

Raccomandazioni per il lavoro delle agenzie turistiche durante la pandemia da coronavirus (COVID-19)

Conformemente alla riattivazione di determinate attività in forza della Delibera sull'adattamento delle misure, per l'organizzazione delle attività delle agenzie turistiche si sollecita il rispetto delle seguenti raccomandazioni.

1. Filiali delle agenzie turistiche

1.1. Ingresso e ambiente di lavoro

- **Avvisi ben visibili.** Per informare tutti i dipendenti e la clientela che accedono alla filiale, è necessario affiggere, in un punto ben visibile prima o subito dopo l'ingresso, un avviso riguardante l'obbligo di attenersi alle misure igienico-sanitarie generiche e alle misure sul distanziamento fisico.
- **Disinfezione delle mani.** All'ingresso, nonché su ogni banco della filiale deve essere messo a disposizione della clientela un dosatore con prodotto disinfettante a base d'alcol con gradazione alcolica minima al 70%, oppure un altro prodotto per le mani dal comprovato effetto virucida, fermo restando l'obbligo di affiggere, in un punto ben visibile prima dell'ingresso, l'avviso riguardante l'obbligo di disinfettarsi le mani.
- **Aerazione.** Tutti i locali della filiale vanno aerati di frequente. Da evitare l'uso di climatizzatori e impianti di riscaldamento.
- **Pulizia e manutenzione.** Le superfici che si toccano di frequente, come il dispositivo POS (terminale di pagamento), i registratori di cassa, i computer, le maniglie, i corrimani e ogni altra superficie spesso a contatto con la clientela, vanno pulite e sanificate con maggior frequenza.
- **Impianti igienico – sanitari.** Gli impianti igienico – sanitari (bagni) vanno puliti, disinfettati e aerati con maggior frequenza. I clienti che fanno uso della toilette della filiale dovranno disporre di sapone e prodotti disinfettanti per lavarsi e disinfettarsi le mani.

1.2. Tutela del personale e della clientela

- **Controllo dello stato di salute dei dipendenti mediante la misurazione quotidiana della temperatura corporea.** Ogni mattina, prima di andare a lavoro, ogni dipendente dovrà misurarsi la febbre e non andrà a lavoro se avrà più di 37,2 °C e/o se dovesse avere disturbi a carico dell'apparato respiratorio. In presenza di febbre e/o disturbi respiratori con o senza febbre, i dipendenti avranno l'obbligo di contattare telefonicamente sia il proprio diretto superiore, sia il proprio medico curante, e non dovranno andare a lavoro fintanto che non saranno accertate le cause dei disturbi respiratori e/o della febbre.

- **Numero di dipendenti.** Nella filiale occorrere garantire la presenza contemporanea del minor numero di dipendenti. Laddove possibile, il lavoro dovrebbe essere organizzato in due turni, in modo tale che tra il primo ed il secondo turno vi sia una pausa di mezz'ora che sarà utilizzata per pulire e sanificare l'ambiente e le superfici di lavoro.
- **Numero di clienti.** Nella filiale occorrere garantire la presenza contemporanea del minor numero di clienti. Dopo che nella filiale è entrato il numero massimo di clienti consentito, il prossimo cliente potrà entrare soltanto dopo che un cliente sarà uscito dalla filiale.
- **Distanziamento fisico.** Laddove possibile, tra le *postazioni di lavoro* dei dipendenti occorre garantire un distanziamento fisico minimo di 1,5 m salvo, quando ciò non fosse possibile, l'obbligo di indossare la mascherina. Laddove possibile, *tra i dipendenti e i clienti*, nel corso della loro normale comunicazione, occorre garantire il distanziamento fisico minimo di 1,5 m.
- **Dispositivi di protezione.** In occasione di qualsiasi interazione con la clientela, il personale della filiale ha l'obbligo di indossare una mascherina che copra contemporaneamente sia il naso, sia la bocca. Inoltre, dovrà avere a disposizione prodotti disinfettanti con cui disinfettarsi regolarmente le mani. Il datore di lavoro è obbligato ad acquistare e mettere a disposizione dei propri dipendenti sia le mascherine, sia i prodotti disinfettanti.
- **Pagamenti elettronici.** Consentire e consigliare il pagamento elettronico (*contactless*) con carte di credito/debito. Si consiglia di avvicinare il più possibile al cliente il dispositivo POS e la stampante, in modo tale da mantenere il distanziamento fisico tra dipendente e cliente sia nella fase della digitazione del PIN, sia nella fase di emissione della ricevuta fiscale (scontrino, fattura). I dispositivi POS e le stampanti, dopo ogni operazione di pagamento, vanno debitamente disinfettati.

