



MARCO BOSCOLO BIELO

COVID-19

RIAPERTURA DEI CANTIERI ALLA LUCE DEL PROTOCOLLO MIT

CON ESEMPIO DI ADEGUAMENTO
DEL PIANO DI SICUREZZA E COORDINAMENTO
E DI VALUTAZIONE DEI COSTI DI SICUREZZA



 **PRONTO
GRAFILL** 
Clicca e richiedi di essere contattato
per **informazioni** e **promozioni**

  **WEBAPP INCLUSA**
CON AGGIORNAMENTO AUTOMATICO



Marco Boscolo Bielo

COVID-19 – RIAPERTURA DEI CANTIERI ALLA LUCE DEL PROTOCOLLO MIT

Ed. I (04-2020)

ISBN 13 978-88-277-0153-9

EAN 9 788827 701539

Collana **COME FARE PER** (16), versione eBook

© **GRAFILL S.r.l.** Via Principe di Palagonia, 87/91 – 90145 Palermo

Telefono 091/6823069 – Fax 091/6823313 – Internet <http://www.grafill.it> – E-Mail grafill@grafill.it

**CONTATTI
IMMEDIATI**



ProntoGRAFILL
Tel. 091 226679



Chiamami
chiamami.grafill.it



Whatsapp
grafill.it/whatsapp



Messenger
grafill.it/messenger



Telegram
grafill.it/telegram

Edizione destinata in via prioritaria ad essere ceduta nell'ambito di rapporti associativi.

Tutti i diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica e di riproduzione sono riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta in alcuna forma, compresi i microfilm e le copie fotostatiche, né memorizzata tramite alcun mezzo, senza il permesso scritto dell'Editore. Ogni riproduzione non autorizzata sarà perseguita a norma di legge. Nomi e marchi citati sono generalmente depositati o registrati dalle rispettive case produttrici.



**PRONTO
GRAFILL**



**CLICCA per maggiori informazioni
... e per te uno SCONTO SPECIALE**

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE.....	p.	5
2. IL PROTOCOLLO MIT E LE LINEE GUIDA.....	"	7
3. ADEGUAMENTO DEL PIANO DI COORDINAMENTO E SICUREZZA.....	"	10
4. ADEGUAMENTO DEL PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA	"	12
5. RIORGANIZZAZIONE DEL CANTIERE	"	13
6. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE.....	"	14
7. ADEGUAMENTO DEI COSTI PER LA SICUREZZA	"	16
8. ATTESTAZIONE DEL CSE DELLE IPOTESI DI ESCLUSIONE DEL DEBITORE	"	17
9. ESEMPIO TIPO DI ADEGUAMENTO DEL PIANO DI SICUREZZA E COORDINAMENTO.....	"	19
↘ LA WEBAPP INCLUSA.....	"	32
Contenuti della WebApp.....	"	32
Requisiti hardware e software	"	34
Utilizzo della piattaforma WEBAPP GRAFILL.....	"	34
Assistenza tecnica (TicketSystem).....	"	35

PRESENTAZIONE

In data 24 aprile 2020 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) in collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS) ha emanato un documento concertato con varie categorie e sindacati: ANCI, UPI, Anas S.p.A., RFI, ANCE, Alleanza delle Cooperative, Feneal Uil, Filca – CISL e Fillea CGIL¹. Il documento contiene un **Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del Covid-19 nei cantieri** (in seguito indicato semplicemente con il termine *Protocollo MIT*) che indica quali disposizioni e misure di sicurezza debbano applicarsi ai cantieri per la loro riapertura².

Questa pubblicazione è indirizzata ai tecnici del settore cantieristico e in particolare ai coordinatori in fase di progettazione (CSP) e di esecuzione (CSE) e si prefigge di:

1. Illustrare i principi del *Protocollo MIT*;
2. Mettere a disposizione dei CSP e dei CSE un modello di adeguamento del Piano di Sicurezza e di Coordinamento editabile contenente le misure previste nel *Protocollo MIT*;
3. Offrire ai tecnici un modello base di foglio elettronico per l'adeguamento dei costi sicurezza.

