

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

# **Procedura operativa anti contagio per gestione del rischio da Coronavirus (Covid-19)**

FASE 2: PROTOCOLLO DI RIENTRO

**REV 01 – 21 MAGGIO 2020**

## INDICE

1. SCOPO DEL PROTOCOLLO.....	3
2. INTERVENTI VOLTI PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO: L'INFORMAZIONE .....	4
2.1. <i>Informazione ai Lavoratori (ex art. 2 lett. a)) e modalità di trasmissione</i> .....	4
2.2. <i>Informazione ai Clienti e ai Fornitori</i> .....	4
3. GESTIONE ORGANIZZATIVA: ATTIVITÀ SVOLTA ALL'INTERNO DELL'AGENZIA .....	5
3.1 <i>Gestione rientro al lavoro del Lavoratore risultato positivo e poi negativo</i> .....	6
4. MISURE DI CONTENIMENTO E CONTROLLO DEL CONTAGIO ALL'INTERNO DELL'AGENZIA.....	8
4.1 <i>Gestione spazi comuni (area break, servizi igienici, ascensori...)</i> .....	9
4.2 <i>Lavoratrici gestanti e puerpere e Lavoratori sensibili/ fragili</i> .....	10
5. GESTIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA ALL'ESTERNO .....	11
5.1 <i>Appuntamenti con i Clienti</i> .....	11
5.2 <i>Appuntamenti con i proprietari (Venditori / Locatori)</i> .....	13
6. TRASMISSIONE PROCEDURA E SOTTOSCRIZIONE .....	14
7. ALLEGATI.....	15
ALLEGATO I: MISURE DI RIDUZIONE DELLA DIFUSIONE DI COVID-19 .....	15
ALLEGATO II: ISTRUZIONI PER LA CORRETTA DETERSIONE DELLE MANI .....	15
ALLEGATO III: ISTRUZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI IGIENICI.....	15
ALLEGATO IV: MODULO DI AUTODICHIARAZIONE STATO DI SALUTE - DIPENDENTI.....	15
ALLEGATO V: ISTRUZIONI PER LA SANIFICAZIONE E LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI.....	15
ALLEGATO VI: ISTRUZIONI PER INGRESSO E TIMBRATURA .....	15
ALLEGATO VII - A: INFORMATIVA PRIVACY COVID-19 PER IL LAVORATORE .....	15
ALLEGATO VII - B: INFORMATIVA PRIVACY COVID-19 PER IL CLIENTE .....	15
ALLEGATO VIII: ISTRUZIONI PER ACCESSO AL LOCALE PAUSA PRANZO/ AREA BREAK .....	15
ALLEGATO IX: MODULO DI AUTODICHIARAZIONE STATO DI SALUTE PER IL CLIENTE (ACQUIRENTE/CONDUTTORE E PROPRIETARIO IMMOBILE).....	15
ALLEGATO X: COMUNICAZIONE PREVENTIVA AL CLIENTE .....	15

## 1. SCOPO DEL PROTOCOLLO

Il presente protocollo (di seguito anche: “Protocollo” e/o “Documento”) ha come scopo quello di permettere all’Agenzia Immobiliare (di seguito anche: “Agenzia”), in virtù di una ripresa dell’attività sicura e protetta nei confronti dei propri Dipendenti e/o Collaboratori, di formalizzare l’adozione, l’implementazione e la diffusione delle misure specifiche volte a tutelare gli operatori immobiliari e i loro Clienti. Il Documento integra quanto già messo in atto dall’Agenzia per adempiere alle disposizioni Governative e Regionali, tra le quali il **“Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”**, sottoscritto dal Governo e dalle parti sociali, al fine di definire i comportamenti corretti da adottare per prevenire qualsiasi tipo di contagio una volta ripresa l’attività lavorativa.

Si precisa, fin da subito, che le indicazioni presenti all’interno del presente sono sempre soggette ad aggiornamento e, di conseguenza, possono essere modificate o integrate in base a una nuova normativa specifica emanata dalle Autorità competenti. Inoltre, il mancato rispetto di quanto previsto dal Protocollo Condiviso del 14.3.2020 e successive modificazioni costituisce reato.