2. Trasporto passeggeri organizzato dalle agenzie turistiche

Le raccomandazioni si riferiscono all'adozione delle misure cautelari in occasione delle gite organizzate dalle agenzie turistiche in tempo di pandemia da coronavirus, ai fini della protezione dell'equipaggio e dei passeggeri con veicolo pieno limitatamente al rispetto del distanziamento fisico di 1,5 m.

2.1. Trasporto passeggeri con pullman, autovetture o minibus

- **Avvisi ben visibili.** All'entrata del mezzo di trasporto è necessario affiggere l'avviso riguardante l'obbligo di mantenere il distanziamento fisico (ogni secondo sedile deve restare vuoto, in modo tale che i passeggeri siedano diagonalmente, uno dietro l'altro, a zig-zag), oltre che l'avviso riguardante l'obbligo d'indossare la mascherina e di disinfettare le mani. L'agenzia ha il dovere di avvertire i passeggeri che ciascuno di essi, prima della partenza, ha l'obbligo di dotarsi di mascherina, guanti di gomma e un prodotto disinfettante per le mani (dispositivi di protezione che l'agenzia dovrà mettere loro a disposizione, nel caso in cui ne siano privi). È obbligo dell'agenzia mettere a disposizione dei propri dipendenti mascherine e guanti di gomma.
- **L'igiene delle mani.** Laddove possibile, durante il viaggio è necessario lavarsi le mani con sapone e acqua per 20 secondi, salvo, quando ciò non fosse possibile, usare un prodotto disinfettante a

base d'alcol con gradazione alcolica minima al 70%, oppure un altro prodotto per le mani dal comprovato effetto virucida. Le mani vanno lavate/disinfettate prima di entrare nel veicolo, dopo esserne usciti, dopo le operazioni di sanificazione del veicolo, oppure quando sono evidentemente sporche e in ogni altro caso consigliato (dopo l'uso della toilette, prima di mangiare, prima e dopo aver toccato il viso ecc.). All'ingresso del veicolo deve esserci un prodotto disinfettante a disposizione dei passeggeri e dell'equipaggio. Prima di salire sul pullman, l'equipaggio e i passeggeri hanno l'obbligo di disinfettarsi le mani.

- **L'igiene del posto di guida.** L'autista è tenuto a provvedere alla pulizia del proprio posto di guida, pulendo e sanificando ogni giorno, possibilmente più volte al giorno, tutte le superfici con un apposito prodotto disinfettante. Occorre prestare particolare attenzione alle superfici che si toccano frequentemente con le mani, come maniglie, volante, cruscotto, quadro strumenti, ecc.
- **Guida con la mascherina.** Se l'autista può guidare in sicurezza con indosso la mascherina, è consigliato usarla anche durante la guida. La mascherina va cambiata regolarmente, soprattutto se si inumidisce o si bagna. Prima di mettersi la mascherina e dopo averla tolta, è buona norma lavarsi le mani con acqua calda e sapone o disinfettarle. Le mascherine monouso usate vanno riposte negli appositi sacchetti dentro pattumiere dotate di coperchio.
- **Climatizzatore, impianto di riscaldamento e ventilazione forzata.** Gli interni del mezzo di trasporto vanno attentamente lavati e sanificati dopo ogni viaggio, facendo particolare attenzione all'igiene dei poggiatesta e dei braccioli dei passeggeri, delle maniglie sulle portiere e dei vetri dei finestrini. Lo spazio del veicolo destinato ad accogliere i passeggeri deve essere ben aerato ad ogni fermata. Da evitare l'uso di climatizzatori e impianti di riscaldamento. In generale, è meglio aerare gli spazi chiusi aprendo i finestrini che accendendo l'impianto di ventilazione forzata. Quando l'impianto di ventilazione forzata è acceso, fare particolare attenzione allo stato dei filtri ed ai tempi del ricambio dell'aria negli ambienti chiusi. Occorre verificare il corretto funzionamento dell'impianto di ventilazione forzata e di ricambio dell'aria. Si raccomanda di ventilare gli ambienti chiusi aumentando la percentuale di aria esterna nell'impianto, senza ricircolo, in modo tale da favorire i ricambi d'aria che riducono la concentrazione di particelle potenzialmente virali nell'ambiente interno.
- **Contatto con i passeggeri.** Nei contatti quotidiani con i passeggeri e con qualsiasi altra persona, l'autista deve mantenere il distanziamento fisico previsto di 1,5 m. Se gli autisti provvedono personalmente a sistemare i bagagli nel bagagliaio, dopo aver terminato le operazioni di carico devono disinfettarsi le mani.

