



#Informazione alla clientela

A partire dal 19 ottobre 2020 in tutta la Svizzera vige l'obbligo di indossare la mascherina nei trasporti pubblici e negli edifici dei trasporti pubblici. Questo vale per le stazioni, compresi i marciapiedi, i sottopassaggi e i negozi. Chi segue le misure di protezione viaggia in sicurezza.



Nei mezzi dei trasporti pubblici e negli edifici dei trasporti pubblici vige l'obbligo di indossare la mascherina. Sono esentati dall'obbligo di indossare la mascherina le persone che per motivi particolari, segnatamente di natura medica, non possono indossarla nonché i bambini fino a 12 anni di età. Grazie per il rispetto reciproco.

L'essenziale in breve

- È importante attenersi alle disposizioni d'igiene della Confederazione e alle misure di protezione per i trasporti pubblici che permettono di viaggiare in sicurezza.
- In tutta la Svizzera vige l'obbligo di indossare la mascherina nei trasporti pubblici. La mascherina va indossata anche nelle stazioni, sui marciapiedi, nelle sale d'aspetto, nei sottopassaggi così come all'interno dei negozi.
- Sono esentati dall'obbligo di indossare la mascherina le persone che per motivi particolari, segnatamente di natura medica, non possono indossarla nonché i bambini fino a 12 anni di età.
- [FAQ dell'Ufficio federale della sanità pubblica \(UFSP\) sull'obbligo della mascherina](#)
- Sono disponibili i biglietti risparmio e le carte giornaliere risparmio. Inoltre potete usufruire dell'offerta di catering ferroviario delle FFS, delle prenotazioni per gruppi e del trasporto bagagli.

Quali sono le misure di protezione da rispettare nei trasporti pubblici?

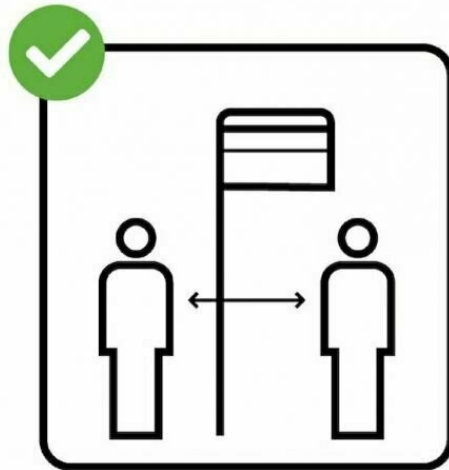
Gli utenti sono tenuti ad osservare le misure di protezione per i trasporti pubblici e

[le norme igieniche dell'Ufficio federale per la sanità pubblica \(UFSP\)](#). Sulla base delle disposizioni dell'UFSP, le FFS hanno sviluppato un [piano di protezione](#). In tutti i mezzi pubblici e in tutti gli edifici dei trasporti pubblici vige l'obbligo di indossare la mascherina. Ne sono dispensati i bambini fino a 12 anni e le persone che non possono indossare una mascherina per motivi medici.

- [La mascherina igienica si utilizza così.](#)

Come sempre, è consentito mangiare e bere nei trasporti pubblici e in quei momenti la mascherina può essere tolta. Mostrate riguardo gli uni per gli altri e mantenete la distanza: alle fermate, davanti agli sportelli, ai distributori di biglietti, quando salite o scendete dai mezzi e, se possibile, a bordo dei veicoli. I collaboratori a contatto con i clienti ricordano l'obbligo vigente della mascherina ai viaggiatori che non la indossano. Per le imprese dei trasporti pubblici in Svizzera la protezione dei clienti e dei propri collaboratori ha la priorità assoluta.

Vi chiediamo di osservare le seguenti misure di protezione:



Come si usano correttamente le mascherine igieniche?

Le informazioni sull'uso corretto delle mascherine igieniche sono disponibili sul [sito web dell'UFSP](#). Dopo l'uso non conservate le mascherine per nessun motivo, ma gettatele immediatamente in un cestino per i rifiuti. Le imprese di trasporto non distribuiscono mascherine.

- ***Pensate a procurarvi i vostri dispositivi di protezione.***

Le mascherine igieniche possono essere acquistate in numerosi negozi delle stazioni, ad esempio ai chioschi, nelle farmacie, nei supermercati o nei convenience shop. Anche i distributori automatici Selecta presenti in stazione sono forniti di mascherine igieniche. [Tutte le informazioni importanti sulle stazioni si trovano online.](#)



Dal 6 luglio vige l'obbligo di indossare la mascherina nei trasporti pubblici.

Sospensione dell'offerta notturna

Nuove restrizioni nell'offerta notturna. Come misura contro la diffusione del coronavirus, le imprese di trasporto sospendono a partire dal fine settimana del 6 e 7 novembre 2020 le reti notturne, che nel fine settimana sono operative fino alle prime ore del mattino. Si tratta di offerte di trasporto che in molte città o agglomerati sono gestite in aggiunta all'orario giornaliero regolare nelle notti da venerdì a sabato e da sabato a domenica.