**Verificare sempre la data in copertina per avere certezza di avere in uso la versione aggiornata.**

L’Agenzia può prevedere interventi formativi ad hoc, circa l’applicazione del Protocollo Condiviso e di tutte le misure atte a prevenire un possibile contagio, al fine di rendere informati e formati tutti i Lavoratori, così come definito dall’art. 2 d.lgs.81/08.

Si indicano, in sintesi, gli elementi di protezione previsti (alcuni dei quali obbligatori, altri consigliati):

- ✓ mascherine monouso (chirurgiche base o modelli più avanzati)
- ✓ guanti monouso
- ✓ sovrascarpe monouso
- ✓ cartelli per le istruzioni operative (Lavoratori / Clienti / Fornitori)
- ✓ gel igienizzante (in vari formati)
- ✓ colonnine con erogatori gel igienizzante
- ✓ divisori trasparenti parafiato in plexiglass (\*)
- ✓ prodotti per la pulizia e per la sanificazione quotidiana degli ambienti e delle superfici
- ✓ rilevatori di temperatura corporea a distanza

*(\*) tendine di separazione, parafiato o pannelli in plexiglass sono igienizzabili ma non sanificabili a meno che il plexiglass non abbia caratteristiche di spessore e porosità certificate, informazione che deve essere resa nota dal fornitore*

**LA RIPRESA DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA È PERTANTO VINCOLATA AL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CHE ASSICURANO AI LAVORATORI ADEGUATI LIVELLI DI PROTEZIONE MINIMA: LA MANCATA ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO CONDIVISO, SE NON SONO ASSICURATI ADEGUATI LIVELLI DI PROTEZIONE, DETERMINA LA SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ FINO AL RIPRISTINO DELLE CONDIZIONI DI SICUREZZA**

## **2. INTERVENTI VOLTI PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO: L'INFORMAZIONE**

### **2.1. *Informazione ai Lavoratori (ex art. 2 lett. a) e modalità di trasmissione***

A partire da quanto predisposto dalle disposizioni nazionali, si garantisce il flusso di comunicazione delle informazioni ai Lavoratori, così come su richiamati, tramite:

1. trasmissione “**Misure di riduzione della diffusione di COVID- 19**” (*Allegato I*) e precauzioni da adottare tramite invio massivo per e-mail aziendale e affissione cartellonistica su ingressi e/o in bacheca aziendale. Viene precisato che, in presenza di sintomi simil influenzali, quali febbre o tosse, il Lavoratore non potrà accedere ai luoghi di lavoro, consigliandone un periodo di quarantena volontaria;
2. trasmissione dei contatti telefonici dei Referenti da contattare in caso di presenza delle condizioni di rischio di contagio da COVID-19;
3. diffusione delle istruzioni per la corretta detersione delle mani, da affiggere all'interno di tutti i servizi igienici (*Allegato II*);
4. diffusione delle norme igieniche volte a ridurre il rischio di contagio durante la fruizione dei servizi igienici, tramite affissione di apposita cartellonistica (*Allegato III*);
5. diffusione delle regole generali distanziometriche da rispettare relativamente alle postazioni di lavoro e a tutte le potenziali occasioni di possibile assembramento.

Dato lo scenario attuale di emergenza, in alternativa alla modalità cartacea, tutti gli scambi informativi, i verbali e le varie approvazioni delle decisioni aziendali dovranno avvenire preferibilmente in modo informatico (anche in video-conferenza), per evitare di agevolare qualsiasi forma di aggregazione spontanea.

### **2.2. *Informazione ai Clienti e ai Fornitori***

L'Agenzia garantisce l'attivazione di un canale di comunicazione con tutti i Clienti e i Fornitori al fine di promuovere lo scambio reciproco di tutte le misure anti-contagio messe in atto, tramite invio

massivo di e-mail. In particolare, l'organizzazione del lavoro richiede di programmare preliminarmente giorno e ora dei vari appuntamenti, evitando il configurarsi di un assembramento, prevedendo la presenza di **non più di 2 persone** (un collaboratore dell'Agenzia e il Cliente acquirente, per esempio), le quali, a loro volta, sono informate circa gli obblighi da rispettare (mantenere la distanza di sicurezza, indossare i Dispositivi di Protezione Individuale, totale assenza di sintomi connessi a COVID-19, ecc.).