2.2. Gite a bordo di navi turistiche

- **Avvisi ben visibili.** È necessario affiggere l'avviso rivolto ai passeggeri riguardante l'obbligo di mantenere il distanziamento fisico, l'obbligo d'indossare la mascherina nei locali al chiuso della nave e l'obbligo di disinfettare le mani in occasione dell'imbarco. L'agenzia ha il dovere di avvertire i passeggeri che ciascuno di essi, prima della partenza, ha l'obbligo di dotarsi di mascherina, guanti di gomma e un prodotto disinfettante per le mani (dispositivi di protezione che l'agenzia dovrà mettere loro a disposizione, nel caso in cui ne siano privi). È obbligo dell'agenzia mettere a disposizione dei propri dipendenti mascherine e guanti di gomma.

- **L'igiene delle mani.** Laddove possibile, durante il viaggio è necessario lavarsi le mani con sapone e acqua per 20 secondi, salvo, quando ciò non fosse possibile, usare un prodotto disinfettante a base d'alcol con gradazione alcolica minima al 70%, oppure un altro prodotto per le mani dal comprovato effetto virucida. Le mani vanno lavate/disinfettate prima dell'imbarco, dopo lo sbarco, dopo le operazioni di sanificazione della nave, oppure quando sono evidentemente sporche e in ogni altro caso consigliato (dopo l'uso della toilette, prima di mangiare, prima e dopo aver toccato il viso, ecc.). In prossimità dell'ingresso a bordo, deve esserci un prodotto disinfettante a disposizione di passeggeri ed equipaggio. In occasione dell'imbarco, l'equipaggio e i passeggeri hanno l'obbligo di disinfettarsi le mani.
- **Climatizzatore, impianto di riscaldamento e ventilazione forzata.** Gli interni della nave vanno attentamente lavati e disinfettati dopo ogni viaggio, facendo particolare attenzione all'igiene dei poggiatesta e dei braccioli dei passeggeri, delle maniglie sulle portiere e dei vetri dei finestrini. Lo spazio della nave destinato ad accogliere i passeggeri deve essere ben aerato ad ogni fermata/scalo. Da evitare l'uso di climatizzatori e impianti di riscaldamento. In generale, è meglio aerare gli spazi chiusi aprendo i finestrini che accendendo l'impianto di ventilazione forzata. Quando l'impianto di ventilazione forzata è acceso, fare particolare attenzione allo stato dei filtri ed ai tempi di ricambio dell'aria negli ambienti chiusi. Occorre verificare il corretto funzionamento dell'impianto di ventilazione forzata e di ricambio dell'aria. Si raccomanda di ventilare gli ambienti chiusi aumentando la percentuale di aria esterna nell'impianto, senza ricircolo, in modo tale da favorire i ricambi d'aria che riducono la concentrazione di particelle potenzialmente virali nell'ambiente interno.
- **Contatto con i passeggeri.** Nei contatti quotidiani con i passeggeri e con qualsiasi altra persona, l'equipaggio deve mantenere il distanziamento fisico previsto di 1,5 m. Se l'equipaggio provvede personalmente a sistemare i bagagli nel bagagliaio, dopo aver terminato le operazioni di carico deve disinfettarsi le mani.

3. Accompagnatori e guide turistiche

- **Controllo dello stato di salute mediante la misurazione quotidiana della temperatura corporea.** Ogni mattina, prima di andare a lavoro, ogni dipendente dovrà misurarsi la febbre e non andrà a lavoro se avrà più di 37,2 °C e/o se dovesse avere disturbi a carico dell'apparato respiratorio. In presenza di febbre e/o disturbi respiratori con o senza febbre, i dipendenti avranno l'obbligo di contattare telefonicamente sia il proprio diretto superiore, sia il proprio medico curante, e non dovranno andare a lavoro fintanto che non saranno accertate le cause dei disturbi respiratori e/o della febbre.
- **Contatto con i viaggiatori.** In occasione di qualsiasi interazione con i viaggiatori, il personale dovrà mantenere il distanziamento fisico di 1,5 m ed avrà l'obbligo di indossare una mascherina che copra contemporaneamente sia il naso, sia la bocca. Gli accompagnatori/le guide turistiche dovranno avere a disposizione prodotti disinfettanti con cui disinfettarsi regolarmente le mani.
- **Manutenzione degli impianti audio.** L'accompagnatore/la guida turistica è responsabile della distribuzione, della raccolta, della pulizia e della disinfezione dei set audio wireless sia prima, sia dopo ogni loro uso.