I contenuti della documentazione offerta garantiscono gli adempimenti minimi da mettere in atto nei cantieri edili e le indicazioni di coordinamento con le altre figure professionali (datore di lavoro, lavoratori, fornitori, subappaltatori,

¹ Significato delle sigle: **ANCI** = Associazione Nazionale dei Comuni Italiani; **UPI** = Unione delle Province; **Anas** = Azienda nazionale Autonoma delle Strade; **RFI** = Rete Ferroviaria Italiana; **ANCE** = Associazione Nazionale Costruttori Edili; **Feneal UIL** = Federazione Nazionale Lavoratori Edili Affini e del Legno affiliato al sindacato UIL = Unione Italiana del Lavoro; **Filca CISL** = Federazione Italiana Lavoratori Costruzioni e Affini affiliata al sindacato CISL = Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori; **Fillea CGIL** = Federazione Italiana dei Lavoratori del Legno, dell'Edilizia, delle Industrie Affini ed Estrattive affiliata al sindacato CGIL = Confederazione Generale Italiana del Lavoro.

² Allegato 7 al D.P.C.M. 26/04/2020.

IL PROTOCOLLO MIT E LE LINEE GUIDA

Il *Protocollo MIT* contiene le *Linee Guida* per le misure precauzionali da attuarsi nei cantieri per contrastare la diffusione del virus Covid-19, in vista della loro riapertura. Dette misure mettono in pratica le prescrizioni del legislatore e le indicazioni dell'Autorità Sanitaria. Il protocollo è stato condiviso con associazioni di categoria e sindacati operanti nel settore delle costruzioni. L'obiettivo condiviso è fornire indicazioni operative (*Linee Guida*) finalizzate ad incrementare nei cantieri l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento, adottate a livello generale in tutti i luoghi di lavoro, per contrastare il rischio di epidemia. Il Covid-19 rappresenta, infatti, un rischio biologico per il quale occorre adottare misure uguali per tutta la popolazione. Tali misure si estendono alle Imprese presenti nei cantieri, ai subappaltatori, ai fornitori e, in generale, a tutti i soggetti coinvolti che possano presentare possibilità di contatto e/o contagio.

La principale misura di contenimento da considerare nei cantieri edili è la cosiddetta *distanza interpersonale* necessaria per i vari tipi di lavorazione. È questa una discriminante che distingue due casi:

1. Cantieri in cui non è possibile, in relazione alle lavorazioni da eseguire, rispettare la distanza interpersonale di almeno 1 metro;
2. Cantieri in cui è possibile garantire la distanza interpersonale maggiore di 1 metro.

Nel primo caso devono essere adottati strumenti di protezione individuale specifici (e certificati) per il contenimento della diffusione del virus. Nel secondo caso, invece, vanno adottate le altre misure generali di contenimento del virus specificate nel seguito.

In generale vi sono altre circostanze nelle quali la distanza interpersonale deve essere garantita, ad esempio negli spogliatoi, nelle mense (laddove il cantiere disponga di questo tipo di servizio), nei contatti con i fornitori, ecc.. In ogni caso è compito del Coordinatore per la Sicurezza nell'Esecuzione dei lavori (CSE), ove nominato ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (D.Lgs. n. 81/2008), provvedere ad integrare il Piano di Sicurezza e di

ADEGUAMENTO DEL PIANO DI COORDINAMENTO E SICUREZZA

Come già indicato al precedente paragrafo vi è l'obbligo di adeguamento/integrazione del Piano di Sicurezza e di Coordinamento con i contenuti delle Linee Guida. In particolare il *Protocollo MIT* demanda l'obbligo al Coordinatore in Fase di Esecuzione (articolo 89, comma 1, lettera f), del D.Lgs. n. 81/2008)¹.

È richiesta, dunque, la stesura di un documento integrativo (non necessariamente la totale riscrittura del piano originario) che recepisca i contenuti del Protocollo e delle Linee Guida e indichi le nuove misure di prevenzione da adottare.