### **3. GESTIONE ORGANIZZATIVA: ATTIVITÀ SVOLTA ALL'INTERNO DELL'AGENZIA**

In fase di riapertura delle attività si prevede l'invio massivo di una **comunicazione di "ritorno a lavoro"** a tutti i Lavoratori (Dipendenti e Collaboratori nella accezione più ampia del termine), per la condivisione dei nuovi *standard* di comportamento da seguire.

Ad ogni lavoratore viene richiesto un feedback (informatico o cartaceo) di corretta ricezione delle procedure e tale elemento, conservato dall'Agenzia, vale come avvenuta consegna dell'informativa: per la registrazione della ricezione della procedura si dispone o la sottoscrizione del modello "un Lavoratore per volta" (evitando la creazione di assembramenti), rispettando la distanza interpersonale di 1,80 mt., o attraverso la notifica di lettura della e-mail che viene inviata al singolo Lavoratore; in aggiunta, si richiede, nel momento in cui il Lavoratore rientri al lavoro dopo il periodo svolto presso il proprio domicilio, la compilazione di una check-list per la dichiarazione del proprio stato di salute, in quanto il personale può tornare a lavorare **solo se in buone condizioni di salute** e se non presenta alcuno dei sintomi previsti, anche dal Protocollo del 14 Marzo 2020 e successive integrazioni e modificazioni, tipici del possibile contagio da COVID-19, (febbre a 37,5°C, tosse, difficoltà respiratoria, dolore alle ossa) (**Allegato IV**) da compilare all'ingresso con penna personale, tenendo sempre in considerazione il divieto di creare assembramenti.

Detta autodichiarazione deve essere sottoscritta solo al primo rientro al lavoro dopo il periodo svolto presso il proprio domicilio.

Tutti i Lavoratori, prima di entrare all'interno degli ambienti di lavoro devono indossare i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e tra questi rientrano anche le mascherine chirurgiche.

Non solo, l'Agenzia potrebbe adottare le seguenti indicazioni:

- implementare il ritorno **incrementale** del personale sul luogo di lavoro, prevedendo un frazionamento;
- favorire nuovamente il ricorso al **lavoro agile (smart working)** volto a ridurre al minimo la presenza di persone all'interno di un ambiente di lavoro;
- **incentivare** l'accesso agli uffici ai Clienti **previo appuntamento**;
- **favorire gli incontri e/o le riunioni in remoto**, tramite mezzi informatici di comunicazione, procrastinando il più possibile l'organizzazione delle stesse in ufficio, al fine di evitare assembramenti;
- **incentivare la digitalizzazione della documentazione** da rilasciare ai Clienti preferibilmente a mezzo e-mail o supporto informatico.

### **3.1 Gestione rientro al lavoro del Lavoratore risultato positivo e poi negativo**

#### **3.1.A - Rientro al lavoro del Lavoratore risultato positivo e poi negativo con Medico Competente**

Qualora il Datore di Lavoro, per la sicurezza ex art. 2 comma 1 lettera b) del d.lgs. 81/08, a seguito di propria e specifica valutazione del rischio non abbia nominato un Medico Competente dovrà favorire il rientro in Agenzia del Lavoratore seguendo, tra le altre, le seguenti istruzioni (#):

1. ricevere con certezza dal Lavoratore interessato l'evidenza documentale che il medesimo abbia effettuato 2 tamponi entrambi con esiti negativi;
2. ricevere copia della comunicazione inviata alla Polizia Locale o ATS nella quale il soggetto interessato dà evidenza a codesta autorità della negativizzazione al tampone;
3. ottenere il certificato medico di "idoneità" rilasciato dal Medico Curante;
4. ottenere la compilazione dell'autocertificazione attestante, tra le altre, l'assenza di sintomi e di temperatura superiore a 37,5° C.

