può essere prolungato di al massimo due giorni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le famiglie monoparentali possono chiedere fino a cinque giorni di congedo pagato per anno civile per la cura dei figli, se la cura non può essere organizzata diversamente.</li> </ul>
<p>86. Qual è la situazione per i collaboratori che lavorano in Home Office e che, in aggiunta, devono occuparsi dei figli a casa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le chiusure delle scuole si protrarranno fino all'11 maggio 2020 e rappresentano una grande sfida per i genitori che lavorano. Cercate di lavorare da casa come meglio potete. I collaboratori sono invitati a continuare a utilizzare i servizi di custodia offerti da scuole, asili nido e istituzioni ufficiali. Le FFS sono consapevoli del fatto che, con il telelavoro in queste circostanze, sia impossibile garantire la stessa efficienza di sempre. Come superiori, siete pregati di farlo presente ai vostri collaboratori.</li> <li>Per i collaboratori con <b>figli di età inferiore a 12 anni</b>, a partire dal 19 marzo 2020 le FFS possono conteggiare le indennità giornaliere della Cassa di compensazione. Stiamo lavorando a pieno ritmo per predisporre i processi interni a tal fine. Essi sono piuttosto complessi poiché, a seconda del settore aziendale, devono fare i conti con le domande di lavoro ridotto presentate dalle FFS e da FFS Cargo – la decisione in merito da parte delle autorità cantonali non ci è ancora pervenuta. Non appena le FFS potranno iniziare a registrare le richieste di indennità giornaliera, vi informeremo sulla procedura dettagliata da seguire.</li> <li>Per i collaboratori con <b>figli di età superiore a 12 anni</b> senza una soluzione per la custodia, occorre disporre la fruizione del saldo dell'orario mobile e concordare la fruizione delle vacanze dell'anno precedente. Con saldo dell'orario mobile si fa riferimento al saldo positivo della durata annua del lavoro. Questo viene ridotto fino ad arrivare a 0 ore. Una volta esauriti questi crediti, le FFS versano lo stipendio per un massimo di 20 giorni di lavoro inclusa una parte delle indennità (secondo la media annuale, senza i pasti). Se questi 20 giorni di lavoro non sono sufficienti, d'intesa con la Consulenza HR e a seconda della situazione, il dirigente può concedere ulteriori giorni di lavoro. In questo caso i collaboratori devono dimostrare la mancanza di una soluzione per la custodia e, in caso di autorità parentale congiunta, l'impossibilità di suddividere la custodia. Questo vale anche per il periodo delle vacanze scolastiche. Le indennità saranno pagate presumibilmente con il salario di giugno.</li> <li>Le indennità di marzo/aprile saranno compensate con il versamento del salario di giugno, quelle di maggio con lo stipendio di luglio. <b>NOVITÀ 30.04.2020</b></li> <li>In linea di principio, come accordo è sufficiente una semplice e-mail (incl. dimostrazione della mancanza di una soluzione per la custodia) nella quale viene messo per iscritto ciò che è stato discusso a voce. In presenza di casi poco chiari, potete rivolgervi a Consulenza HR e richiedere un accordo scritto (051 220 20 20).</li> </ul>
<p>87. Attualmente in diversi settori vengono modificati i turni. Cosa succede con il tempo di lavoro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In vari settori, gli orari di lavoro e i turni sono attualmente in fase di adeguamento, il che, in determinate circostanze, può comportare orari di lavoro ridotti o la cancellazione di interi turni. Ci sono inoltre collaboratori che per svariati motivi non possono lavorare (ad es. auto-isolamento, quarantena). Essi continuano a ricevere lo stipendio e le indennità per i turni (secondo la media annuale, senza i pasti). Il tempo non lavorato viene inoltre</li> </ul>

	<p>compensato con il saldo dell'orario mobile e, previo accordo, con le vacanze dell'anno precedente. Le regole per la registrazione nei sistemi di rilevamento del tempo sono disponibili <a href="#">qui</a>. Nei sistemi di rilevamento del tempo, le assenze sono conteggiate come giorni liberi. Al termine della situazione straordinaria, eventuali saldi negativi saranno controllati e le FFS li compenseranno. Le indennità saranno pagate presumibilmente con il salario di giugno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le indennità di marzo/aprile saranno compensate con il versamento del salario di giugno, quelle di maggio con lo stipendio di luglio. <b>NOVITÀ 30.04.2020</b></li> </ul>