Oltre all'aggiornamento del cronoprogramma, dei costi per la sicurezza, e di quanto altro necessario, si richiama particolare attenzione per la valutazione della *distanza interpersonale durante le lavorazioni*, la quale origina l'obbligo di utilizzo di DPI specifici.

Si ritiene utile precisare che:

1. Quando le lavorazioni da eseguire in cantiere impongono di lavorare a distanza interpersonale minore di un metro e non sono possibili altre soluzioni organizzative e non sono disponibili, in numero sufficiente, mascherine e altri dispositivi di protezione individuale (guanti, occhiali, tute, cuffie, ecc..) conformi alle disposizioni delle autorità scientifiche e sanitarie) vi è la conseguente sospensione delle lavorazioni.
2. Se l'accesso agli spazi comuni (per esempio nelle mense laddove presenti) non può essere contingentato, con la previsione di una ventilazione continua dei locali, di un tempo ridotto di sosta all'interno di tali spazi e con il mantenimento della distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone che li occupano e non è possibile assicurare il servizio di mensa in altro modo per assenza, nelle adiacenze del cantiere, di esercizi com-

¹ Questo «obbligo», a parere dell'Autore, va ovviamente riconsiderato in termini di incarico e pattuizione dell'onorario con la Committenza. Secondo lo stesso principio che prevede la possibilità che i costi della sicurezza vadano riveduti.

ADEGUAMENTO DEL PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA

Il *Protocollo MIT* non fa esplicito riferimento ai Piani Operativi di Sicurezza POS (articolo 89, lettera *h*), D.Lgs. n. 81/2008) che vengono redatti dal Datore di Lavoro. Tuttavia, in quanto piano di dettaglio, si ritiene vi sia la necessità del suo adeguamento.

RIORGANIZZAZIONE DEL CANTIERE

Le misure imposte dalle Linee Guida del *Protocollo MIT* comportano necessariamente la riorganizzazione del cantiere. In generale, a titolo indicativo e non esaustivo, ciò implica l'opportunità di valutare le seguenti misure esplicitamente richiamate nel documento ministeriale:

1. Valutazione della necessità di utilizzo di DPI specifici in funzione della distanza interpersonale;
2. Valutazione della necessità di introdurre turni di lavoro;
3. Misure per ridurre il contatto interpersonale fra Ditte diverse presenti in cantiere, con i fornitori, con i trasportatori ed in generale con persone «estranee» che possano entrare in contatto in cantiere;
4. Adeguamento del cronoprogramma;
5. Gestione delle misurazioni di temperatura corporea;
6. Gestione delle procedure di sanificazione di luoghi, mezzi di trasporto e attrezzature;
7. Gestione di eventuali persone venute a contatto con altre affette da Covid-19;
8. Gestione di persone sintomatiche;
9. Adeguamento della cartellonistica e degli avvisi;
10. Adeguamento dei protocolli di informazione dei lavoratori da parte dei datori di lavoro;
11. Adeguamento delle misure di sorveglianza medico sanitaria;
12. Adeguamento dei costi per la sicurezza.

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

Secondo quanto disposto dalle Linee Guida l'adozione delle misure di igiene e dei dispositivi di protezione individuale è di fondamentale importanza e tuttavia, nel *Protocollo MIT*, si prende atto del fatto che nelle attuali condizioni di emergenza la loro reperibilità potrebbe risultare difficoltosa.

Un primo dispositivo di protezione individuale (DPI) efficace al contenimento del virus è costituito dalle **mascherine**. Queste dovranno essere utilizzate in conformità a quanto previsto dalle indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. In sintesi le tipologie di mascherine in commercio utilizzabili come dispositivi di protezione DPI sono normate dalla UNI EN 149-2009 che prevede una classificazione in base alla loro efficienza filtrante e della loro perdita di tenuta verso l'interno. Nella tabella 1, a titolo di esempio, si riportano le caratteristiche di penetrazione di materiale filtrante previste dalla norma europea sopra richiamata per le tipologie di classificazione.