**(#)** *Le istruzioni sopra indicate sono una indicazione operativa e di indirizzo al Datore di Lavoro, il quale potrà adottare anche ulteriori misure in virtù della sua specifica qualifica. Si precisa, sul punto, che al momento non vi sono specifiche indicazioni normative circa protocolli di rientro del Lavoratore ex positivo in assenza di nomina del Medico Competente da parte del Datore Lavoro.*

A seguito dell'introduzione del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34, si prevede che *"fino alla data di cessazione dello stato di emergenza per rischio sanitario sul territorio nazionale, i Datori di Lavoro pubblici e privati assicurano la sorveglianza sanitaria eccezionale dei Lavoratori maggiormente esposti a rischio di contagio, in ragione dell'età o della condizione di rischio derivante da immunodepressione, anche da patologia COVID-19, o da esiti di patologie*

*oncologiche o dallo svolgimento di terapie salvavita o comunque da comorbilità che possono caratterizzare una maggiore rischiosità”, come riportato nell’art. 83 comma 1 dello stesso decreto.*

*Sempre ex art. 83 comma 2 dello stesso Decreto Legge, si prescrive che “per i Datori di Lavoro che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, non sono tenuti alla nomina del Medico Competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria nei casi previsti dal medesimo decreto - fermo restando la possibilità di nominarne uno per il periodo emergenziale - la sorveglianza sanitaria eccezionale di cui al comma 1 del presente articolo può essere richiesta ai servizi territoriali dell'INAIL che vi provvedono con propri Medici del Lavoro, su richiesta del Datore di Lavoro, avvalendosi anche del contingente di personale di cui all'articolo 10 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27”.*

Se, dunque, il Datore di Lavoro, visto quanto espresso dal sopracitato articolo, ritiene necessaria la nomina di un Medico Competente (anche temporanea), si raccomanda di seguire l’istruzione operativa di rientro del Lavoratore risultato positivo poi negativo con Medico Competente.

Qualora, per la sicurezza ex art. 2 comma 1 lettera b) del Decreto Legislativo 81/08, il Datore di Lavoro abbia nominato un Medico Competente, si dovrà favorire il rientro in Agenzia del Lavoratore solo previa visita di idoneità effettuata dal Medico Competente nominato.

### 3.1.B - Rientro al lavoro del Lavoratore risultato positivo e poi negativo con Medico Competente

Qualora, per la sicurezza ex art. 2 comma 1 lettera b) del d.lgs. 81/08, il Datore di Lavoro, a seguito di propria e specifica valutazione del rischio, non abbia nominato un Medico Competente dovrà favorire il rientro in Agenzia del Lavoratore seguendo, tra le altre, le seguenti istruzioni (##):

1. ricevere con certezza dal Lavoratore interessato l’evidenza documentale che il medesimo abbia effettuato 2 tamponi entrambi con esiti negativi;
2. ricevere copia della comunicazione inviata alla Polizia Locale o ATS nella quale il soggetto interessato dà evidenza alle Autorità della negativizzazione al tampone;
3. ottenere il certificato medico di “idoneità” rilasciato dal Medico Curante;
4. compilazione dell’autocertificazione attestante, tra le altre, l’assenza di sintomi e di temperatura superiore a 37,5° C.

**(##)** *Le istruzioni su indicate sono una indicazione operativa e di indirizzo al Datore di Lavoro, il quale potrà adottare anche ulteriori misure in virtù della sua specifica qualifica. Si precisa, sul punto, che al momento non vi sono specifiche indicazioni normative circa protocolli di rientro del Lavoratore ex positivo in assenza di nomina del Medico Competente da parte del Datore Lavoro.*

#### 4. MISURE DI CONTENIMENTO E CONTROLLO DEL CONTAGIO ALL'INTERNO DELL'AGENZIA

Al fine di regolamentare il più possibile gli ingressi e le uscite all'interno dei vari luoghi di lavoro e cercando di garantire la percentuale di frazionamento stabilita, ogni realtà esamina le planimetrie aziendali per modificare, qualora necessario, i layout e la predisposizione delle scrivanie, tenendo in considerazione la distanza minima da mantenere di 1 metro tra un Lavoratore e l'altro, utilizzando indicatori a pavimento o a parete, in base alle esigenze, e riconfigurando, se necessario, la disposizione degli arredi.