L'offerta notturna viene sospesa a tempo indeterminato. La ripresa dipenderà dalle disposizioni del Consiglio federale in ambito di chiusure e vita notturna.

I collegamenti notturni regolari non sono interessati da questa misura. Le coincidenze previste dopo l'arrivo degli ultimi treni dell'orario saranno garantite, in quanto spesso utilizzate da persone attive professionalmente con turni di lavoro notturni.

La sospensione dell'offerta si basa sui provvedimenti adottati dal Consiglio federale il 28 ottobre 2020, che includono la chiusura di bar e ristoranti disposta a partire dalle ore 23.00. Questo significa che verrà a mancare la domanda per l'offerta notturna.

- [Vi invitiamo a consultare l'orario online prima di ogni viaggio](#); dove trovate sempre le informazioni aggiornate.
- [Al comunicato stampa](#).

Viaggi internazionali in treno durante l'emergenza coronavirus

Offerta ridotta verso l'Italia e la Francia

In considerazione del massiccio calo di viaggiatori, in particolare da e per l'Italia e la Francia, d'intesa con le ferrovie partner Trenitalia, SNCF e TGV Lyria, le FFS hanno deciso di ridurre da subito l'offerta.

- [Link al comunicato stampa](#)

Quali servizi sono disponibili attualmente?

Dall'8 giugno i clienti possono nuovamente usufruire dell'offerta di catering ferroviario delle FFS nelle carrozze ristorante. Per il personale e i clienti delle carrozze ristorante si applicano fondamentalmente le medesime disposizioni e misure di protezione in vigore nella ristorazione.

Trovate una panoramica delle varie offerte di catering ferroviario in questo [articolo di FFS News](#).

Inoltre, i gruppi posso nuovamente effettuare prenotazioni. Il rispetto delle direttive dell'UFSP è responsabilità dei viaggiatori.

Dall'8 giugno le FFS hanno ripreso senza restrizioni anche il trasporto dei bagagli.

I treni vengono puliti più spesso rispetto a prima della crisi da coronavirus?

A seguito della pandemia, le FFS hanno intensificato la pulizia dei treni: le superfici, in particolare quelle di contatto, come sbarre di sostegno, pulsanti, tavolini, braccioli e WC, vengono pulite e disinfettate più volte al giorno. Sulle linee particolarmente affollate, viene effettuata una pulizia supplementare durante la corsa.

In [questo articolo FFS News](#) trovate una raccolta di consigli su come viaggiare ai tempi del coronavirus.

E i climatizzatori?

Secondo l'attuale stato delle conoscenze, non vi sono dati che indichino la trasmissione del coronavirus attraverso i sistemi di climatizzazione o di ventilazione. I climatizzatori a bordo dei veicoli delle FFS funzionano ad aria mista. Questo significa che l'aria esterna e l'aria di circolazione vengono miscelate e trattate nelle unità di condizionamento. La quantità d'aria fresca introdotta nelle zone passeggeri è assicurata per ogni persona e varia in base alla temperatura esterna e all'occupazione delle carrozze. In media, il volume d'aria negli scompartimenti passeggeri viene completamente rinnovato con aria esterna da 6 a 10 volte ogni ora. Questo riduce significativamente il carico di microrganismi. Per evitare l'accumulo di impurità negli impianti di climatizzazione, le FFS sostituiscono i filtri ogni 45-90 giorni.



Il collaboratore indossa la mascherina anche sul marciapiede.

Come viene garantita l'igiene nelle stazioni?

Nelle 34 stazioni più grandi, i dispenser di disinfettanti sono installati agli ingressi e di fronte ai servizi igienici.

Per garantire il rispetto delle disposizioni igieniche emanate dall'UFSP, l'uso degli ascensori è limitato a una sola persona per volta e, all'occorrenza, davanti ai negozi vengono allestite zone di attesa. Vi preghiamo di informarvi in merito agli orari di apertura dei negozi direttamente sul posto.

Le sale d'attesa nelle stazioni FFS sono di nuovo aperte. In esse vige l'obbligo di mascherina.

Quali misure sono previste per i biglietti?

Tutti gli sportelli biglietti sono aperti. Tuttavia, il modo migliore per procurarsi i biglietti rimane quello di acquistarli online, nelle app o ai distributori automatici. Agli sportelli, i clienti sono caldamente invitati a pagare senza contatto.

Per i viaggiatori rimane in vigore l'obbligo del biglietto. Tuttavia, al momento del controllo e fino a nuovo avviso gli assistenti clienti continueranno a non prendere in mano SwissPass e biglietti, ma li verificheranno a distanza.

In che modo le FFS proteggono i collaboratori?

I collaboratori delle FFS sono una componente importante del piano di protezione per i trasporti pubblici e indossano le mascherine igieniche.

I pannelli in plexiglas installati nell'area di vendita assistita proteggono sia i collaboratori che i clienti. Per motivi di sicurezza, i macchinisti non indossano la mascherina.

Fino a nuovo avviso i biglietti e i documenti saranno controllati visivamente, per evitare che gli assistenti alla clientela debbano prenderli in mano.

Un grande grazie a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori e che in questo difficile frangente continuano a tenere in movimento la Svizzera.