Tabella 6.1. Penetrazione del materiale filtrante

Classificazione	Penetrazione massima degli aerosol di prova	
	Prova con cloruro di sodio 95 l/min % max.	Prova con olio di paraffina 95 l/min % max.
FFP1	20	20
FFP2	6	6
FFP3	1	1

Sono previste tre classi di dispositivi: FFP1, FFP2 ed FFP3. La capacità protettiva è crescente al crescere dell'ultima cifra contenuta nella sigla identificativa. È evidente che la protezione offerta da un dispositivo FFP3 include la protezione offerta dai dispositivi di classe inferiore: FFP2 e FFP1, e via dicendo. Inoltre, le maschere filtranti antipolvere (denominate anche «*semimaschere*» nella norma UNI) possono essere classificate come utilizzabili solo per un singolo turno di lavoro (monouso) o riutilizzabili (per più di un turno).

ADEGUAMENTO DEI COSTI PER LA SICUREZZA

Come per l'adeguamento del Piano di Sicurezza e di Coordinamento, anche la stima dei costi per la sicurezza è demandata al Coordinatore in Fase di Esecuzione. La quantificazione sarà contenuta nel piano medesimo. Ciò comporterà quasi certamente una revisione della documentazione contrattuale. In allegato alla presente pubblicazione si propone un foglio elettronico con uno schema per la determinazione dei costi della sicurezza. Esso stabilisce una griglia sintetica di partenza minima da implementarsi a cura del CSE.

Si ricorda che nel caso di appalti pubblici la valutazione dei prezzi deve essere conforme alle norme vigenti sugli appalti e quindi va esplicitata la cosiddetta «*formazione del prezzo*» attraverso l'analisi delle sue «*componenti*».

ATTESTAZIONE DEL CSE DELLE IPOTESI DI ESCLUSIONE DEL DEBITORE

Il *Protocollo MIT* stabilisce che il Coordinatore in Fase di Esecuzione attesti l'eventuale ricorrenza delle ipotesi di esclusione di responsabilità del debitore ai sensi degli artt. 1218 e 1223 del Codice Civile.

Si riportano i contenuti dei due articoli:

- **Art. 1218** «*il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*».
- **Art. 1223** «*il risarcimento del danno per l'inadempimento o per il ritardo deve comprendere così la perdita subita dal creditore come il mancato guadagno, in quanto ne siano conseguenza immediata e diretta*».

Il *Protocollo MIT*, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, stabilisce alcune ipotesi tipizzate di esclusione di responsabilità, che si riportano di seguito:

1. La lavorazione da eseguire in cantiere impone di lavorare a distanza interpersonale minore di un metro, non sono possibili altre soluzioni organizzative e non sono disponibili, in numero sufficiente, mascherine e altri dispositivi di protezione individuale (guanti, occhiali, tute, cuffie, ecc.) conformi alle disposizioni delle autorità scientifiche e sanitarie (risulta documentato l'avvenuto ordine del materiale di protezione individuale e la sua mancata consegna nei termini): conseguente sospensione delle lavorazioni;
2. L'accesso agli spazi comuni, per esempio le mense, non può essere contingentato, con la previsione di una ventilazione continua dei locali, di un tempo ridotto di sosta all'interno di tali spazi e con il mantenimento della distanza di sicurezza di 1 metro tra le persone che li occupano; non è possibile assicurare il servizio di mensa in altro modo per assenza, nelle adiacenze del cantiere, di esercizi commerciali, in cui consumare il pasto, non è possibile ricorrere ad un pasto caldo anche al sacco, da consumarsi

ESEMPIO TIPO DI ADEGUAMENTO DEL PIANO DI SICUREZZA E COORDINAMENTO

Si ritiene utile riportare un «*esempio tipo*» di documento di integrazione del Piano di Sicurezza e di Coordinamento. Ciò consentirà di addentrarsi nei contenuti specifici delle Linee Guida indicate dal *Protocollo MIT*. Chiaramente la redazione del Piano è di esclusiva competenza e responsabilità del CSE e non può essere concepito in un formato dai contenuti standard e uguali per tutti i cantieri, pertanto l'«*esempio tipo*» viene allegato in formato «*di documento aperto*» ovvero editabile per le necessarie specificità afferenti ai singoli casi¹.