Le opzioni possono essere:

- occupare le postazioni in modo alternato o a scacchiera;
- rimuovere alcuni arredi, se necessario, per garantire la distanza di sicurezza.

Si raccomanda di tenere, per quanto possibile, le porte degli uffici aperte per garantire una corretta ventilazione naturale ed il necessario ricambio d'aria.

L'Agenzia potrebbe adottare **plexiglass e indicatori a pavimento**, anche adesivi, per il mantenimento della distanza di sicurezza (per Clienti e/o Fornitori esterni) per la protezione di postazioni a contatto con il Cliente e tiene in considerazione la possibilità di predisporre tali protezioni anche tra una postazione e l'altra in caso di scrivanie condivise, per le quali non sarebbe possibile rispettare la distanza di sicurezza.

Ogni ambiente di lavoro viene dotato di **postazioni di disinfettanti gel** per mezzo dei quali ogni Lavoratore / Collaboratore, prima e dopo l'utilizzo quotidiano, può igienizzare tutte le attrezzature d'ufficio utilizzate durante la giornata lavorativa.

Per quanto riguarda la Fase 2 con la riapertura degli uffici dopo il periodo di chiusura della Fase 1, l'Agenzia provvede, preventivamente, alla sanificazione dei locali e alla pulizia dei filtri dell'impianto di ventilazione rimasto fermo ad opera di ditta di manutenzione specializzata, oltre alla sanificazione e alla pulizia continue e da garantire con periodicità proporzionata all'uso e alla frequentazione di locali e attrezzature. In attesa di ulteriori chiarimenti, per la sanificazione e l'uso dei prodotti adeguati si invita alla consultazione dell'apposito **Allegato V**. In ogni caso, i prodotti al momento raccomandati sono quelli a base di cloro (es.: ipoclorito di sodio) allo 0,1% o prodotti a base di etanolo al 70% minimo.



Nel caso di presenza di una persona positiva al COVID-19 all'interno dei locali aziendali, si procede alla pulizia e sanificazione dei suddetti, secondo quanto disposto dalla circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute, nonché alla ventilazione di tali ambienti.

Altre raccomandazioni applicabili sono:

- **predisporre idonea cartellonistica** per raccomandare di indossare i dispositivi di protezione individuale forniti prima di entrare in ufficio;
- affiggere nei punti di contatto con superfici comuni **apposita cartellonistica (Allegato VI)** accompagnata da **idonea informativa privacy COVID-19 (Allegato VII - A)**, con erogatore gel igienizzante per mani o fazzoletti di carta usa e getta.

#### **4.1 Gestione spazi comuni (area break, servizi igienici, ascensori...)**

Si provvede allo spegnimento temporaneo dei distributori automatici, qualora presenti.

L'accesso all'area break viene regolamentato tramite affissione di apposita cartellonistica (**Allegato VIII**) mediante la quale viene comunicato la capienza massima della stessa, sulla base del rispetto della distanza di sicurezza e tramite organizzazione di turni che devono essere assegnati e comunicati con anticipo.

In particolare:

- si garantisce la **presenza di un igienizzante per le mani** nell'area;
- si raccomanda di **evitare di toccare superfici e oggetti non necessari**;
- si garantisce **pulizia periodica dell'Area**, anche da parte dei Collaboratori alla fine di ogni.

Per quanto concerne l'utilizzo dell'**ascensore**, si raccomanda di gestirne la capacità riducendo al minimo l'interazione fisica all'interno di esso, incoraggiando l'utilizzo delle scale come valida alternativa o prevedendo la presenza di una persona al massimo.

**NOTA BENE** - Questa regola è, ovviamente, riferibile anche a tutte le altre situazioni esterne alle sedi di lavoro, pertanto è prassi da rispettare anche in occasione delle visite immobiliari, con e senza presenza di Clienti.

Per quanto concerne le **aree di attesa** va definito il numero massimo di persone presenti contemporaneamente e le sedie dovranno essere utilizzate solo in modo alternato, predisponendo idonea cartellonistica per indicare i posti utilizzabili mantenendo la distanza di sicurezza.