<p>88. Qual è la situazione dei lavoratori temporanei e del prestito di personale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'azienda di prestito di personale è il datore di lavoro del personale esterno e in quanto tale è sua competenza continuare a versare il salario. Se non è più possibile impiegare i collaboratori esterni, l'azienda di prestito di personale va informata. Da contratto, le FFS non sono tenute a farsi carico di costi e quindi dei salari. Le trattative con le aziende di prestito di personale per l'eventuale condivisione dei costi sono condotte esclusivamente da Acquisti strategici <a href="mailto:einkauf.dienstleistungen@sbb.ch">einkauf.dienstleistungen@sbb.ch</a> e dal Servizio giuridico d'intesa con i settori interessati. Di base, le FFS lavorano con personale esterno per coprire i picchi di lavoro. Tuttavia, il personale temporaneo non deve essere ridotto precipitosamente, in particolare se si tratta di impieghi di lunga data. Per qualsiasi domanda vi invitiamo a contattare HR (051 220 20 20).</li> </ul>
<p>89. Cosa accade adesso con gli apprendisti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poiché per certi posti di apprendistato non è stato possibile garantire né il lavoro né l'affiancamento necessario, login ha chiesto agli apprendisti di stare a casa. Attualmente login sta esaminando i settori e i luoghi di impiego per chiarire se le direttive dell'UFSP possano essere garantite. Se così è e c'è lavoro per gli apprendisti, essi tornano gradualmente ai loro posti di formazione.</li> </ul>
<p>90. I ristoranti del personale rimangono aperti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I ristoranti del personale FFS rimangono aperti seppur con un'offerta e orari di apertura ridotti. I pasti principali sono ancora garantiti. Trovi maggiori dettagli sugli orari di apertura e l'offerta sulla pagina «<a href="#">Ristorazione del personale</a>» (in alto).</li> </ul>
<p>91. Un collaboratore continua a ricevere lo stipendio se vengono chiusi dei punti d'esercizio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essi continuano a ricevere lo stipendio e le indennità per i turni (secondo la media annuale, senza i pasti). Il tempo non lavorato viene inoltre compensato con il saldo dell'orario mobile e, previo accordo, con le vacanze dell'anno precedente. Le regole per la registrazione nei sistemi di rilevamento del tempo sono disponibili <a href="#">qui</a>. Nei sistemi di rilevamento del tempo, le assenze sono conteggiate come giorni liberi. Al termine della situazione straordinaria, eventuali saldi negativi saranno controllati e le FFS li compenseranno. Le indennità saranno pagate presumibilmente con il salario di giugno. Le indennità di marzo/aprile saranno compensate con il versamento del salario di giugno, quelle di maggio con lo stipendio di luglio. <b>NOVITÀ 30.04.2020</b></li> </ul>
<p>92. Se subisco un infortunio mentre lavoro da casa, viene considerato infortunio professionale o non professionale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gli infortuni che si verificano durante l'attività lavorativa svolta da casa negli orari ufficiali di telelavoro e in particolare di home office sono considerati infortuni professionali (IP), anche se dovessero capitare durante una breve pausa, ad es. mentre si va a prendere un caffè. Oppure se si va a prendere un raccoglitore nella stanza accanto e poi qualcosa da bere in cucina prima di riprendere il lavoro interrotto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuttavia, se durante la tua giornata di lavoro da casa, svolgi attività estranee a quella professionale, ad esempio rasare il prato o fare il bucato, questo non vale come tempo ufficiale di lavoro in home office e l'infortunio è quindi di tipo non professionale (INP).</li> </ul>
<p>93. Posso assegnare a un collaboratore un altro lavoro o farlo lavorare in un altro luogo di lavoro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È consentito assegnare temporaneamente a un collaboratore un altro lavoro o un altro luogo di lavoro.</li> <li>• Ai sensi del CCL, il collaboratore ha diritto al rimborso delle spese e al computo del tempo di viaggio come tempo di lavoro.</li> </ul>