¹ In relazione alle modalità di redazione del «*piano tipo*» si segnala che per i cantieri di grandi dimensioni (ovvero con più di 250 persone) e/o in cantieri in cui siano previsti servizi quali mense e dormitori, i contenuti vanno implementati con le seguenti misure particolari:

Punto 5 Linee Guida, ultimo comma

Il datore di lavoro si assicura che in ogni cantiere di grandi dimensioni per numero di occupati (superiore a 250 unità) sia attivo il presidio sanitario e, laddove obbligatorio, l'apposito servizio medico e apposito pronto intervento; per tutti gli altri cantieri, tali attività sono svolte dagli addetti al primo soccorso, già nominati, previa adeguata formazione e fornitura delle dotazioni necessarie con riferimento alle misure di contenimento della diffusione del virus Covid-19.

Punto 6 Linee Guida

- L'accesso agli spazi comuni, comprese le mense e gli spogliatoi è contingentato, con la previsione di una ventilazione continua dei locali, di un tempo ridotto di sosta all'interno di tali spazi e con il mantenimento della distanza di sicurezza di 1 metro tra le persone che li occupano; nel caso di attività che non prevedono obbligatoriamente l'uso degli spogliatoi, è preferibile non utilizzare gli stessi al fine di evitare il contatto tra i lavoratori; nel caso in cui sia obbligatorio l'uso, il coordinatore per l'esecuzione dei lavori, ove nominato ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, provvede al riguardo ad integrare il Piano di sicurezza e di coordinamento anche attraverso una turnazione dei lavoratori compatibilmente con le lavorazioni previste in cantiere;
- Il datore di lavoro provvede alla sanificazione almeno giornaliera ed alla organizzazione degli spazi per la mensa e degli spogliatoi per lasciare nella disponibilità dei lavoratori luoghi per il deposito degli indumenti da lavoro e garantire loro idonee condizioni igieniche sanitarie;
- Occorre garantire la sanificazione periodica e la pulizia giornaliera con appositi detersivi anche delle tastiere dei distributori di bevande.

LOGO STUDIO TECNICO

COMUNE DI	PROVINCIA DI
--------------------	-----------------------

PIANO DI SICUREZZA E DI COORDINAMENTO

Decreto Legislativo n. 81/2008

ADEGUAMENTO AI SENSI DEL PROTOCOLLO MIT 24/04/2020

**PROTOCOLLO CONDIVISO DI REGOLAMENTAZIONE
PER IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL COVID-19
NEI CANTIERI**

Lavori
Titolo Autorizzativo
Committente
Coordinatore in fase di esecuzione
Responsabile dei lavori

Data e firma del CSE

LA WEBAPP INCLUSA

Contenuti della WebApp

- **Modello di adeguamento del Piano di Sicurezza e Coordinamento** compilabile con qualsiasi editor di testo (consigliato MS Word)
- **Tabella per la determinazione dei costi di sicurezza**, utilizzabile con qualsiasi editor di fogli di calcolo (consigliato MS Excel)
- **Guida per la produzione di igienizzanti dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità)**, allegato contenuto nel protocollo MIT
- **Speciale Coronavirus**

Banca dati normativa che prevede aggiornamenti automatici per 365 giorni dall'attivazione della WebApp.