Per l'utilizzo dei **servizi igienici**, viene affissa sulle porte di ingresso cartellonistica indicante le buone prassi da rispettare, rammentando la necessità di avere quante più postazioni di igienizzante, anche all'ingresso dei servizi stessi, per garantire una pulizia costante delle mani.

L'accesso ai servizi igienici deve essere consentito, in via del tutto cautelativa, a **1 persona al massimo** (numero che può variare a seconda delle dimensioni effettive del servizio igienico in quanto il parametro fondamentale da rispettare permane essere la distanza di un 1 metro).

In questa fase, inoltre, bisognerebbe sensibilizzare il personale a fumare il meno possibile.

Ogni qualvolta viene effettuata la pausa in ambiente esterno la mascherina deve essere tolta (anche solo parzialmente): questo passaggio implica una maggiore esposizione al contagio, vista la vicinanza delle dita alla bocca. Per poter contenere la condizione e dopo aver allentato i laccetti superiori, si raccomanda di lavare/sanificare le mani.

Mentre viene fumata la sigaretta nel posto fumo dovranno comunque essere garantite distanze maggiormente cautelative (2 metri) ed al termine dovranno essere sanificate nuovamente le mani prima di riallacciare i laccetti superiori.

#### **4.2 Lavoratrici gestanti e puerpere e Lavoratori sensibili/fragili**

La gestione del personale femminile gestante e/o puerpere e dei Lavoratori fragili rappresenta un argomento chiave nella gestione della ripresa dell'attività lavorativa contro la diffusione del COVID-19. In particolare, si raccomanda di **prediligere il lavoro agile**, sia per tutto il personale femminile in gravidanza o in fase di allattamento, che per i soggetti fragili/sensibili, procrastinando il ritorno immediato agli ambienti di lavoro al fine di evitare possibili complicanze sia dello stato di gravidanza che dello stato di salute.

Si definiscono *“persone con particolari fragilità i portatori di patologie attuali o pregresse che li rendono suscettibili e di conseguenza particolarmente gravi in caso di contagio”*. In suddetto caso, trattandosi di situazioni che il Datore di Lavoro non è tenuto a conoscere in quanto coperti da

segreto professionale del Medico Competente, in coordinamento con il Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente stesso, il Datore di Lavoro (qualora non lo avesse ancora fatto) procede ad inviare a tutti i Lavoratori comunicazione nella quale informa che, ove questi si considerino in situazioni di particolare fragilità, debbano farsi parte attiva nel segnalare tale stato al Medico Competente o comunque direttamente al Medico di Medicina Generale, il quale, a sua volta, esprime il parere in merito allo stato di ipersuscettibilità, anche in relazione all'età.

Nel caso in cui il Medico Competente non sia in possesso di tutte le informazioni necessarie, lo stesso richiede ai Lavoratori di trasmettergli tutta la documentazione utile a comprovare detta condizione di particolare fragilità.

## **5. GESTIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA ALL'ESTERNO**

Risulta di fondamentale importanza non solo predisporre accorgimenti all'interno degli uffici delle diverse Agenzie ma anche seguire una procedura condivisa per organizzare il lavoro svolto presso i Clienti (Acquirenti / Conduttori) e/o i vari appuntamenti con i diversi proprietari degli immobili gestiti (Venditori / Locatori). Medesimi accorgimenti vanno predisposti per le relazioni con tutti i soggetti con i quali si svolge l'attività (es.: periti, tecnici, fotografi, homestager, professionisti, ecc.).

### ***5.1 Appuntamenti con i Clienti***

Si procede ad **incentivare** i **supporti digitali di visita** agli immobili (es.: video, virtual tour, foto a 360°) per mettere in atto una prima scrematura della clientela e ridurre, per quanto possibile, il numero complessivo di visite in loco. Vanno utilizzati tutti i possibili strumenti digitali anche per la preventiva trasmissione / ricezione della documentazione in via telematica e per le comunicazioni tra le parti (video chiamate o video conferenze con la partecipazione di più soggetti). In caso di appuntamenti in Agenzia, al termine degli stessi è necessario provvede ad igienizzare le superfici con le quali i Clienti siano entrati in contatto.

