



Pubblicazione il 21 maggio 2026
Canale informativo Attualità Assistenza clienti

Doppio accompagnamento: conferma e accordo di maggiore trasparenza tra le parti sociali e le FFS

Ieri le FFS e le parti sociali hanno siglato un accordo che conferma il mantenimento del doppio accompagnamento e che creerà maggiore trasparenza al riguardo. Le FFS fanno quanto in loro potere affinché il doppio accompagnamento si possa continuare ad assicurare almeno nel 97% delle situazioni concordate. Grazie a queste misure, le FFS e le parti sociali vogliono aumentare la sicurezza del personale.

Il doppio accompagnamento è previsto per i treni che circolano tra le ore 22.00 e le 4.00 come pure per quelli che presentano particolari criticità in termini di sicurezza. Inoltre, in linea di massima, l'assicurazione degli introiti a partire dalle 22.00 avviene in due nella stessa carrozza; eccezioni consentite in situazioni a basso rischio o necessarie per disposizioni normative (ad es. tratte in galleria).

L'accordo originario tra le FFS e le parti sociali era stato redatto nel 2016 per aumentare la sicurezza degli assistenti clienti. Con l'introduzione di AC 2020, tale accordo è stato abolito e sostituito da un formale impegno delle FFS. Il nuovo accordo, per cui le parti sociali si sono adoperate nell'ambito delle trattative riguardanti le [regolamentazioni specifiche settoriali sulla durata del lavoro \(BAR\)](#) per l'assistenza clienti, disciplina tra l'altro come misurare l'adempimento del doppio accompagnamento. A partire dal cambiamento d'orario 2026/2027, le FFS comunicheranno trimestralmente i valori misurati alle parti sociali.

Cosa si intende per doppio accompagnamento?

- Due assistenti clienti, precisando che la seconda persona non deve necessariamente avere una formazione AC di base. Tuttavia, deve aver completato una formazione sulla sicurezza secondo le disposizioni di KBC.
- Un/una assistente clienti con formazione AC di base e una persona della Polizia dei trasporti o di Transsicura
- Un/una assistente clienti con formazione AC di base e personale esterno con formazione riconosciuta sulla sicurezza

[Qui](#) è possibile consultare maggiori informazioni in merito alle regolamentazioni specifiche settoriali sulla durata del lavoro (BAR).