



- c. pianificano e registrano le informazioni alla clientela, comunicano con la clientela e gli altri interlocutori tramite diversi canali nella lingua nazionale locale, in una seconda lingua nazionale e in inglese; gestiscono i flussi di clienti e sostengono questi ultimi in tutte le situazioni;
- d. raccolgono ed elaborano informazioni e dati d'esercizio, effettuano analisi comparative fra la situazione teorica e quella effettiva; avviano misure di ottimizzazione per i piani e i processi aziendali relativi al servizio di trasporto e verificano l'efficacia delle misure;
- e. dimostrano predisposizione per le procedure e le interrelazioni complesse alla base del servizio di trasporto; sono assertivi, orientati al cliente e possiedono doti comunicative e negoziali;
- f. operano con sicurezza e determinazione, attuando tutte le prescrizioni legali e aziendali; sanno mantenere la calma anche in situazioni delicate e agiscono in modo concreto e ponderato.

## **Art. 2** Durata e inizio

<sup>1</sup> La formazione professionale di base dura tre anni.

<sup>2</sup> L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

## **Sezione 2: Obiettivi ed esigenze**

### **Art. 3** Principi

<sup>1</sup> Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

<sup>2</sup> Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

<sup>3</sup> Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

### **Art. 4** Competenze operative

La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela:
  - 1. redigere piani d'offerta e d'esercizio per i servizi di trasporto,
  - 2. sviluppare e valutare varianti di orario,
  - 3. calcolare il fabbisogno di risorse in termini di infrastruttura, personale e veicoli per l'attuazione del trasporto,

4. elaborare i piani d'impiego del personale e dei veicoli e l'assegnazione delle risorse in termini di infrastruttura per adempiere all'incarico di trasporto;
- b. garanzia dell'esercizio operativo:
  1. garantire il normale svolgimento dei servizi di trasporto,
  2. riconoscere gli scostamenti rispetto all'esercizio normale durante i servizi di trasporto e adottare misure,
  3. adattare l'impiego dell'infrastruttura, del personale e dei veicoli per gli incarichi di trasporto durante uno scostamento dall'esercizio normale,
  4. riportare all'esercizio normale l'infrastruttura, il personale e i veicoli per gli incarichi di trasporto al termine dello scostamento;
- c. comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori:
  1. pianificare l'informazione alla clientela nel traffico viaggiatori o merci e registrarla nei sistemi,
  2. informare la clientela del traffico viaggiatori o merci e gestire i flussi di clienti,
  3. raccogliere ed elaborare i riscontri degli interlocutori e dei clienti del traffico viaggiatori e merci;
- d. ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio:
  1. raccogliere ed elaborare dati d'esercizio e informazioni per ottimizzare i piani o le procedure d'esercizio dei servizi di trasporto,
  2. effettuare analisi comparative fra la situazione teorica e quella effettiva relativa alle procedure d'esercizio dei servizi di trasporto e stabilire misure di ottimizzazione,
  3. verificare l'efficacia delle misure di ottimizzazione per i servizi di trasporto.

### **Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente**

#### **Art. 5**

<sup>1</sup> All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

<sup>2</sup> Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

<sup>3</sup> Tutti i luoghi di formazione trasmettono alle persone in formazione conoscenze in materia di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

<sup>4</sup> In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate in allegato al piano di formazione.

<sup>5</sup> L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate in allegato al piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

#### **Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento**

**Art. 6**            Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi  
di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media quattro giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

**Art. 7**            Scuola professionale

<sup>1</sup> L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1080 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1°anno	2° anno	3°anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela	120	0	0	120
– Garanzia dell'esercizio operativo	0	80	20	100
– Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori	80	120	80	280
– Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio	0	0	100	100
<b>Totale conoscenze professionali</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>600</b>
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	40	40	40	120
<b>Totale delle lezioni</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1080</b>

<sup>2</sup> D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

<sup>3</sup> Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>4</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

<sup>4</sup> La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

<sup>5</sup> È raccomandato l'insegnamento bilingue, ovvero nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

## **Art. 8** Corsi interaziendali

<sup>1</sup> I corsi interaziendali comprendono 18 giornate di otto ore.

<sup>2</sup> Le giornate e i contenuti sono ripartiti in cinque corsi come segue:

Anno	Corso	Campo di competenze operative	Durata
1	1	Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela Garanzia dell'esercizio operativo	4 giorni
1	2	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela	4 giorni
2	3	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori Garanzia dell'esercizio operativo	4 giorni
2	4	Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori	4 giorni
3	5	Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio	2 giorni
<b>Totale</b>			<b>18 giorni</b>

<sup>3</sup> Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

## Sezione 5: Piano di formazione

### Art. 9

<sup>1</sup> All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione<sup>5</sup> della competente organizzazione del mondo del lavoro.