<p>94. Nella situazione attuale, oltre alla mia normale attività, posso svolgere un incarico di volontariato?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilmente l'attività di volontariato va sempre organizzata nel tempo libero.</li> <li>• Alla luce della situazione attuale (coronavirus), le FFS sono favorevoli allo svolgimento di incarichi di questo tipo, soprattutto per collaboratori che hanno una formazione in ambito sanitario.</li> <li>• Un incarico di volontariato va discusso anticipatamente con il superiore e, se rientra nell'orario di lavoro, necessita di approvazione.</li> <li>• Gli interessi dell'azienda hanno la precedenza. Se questa attività di volontariato rientra nel tempo di lavoro, vanno utilizzate le vacanze oppure si deve presentare una richiesta di congedo non pagato.</li> <li>• I punti discussi assieme sull'incarico di volontariato vanno riportati brevemente in una semplice mail.</li> </ul>
<p>95. Considerata la situazione attuale (coronavirus) non ho molto lavoro o non posso lavorare perché non abbiamo più mandati (mora del datore di lavoro). Posso sfruttare questo tempo per svolgere attività di volontariato?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per collaboratori in questa situazione vale quanto segue. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fruizione di giorni liberi in base alla cifra 22, appendice 4 CCL e cifra 72 CCL.</li> <li>○ Accordo per ridurre le vacanze dell'anno precedente.</li> <li>○ Eventuali saldi negativi che dovessero verificarsi saranno esaminati alla luce della situazione straordinaria e la mora del datore di lavoro sarà compensata.</li> </ul> </li> <li>• L'incarico dev'essere interrotto qualora le FFS dovessero nuovamente necessitare della prestazione lavorativa del collaboratore / della collaboratrice. I punti discussi assieme sull'incarico di volontariato vanno riportati brevemente in una semplice mail.</li> </ul>
<p>96. Nel mio team ci sono diversi colleghi ammalati. Qual è il limite massimo consentito per il lavoro aggiuntivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo la LDL, la durata massima del lavoro in un singolo turno lavorativo ammonta a 10 ore, ma in una media di 7 giorni lavorativi consecutivi non può superare le 9 ore.</li> <li>• Il turno di lavoro (tempo di lavoro e pause) può essere esteso (ad es. in caso di carenza di personale per malattia) con il consenso del personale interessato o nell'ambito della partecipazione aziendale fino a 15 ore.</li> <li>• In presenza di circostanze particolari, l'UFT può concedere su richiesta deroghe temporanee alle prescrizioni di legge. Eventuali richieste in questo senso possono essere presentate a HR-HBP-PP.</li> <li>• Secondo la LL (personale dei settori centrali con rapporto di lavoro di diritto pubblico), in singoli giorni è consentito lavorare fino a 12,5 ore.</li> <li>• In caso di scostamenti rispetto alle prescrizioni sull'orario di lavoro, i responsabili dei settori aziendali devono coinvolgere i Business Partner HR. I Business Partner HR chiariscono le richieste con HR-HBP-PP (funzione di coordinamento rispetto all'UFT, ai partner sociali e al diritto del lavoro).</li> </ul>

<p>97. È possibile posticipare le vacanze o sospendere le vacanze già concesse?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In linea di principio, il datore di lavoro non può revocare unilateralmente le ferie una volta concesse. Il datore di lavoro ha tuttavia il diritto di posticipare le ferie per motivi importanti. Come motivi importanti valgono, secondo la dottrina e la giurisprudenza:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ esigenze straordinarie;</li> <li>○ esigenze impreviste;</li> <li>○ esigenze operative urgenti.</li> </ul> </li> <li>• In caso di rinvio o di richiamo dalle ferie, il datore di lavoro deve farsi carico delle spese sostenute.</li> </ul>
<p>98. A causa della situazione attuale, il mio collaboratore non può / non vuole prendere le vacanze pianificate. Qual è la posizione delle FFS a tale riguardo??</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I congedi sabbaici pianificati, i premi di fedeltà, le fruizioni Flexa, i soggiorni linguistici e i congedi non pagati possono essere rinviati d'accordo con i superiori.</li> <li>• Le FFS non si fanno carico dei costi privati già sostenuti. Unica eccezione: soggiorno linguistico disposto dalle FFS.</li> <li>• In linea di principio, le vacanze programmate vanno prese. Le eccezioni vanno discusse con i superiori, anche in considerazione della situazione attuale dell'esercizio.</li> </ul>