La normativa è consultabile attraverso un motore di ricerca e riporta:

- Provvedimenti del Governo
- Ordinanze Commissario straordinario
- Ordinanze emanate dal Dipartimento della Protezione Civile
- Decreti e Direttive ministeriali
- Ordinanze emanate dal Ministero della salute
- Circolari, Provvedimenti e Note del Ministero della salute
- Circolari Ministero dell'interno
- Protocolli e Linee guida
- Provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate
- Provvedimenti ANAC
- Provvedimenti INPS
- Provvedimenti Regione Abruzzo
- Provvedimenti Regione Basilicata
- Provvedimenti Regione Calabria
- Provvedimenti Regione Campania

- Provvedimenti Regione Emilia Romagna
- Provvedimenti Regione Friuli Venezia Giulia
- Provvedimenti Regione Lazio
- Provvedimenti Regione Liguria
- Provvedimenti Regione Lombardia
- Provvedimenti Regione Marche
- Provvedimenti Regione Molise
- Provvedimenti Regione Piemonte
- Provvedimenti Regione Puglia
- Provvedimenti Regione Sardegna
- Provvedimenti Regione Siciliana
- Provvedimenti Regione Toscana
- Provvedimenti Regione Umbria
- Provvedimenti Regione Veneto
- Altri provvedimenti

▪ **Protocolli anticontagio**

1. Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 marzo 2020
2. Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del Covid-19 nei cantieri edili del 19 marzo 2020
3. Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del settore edile del 24 marzo 2020
4. Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 24 aprile 2020 che aggiorna quello del 14 marzo 2020
5. Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del Covid-19 nei cantieri del 26 aprile 2020 che aggiorna il protocollo 19 marzo 2020

▪ **Cartelli del Protocollo di sicurezza e anticontagio da COVID-19**

1. Divieto di assembramento

2. Divieto di ingresso per soggetti con temperatura > 37,5°
 3. Obbligatorio l'uso della mascherina
 4. I guanti sono complementari all'igiene delle mani
 5. File a distanza regolamentare
 6. Mantenere la distanza di sicurezza
 7. Ingresso in ascensore contingentato
 8. Sistemi di lavaggio delle mani
 9. Igienizza le mani prima delle lavorazioni
 10. Adeguate protezioni per tosse e starnuti
 11. Divieto di abbracci e di strette di mano
 12. Pulizia delle superfici comuni
 13. Divieto di toccare occhi naso e bocca con le mani
- **Glossario dei termini essenziali per capire l'evoluzione dell'epidemia di Covid-19**

Requisiti hardware e software

- Dispositivo con MS Windows, Mac OS X, Linux, iOS o Android
- Accesso ad internet e browser web con Javascript attivo
- Software per la gestione di documenti Office e PDF

Utilizzo della piattaforma WEBAPP GRAFILL

WEBAPP GRAFILL è una piattaforma per l'acquisto di **eBook GRAFILL Edizione tecnica** con modalità *on demand*.

La piattaforma **WEBAPP GRAFILL** consente di acquistare ed attivare in tempo reale eBook, software e /o raccolte di documenti editabili.

Attraverso il *Tool di assistenza*, disponibile su tutti i prodotti, è possibile ottenere assistenza tecnica e supporto.

Per entrare nella piattaforma **WEBAPP GRAFILL** ed utilizzare la **WebApp** acquistata procedere come segue:

1. Collegarsi al seguente indirizzo internet:

<https://webapp.grafill.it>

2. Cliccare su **[Accedi]**
3. Inserire *Username* e *Password* dell'account **grafill.it** che hai utilizzato per l'acquisto dell'ebook
4. Nella sezione **LE MIE APP** cliccare sulla copertina del prodotto acquistato e procedere all'uso della WebApp

Assistenza tecnica (TicketSystem)

I prodotti **Grafill** sono coperti da assistenza tecnica gratuita per 365 giorni dall'acquisto. L'assistenza è prevista per l'installazione, l'avvio o la reinstallazione del prodotto (*non è prevista assistenza per il recupero dei dati*), se la configurazione hardware rispetta i requisiti richiesti.

L'assistenza *TicketSystem* è disponibile all'indirizzo <https://www.supporto.grafill.it>. Effettuare il login al *TicketSystem* utilizzando i dati del profilo utente di www.grafill.it ed aprire un ticket seguendo le istruzioni. La cronologia dei ticket resterà disponibile sulla schermata principale del *TicketSystem*.