<sup>2</sup> Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
  1. il profilo professionale,
  2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
  3. il livello richiesto per la professione;
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

<sup>3</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

## Sezione 6:

### Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

#### Art. 10           Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di agente dei trasporti pubblici AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'agente dei trasporti pubblici AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- d. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

<sup>5</sup> Il piano del 23 novembre 2020 è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: [www.bvz.admin.ch](http://www.bvz.admin.ch) > Professioni A–Z.

**Art. 11** Numero massimo di persone in formazione in azienda

<sup>1</sup> Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

<sup>2</sup> Per ogni specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

<sup>3</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

<sup>4</sup> Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

<sup>5</sup> In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

**Sezione 7:**

**Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni**

**Art. 12** Documentazione dell'apprendimento

<sup>1</sup> Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

<sup>2</sup> Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

**Art. 13** Rapporto di formazione

<sup>1</sup> Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

<sup>2</sup> Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

<sup>3</sup> Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

<sup>4</sup> Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

**Art. 14** Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

**Art. 15** Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

<sup>1</sup> Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per i corsi 2, 3 e 4.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

## **Sezione 8: Procedure di qualificazione**

**Art. 16** Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
  1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
  2. ha svolto almeno due anni di tale esperienza nel campo dell'agente dei trasporti pubblici AFC, e
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

**Art. 17** Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

**Art. 18** Durata e svolgimento della procedura di qualificazione  
con esame finale

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico individuale della durata di 24–40 ore; vale quanto segue:
  1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,

2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,
4. di norma, il campo di qualificazione comprende tutti i campi di competenze operative e le voci seguenti con relativa ponderazione:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	Esecuzione e risultato del lavoro	40 %
2	Documentazione	10 %
3	Presentazione	20 %
4	Colloquio professionale	30 %

- b. «conoscenze professionali», della durata di 2,5 ore; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
  2. il campo di qualificazione è valutato con un esame scritto e comprende i campi di competenze operative sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Durata	Ponderazione
1	Pianificazione e attuazione dell'offerta alla clientela Garanzia dell'esercizio operativo Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio	120 min.	80 %
2	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori	30 min.	20 %

- c. «cultura generale»: a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>6</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

<sup>2</sup> Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

**Art. 19** Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

<sup>1</sup> La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

<sup>6</sup> RS 412.101.241

<sup>2</sup> La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;
- d. nota dei luoghi di formazione: 20 per cento.

<sup>3</sup> Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale della somma delle note sottoelencate con la ponderazione seguente:

- a. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali;
- a. nota relativa ai corsi interaziendali.

<sup>4</sup> Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali.

<sup>5</sup> Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei tre controlli delle competenze.

#### **Art. 20** Ripetizioni

<sup>1</sup> La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

<sup>2</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

<sup>3</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

#### **Art. 21** Qualifiche acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato (caso particolare)

<sup>1</sup> Per i candidati che hanno acquisito le competenze operative necessarie al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota dei luoghi di formazione.

<sup>2</sup> In questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. conoscenze professionali: 30 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

## Sezione 9: Attestazioni e titolo

### Art. 22

<sup>1</sup> Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

<sup>2</sup> L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Agente dei trasporti pubblici AFC».

<sup>3</sup> Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 21 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione.

## Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

**Art. 23** Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli agenti dei trasporti pubblici

<sup>1</sup> La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli agenti dei trasporti pubblici è composta da:

- a. da cinque a sette rappresentanti dell'UTP;
- b. da uno a due rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- c. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

<sup>2</sup> Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

<sup>3</sup> La Commissione si autocostituisce.

<sup>4</sup> Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica.
- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione.

- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

**Art. 24** Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

<sup>1</sup> È responsabile dei corsi interaziendali l'Unione dei trasporti pubblici (UTP).

<sup>2</sup> In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

<sup>3</sup> I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

<sup>4</sup> Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

## **Sezione 11: Disposizioni finali**

**Art. 25** Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI del 10 settembre 2014<sup>7</sup> sulla formazione professionale di base Agente dei trasporti pubblici con attestato federale di capacità (AFC) è abrogata.

**Art. 26** Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

<sup>1</sup> Le persone che hanno iniziato la formazione di agente dei trasporti pubblici prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2026.

<sup>2</sup> I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per agente dei trasporti pubblici entro il 31 dicembre 2026 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

<sup>3</sup> Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–22) si applicano dal 1° gennaio 2025.

<sup>7</sup> RU 2014 3627, 2017 7331

**Art. 27**          Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2022.

5 gennaio 2021

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca  
e l'innovazione:

Josef Widmer  
Direttore supplente