<p>99. Si può disporre la fruizione di vacanze?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il datore di lavoro stabilisce la data delle ferie e tiene in considerazione i desideri dei collaboratori, nella misura in cui ciò è compatibile con gli interessi dell'azienda.</li> <li>• In caso di disposizione unilaterale delle ferie, il datore di lavoro deve osservare i seguenti tempi di preavviso:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ per il personale soggetto alla LDL (personale addetto al servizio): almeno tre mesi</li> <li>○ per il personale soggetto alla LL (personale amministrativo): due mesi (cifra indicativa, che deve essere basata sul singolo caso come ad es. obblighi familiari, durata delle vacanze disposte ecc.).</li> </ul> </li> <li>• Una data anticipata per la fruizione delle ferie (all'interno dei termini menzionati) deve essere concordata con il collaboratore o la collaboratrice.</li> </ul>
<p>100. I collaboratori delle FFS che temporaneamente non potranno più lavorare per noi riceveranno comunque il salario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In vari settori, gli orari di lavoro e i turni sono attualmente in fase di adeguamento, il che, in determinate circostanze, può comportare orari di lavoro ridotti o la cancellazione di interi turni. Ci sono inoltre collaboratori che per svariati motivi non possono lavorare (ad es. auto-isolamento, quarantena). Essi continuano a ricevere lo stipendio e le indennità per i turni (secondo la media annuale, senza i pasti). Il tempo non lavorato viene inoltre compensato con il saldo dell'orario mobile e, previo accordo, con le vacanze dell'anno precedente. Le regole per la registrazione nei sistemi di rilevamento del tempo sono disponibili <a href="#">qui</a>. Nei sistemi di rilevamento del tempo, le assenze sono conteggiate come giorni liberi. Al termine della situazione straordinaria, eventuali saldi negativi saranno controllati e le FFS li compenseranno. Le indennità saranno pagate presumibilmente con il salario di giugno.</li> <li>• Le indennità di marzo/aprile saranno compensate con il versamento del salario di giugno, quelle di maggio con lo stipendio di luglio. <b>NOVITÀ 30.04.2020</b></li> </ul>
<p>101. Entro quando devono essere effettuati i colloqui di valutazione del personale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I colloqui di valutazione del personale si tengono ancora, possibilmente, via Skype o Teams.</li> <li>• A causa della situazione attuale, il termine per il completamento dei colloqui di valutazione del personale originariamente previsto per la fine di marzo 2020 è stato prorogato al 20 aprile 2020. Non è possibile un'ulteriore proroga per via della trattativa salariale annuale dal 1° maggio 2020.</li> <li>• Qualora i colloqui di valutazione del personale non fossero conclusi entro tale data, una volta condotti e</li> </ul>

	<p>confermati nel sistema, il risultato degli stessi verrebbe modificato in modo retroattivo.</p>
<p>102. Come devo comportarmi nei confronti dei candidati ai colloqui di lavoro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamento: con le seguenti limitazioni, stiamo seguendo una strada che è fattibile per noi come collaboratori ma anche per adempiere al nostro compito di reclutamento, che è essenziale per la nostra attività: i colloqui possono essere condotti solo come Live Interview tramite WePow o Teams (videoconferenza). Secondo HR-BIL al momento è garantita la partenza di tutte le classi.</li> <li>• Se vuoi incontrare personalmente un candidato, prima di un'assunzione, puoi farlo. Devono tuttavia essere soddisfatte le seguenti direttive e premesse:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'hiring partner non è presente al colloquio.</li> <li>○ Al candidato occorre chiedere prima se è d'accordo e se si sente in salute.</li> <li>○ Se un candidato non desidera un contatto personale (a causa del coronavirus), ciò non deve influire negativamente sulla decisione.</li> <li>○ Tutte le prescrizioni e le raccomandazioni igieniche dell'UFSP devono essere rispettate.</li> </ul> </li> <li>• Test:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Health and Medical Service (HMS) continuerà a garantire gli esami di idoneità medica, ma solo presso le principali sedi di BE/ZH/LS. Tutti i candidati saranno contattati e dovranno compilare un questionario sullo stato di salute prima di entrare negli edifici;</li> <li>○ gli esami psicologici d'idoneità (PTU) continueranno ad essere eseguiti. Per poter mantenere sempre la distanza di sicurezza di due metri, stiamo spostando quattro sale prova in grandi sale riunioni. Le norme di pulizia sono garantite nei locali e richieste dalle persone interessate;</li> </ul> </li> <li>• Assessment (AC): Benoit Consulting manterrà invariati gli AC. Hanno preso misure di sicurezza specifiche.</li> </ul>