Le attività vanno svolte tutte previa organizzazione di appuntamenti che garantiscano la presenza di un numero di persone prestabilito e limitato a chi ritenuto necessario, per un intervallo di tempo predeterminato, limitando al massimo il numero delle visite.

Nel caso in cui il sopralluogo o la visita fossero necessari / obbligatori, prima di procedere si richiede al Cliente (Acquirente/Conducente) l'invio, tramite mezzi di comunicazione informatici, di un'autocertificazione (**Allegati IX e X**) con la quale il Cliente coinvolto nell'appuntamento dichiara:

- **di essere stato adeguatamente informato dall'Agenzia sulle procedure da rispettare e sulle misure di sicurezza dalla stessa adottate;**
- **di non essere in quarantena;**
- **di non presentare sintomi febbrili o influenzali;**
- **di non essere stato a contatto con sospetti positivi COVID-19.**

Se ciò non fosse possibile, al primo incontro il Cliente dovrà esibire detta autocertificazione al personale di Agenzia. Il Garante ha chiarito, nelle FAQ presenti sul proprio sito, che è possibile raccogliere l'autodichiarazione da parte del cliente senza che questa sia oggetto di archiviazione da parte della Agenzia la quale deve solo prenderne atto al fine di effettuare l'appuntamento, nel rispetto del principio di minimizzazione del trattamento come previsto dal GDPR e in ottemperanza della procedura interna gestione dati Covid-19. Per ogni dettaglio sul trattamento dei dati si rinvia a quanto contenuto nella informativa (**Allegato VII - B**).

Non solo, al momento dell'appuntamento il Cliente dovrà presentarsi già dotato di:

- ✓ **mascherina di tipo chirurgico;**
- ✓ **guanti monouso.**

È opportuno provvedere comunque di dotarsi e dotare i propri Collaboratori di una congrua scorta dei sopraccitati dispositivi di protezione individuale da fornire ai Clienti nel caso in cui ne fossero sprovvisti; è opportuno provvedere di fornire, a propria cura, al Cliente i sovrascarpe (dei quali difficilmente il Cliente potrebbe essere dotato in proprio) al fine di poter procedere in sicurezza con lo svolgimento dell'incontro.

Il Cliente dovrà rispettare la **distanza interpersonale minima di sicurezza di 1 metro** ed evitare assolutamente le strette di mano, qualsiasi altra forma di contatto fisico, evitando anche di toccare le superfici dell'immobile, se non strettamente necessario. In caso di utilizzo di ascensori o di passaggi obbligati che limitano le distanze, far transitare una persona per volta – come meglio indicato nel precedente punto 4.1, pag. 9.

Il Titolare / Collaboratore dell’Agenzia, oltre ad essere dotato di tutte le misure di protezione necessarie, dovrà utilizzare strumenti quali blocchi o penne strettamente personali, da non condividere con nessuno dei presenti.

## **5.2 Appuntamenti con i proprietari (Venditori / Locatori)**

In caso di visita a **immobili occupati**, ove possibile, chiedere agli occupanti di consentire la visita senza la loro presenza, oppure ove non praticabile:

- chiedere anticipatamente la presenza di al **massimo un proprietario** e la compilazione, da parte di quest’ultimo, dell’**autocertificazione** sopra citata (**Allegato IX**), da inoltrare tramite e-mail prima dell’appuntamento a seguito di specifica richiesta da parte della Agenzia (**Allegato X**); detta autocertificazione non sarà oggetto di archiviazione da parte della Agenzia la quale deve solo prenderne atto al fine di effettuare l’appuntamento (vedasi precedente punto 5.1, pagg. 11 e 12);
- **istruire** chi presenzierà negli immobili sulle procedure di sicurezza adottate dall’Agenzia, invitandoli ad indossare mascherine protettive, a mantenere una congrua distanza di sicurezza e a evitare ogni tipo di contatto fisico sia con il professionista che con il visitatore;
- **sensibilizzare i proprietari** a igienizzare e arieggiare i locali prima e dopo di ogni visita;
- **conservare documenti e oggetti** (chiavi, telecomandi o altri dispositivi), rilasciati dal proprietario, in sacchetti monouso sigillabili, previa igienizzazione.