<p>103. Come comportarsi con i nuovi assunti alle FFS?</p>	<p>Nei prossimi mesi molti nuovi collaboratori entreranno a far parte delle FFS. Per tutte le categorie professionali vale quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I contratti di lavoro firmati sono validi e saranno applicati a partire dalla data stabilita contrattualmente. le FFS iniziano a versare lo stipendio a partire di questa data.</li> <li>• Se non siete sicuri del periodo di prova, rivolgetevi a HR (telefono +41 51 220 20 20).</li> <li>• I superiori sono invitati a mettersi in contatto con i nuovi collaboratori e a informarsi in merito al loro stato di salute (gruppo a rischio sì/no). <a href="#">Qui</a> trovate inoltre qualche idea su come possiamo dare il benvenuto ai nuovi collaboratori e salutare quelli che ci lasciano nonostante la difficile situazione. <b>NUOVO 5.5.2020</b></li> </ul> <p>Alla luce della situazione attuale, sono state definite tre procedure per le diverse categorie professionali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Funzioni con possibilità di home office</u> I superiori si assicurano che il collaboratore abbia a disposizione tutti gli strumenti di lavoro necessari. Il primo giorno di lavoro viene organizzato un incontro per la consegna degli strumenti di lavoro in cui il superiore illustra gli accessi e le modalità di utilizzo del materiale. Ovviamente anche in questo caso vanno osservate le direttive dell'UFSP. Per tutto il resto, il programma introduttivo viene svolto principalmente online con Teams, Skype, e-mail ecc. Vi preghiamo di assumervi le vostre responsabilità di dirigenti e di seguire da vicino i nuovi collaboratori. Rimanete in contatto con loro e metteteli nelle condizioni di iniziare al meglio il loro lavoro alle FFS nonostante le circostanze. Se ciò non può essere</li> </ul>

	<p>garantito, l'inizio del lavoro viene rinviato al mese successivo; i collaboratori riceveranno comunque lo stipendio dal giorno di decorrenza del contratto.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Nuovo personale addetto al servizio in superficie</u> I superiori decidono se impiegare o meno i nuovi collaboratori. In caso negativo possono concordare con il futuro collaboratore il rinvio dell'inizio del lavoro; i collaboratori riceveranno comunque lo stipendio dal giorno di decorrenza del contratto. Vi preghiamo di rimanere in contatto con i vostri futuri collaboratori. In caso di domande chiamate HR al numero 051 220 20 20.</li><li>• <u>Inizio con formazione (personale di locomotiva, responsabili circolazione treni)</u> Si prevede di far iniziare i corsi come previsto. Attualmente si sta chiarendo come garantire le lezioni.</li></ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Contatti in caso di domande

- Se si manifestano sintomi come febbre e tosse, è necessario restare a casa in modo tale da non contagiare nessuno. Si prega di contattare il medico solo in caso di aumentato rischio di complicazioni o di peggioramento dei sintomi
- Per questioni di natura medica, contattare l'Infoline coronavirus dell'UFSP: 058 463 00 00
- Per le domande sulla gestione del personale puoi contattare HR al numero 051 220 20 20
- Per ogni altra domanda relativa all'argomento, contattare la Gestione delle emergenze e delle crisi FFS: [notfall-krisenmanagement@sbb.ch](mailto:notfall-krisenmanagement@sbb.ch)
- Per le persone che secondo l'UFSP appartengono al gruppo di rischio è disponibile la hotline di Health & Medical Service: 058 900 76 55

In caso di problemi privati o professionali è possibile rivolgersi ai seguenti uffici.

- Punto di contatto Consulenza sociale / Salute mentale, disponibile da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 17.00 al numero 051 220 37 34 oppure via mail all'indirizzo [sozialberatung@sbb.ch](mailto:sozialberatung@sbb.ch).
- FFS Care, disponibile 24 ore su 24 al numero 0800 227 310 o all'indirizzo e-mail [care@sbb.ch](mailto:care@sbb.ch).