**NOTA BENE** – il D.L. 33 del 16.5.2020 e il DPCM del 17.5.2020 (che va a sostituire il DPCM del 26.4.2020), oltre alle Ordinanze 546 e 547 della Regione Lombardia, hanno introdotto alcune novità sostanziali. In sintesi:

- ✓ a far data dal 18.5.2020 **cessazione delle limitazioni alla circolazione** all’interno del territorio regionale in cui ci si trova in modo abituale / stabile, pertanto il modello di autocertificazione deve essere utilizzato esclusivamente in caso di necessario spostamento infra regionale, fermo restando l’onere della prova relativa alla motivazione che deve essere una di quelle previste dalla norma (comprovate esigenze lavorative, assoluta urgenza, motivi di salute); questo limite, al momento, è in vigore fino al prossimo 2 giugno compreso;
- ✓ **divieto di assembramento** di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico; obbligo di mantenimento della distanza interpersonale di sicurezza (minimo 1 mt.) anche in occasione di riunioni;

- ✓ **obbligo di indossare la mascherina**, ogni qualvolta ci si rechi fuori dall'abitazione o dal luogo di lavoro, contestualmente ad una puntuale disinfezione delle mani (Ordinanza Regionale);
- ✓ **obbligo per il Datore di Lavoro di misurare la temperatura corporea al Lavoratore prima dell'accesso agli uffici** (Ordinanza Regionale valida sino al 31.5.2020);
- ✓ **raccomandazione a misurare la temperatura corporea anche a Clienti / Visitatori** (Ordinanza Regionale valida sino al 31.5.2020).

La violazione delle disposizioni contenute nel D.L. e nelle Ordinanze ad esso collegate comporta sanzioni di natura penale nei casi più gravi e sanzioni amministrative (da € 400 a € 3.000, al momento) oltre alla chiusura dell'attività (per un periodo che va da 5 a 30 giorni).

## **6. TRASMISSIONE PROCEDURA E SOTTOSCRIZIONE**

Il responsabile di Agenzia / Datore di Lavoro che intende adottare il presente documento ne favorisce la consegna a tutti i Lavoratori e ne consente la consultazione ai Clienti, in modo da metterli a conoscenza delle procedure attuate dall'Agenzia e per darne ampia visibilità.

Vista la contingenza, l'urgenza e l'emergenza, si ritiene valida anche l'approvazione delle parti a mezzo e-mail senza firma autografa.

**Si ribadisce che il presente documento, contenente le principali linee guida per le procedure da adottare, è necessariamente oggetto di continuo aggiornamento, nel rispetto del susseguirsi delle norme di riferimento.**

Il Datore di Lavoro

---

Il Lavoratore

---

## **7. ALLEGATI**

**ALLEGATO I:** MISURE DI RIDUZIONE DELLA DIFUSIONE DI COVID-19

**ALLEGATO II:** ISTRUZIONI PER LA CORRETTA DETERSIONE DELLE MANI

**ALLEGATO III:** ISTRUZIONI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI IGIENICI

**ALLEGATO IV:** MODULO DI AUTODICHIARAZIONE STATO DI SALUTE - DIPENDENTI

**ALLEGATO V:** ISTRUZIONI PER LA SANIFICAZIONE E LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI

**ALLEGATO VI:** ISTRUZIONI PER INGRESSO E TIMBRATURA

**ALLEGATO VII - A:** INFORMATIVA PRIVACY COVID-19 PER IL LAVORATORE

**ALLEGATO VII - B:** INFORMATIVA PRIVACY COVID-19 PER IL CLIENTE

**ALLEGATO VIII:** ISTRUZIONI PER ACCESSO AL LOCALE PAUSA PRANZO/ AREA BREAK

**ALLEGATO IX:** MODULO DI AUTODICHIARAZIONE STATO DI SALUTE DEL CLIENTE  
(ACQUIRENTE/CONDUTTORE E PROPRIETARIO IMMOBILE)

**ALLEGATO X:** COMUNICAZIONE PREVENTIVA AL CLIENTE