

Q&A

Carta giornaliera risparmio Comune

Ultimo aggiornamento: dicembre 2023

Il documento viene continuamente aggiornato con le risposte alle domande più frequenti ed è a disposizione di tutti i Comuni e le città alla pagina <http://www.ffs.ch/comune>.

Adesione/disdetta	
Ogni Comune o città deve rinnovare ogni anno la propria adesione alla vendita delle carte giornaliere risparmio Comune?	L'iscrizione viene fatta un'unica volta e non deve essere ripetuta ogni anno.
Un Comune o una città può aderire in qualsiasi momento?	Sì, l'iscrizione è possibile in qualsiasi momento. A partire dal 01.12.2023, i login saranno rilasciati entro 4 settimane dalla registrazione.
Cosa deve fare un Comune o una città che vuole interrompere la vendita delle carte giornaliere risparmio Comune?	Nel momento in cui un Comune o una città decide di non offrire più le carte giornaliere risparmio Comune, può dare la disdetta con un preavviso di 3 mesi per la fine di ogni mese, mediante l'apposito modulo. Il modulo di disdetta sarà disponibile nello shop per le carte giornaliere risparmio.
Sono previsti una durata minima e un volume minimo di vendite minimo per i Comuni o le città che decidono di offrire le carte giornaliere risparmio Comune?	No, non esiste una durata minima né un volume di vendite minimo.
I piccoli Comuni con orari di apertura degli sportelli ridotti hanno bisogno di un'autorizzazione delle FFS per poter vendere le carte giornaliere risparmio Comune?	No. I piccoli Comuni necessitano di un'autorizzazione solo se vogliono affidare la vendita a un punto vendita terzo (v. domanda/risposta successiva).

Punti vendita terzi	
Qual è la procedura da seguire se un Comune vuole incaricare un punto vendita terzo di vendere le carte giornaliera risparmio Comune? E cosa significa esattamente che il Comune o la città rimane la «parte contraente»?	Al momento dell'adesione, il Comune deve indicare il punto vendita di terzi e sarà successivamente contattato dalle FFS. I punti vendita terzi non sono autorizzati a registrarsi direttamente. IMPORTANTE: la parte contraente delle FFS rimane il rispettivo Comune o la rispettiva città che, in altre parole, è responsabile dell'osservazione delle CG e risponde dell'operato del punto vendita terzo. Per quanto riguarda la commissione di vendita, ad essere determinante è l'assoggettamento o l'esenzione IVA del Comune o della città in quanto parte contraente, non del punto terzo. Se il servizio competente del Comune o della città è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (almeno CHF 100 000.– di fatturato derivante da prestazioni imponibili a enti non comunali), la commissione di vendita viene accreditata comprensiva dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) e il Comune o la città dovrà assoggettarla all'imposta. Se il servizio competente del Comune o della città è esentato dall'IVA, la commissione di vendita viene accreditata senza IVA. Di principio, la fattura è sempre intestata al rispettivo Comune o alla rispettiva città e non al punto vendita terzo. Tuttavia, è possibile inviare la fattura a un indirizzo e-mail del punto vendita terzo indicando come indirizzo di fatturazione quanto segue: Negozio XY per conto del Comune Y Via X 99 XXXX Paese
Processo di vendita	
Quali sono le informazioni necessarie per poter emettere una carta giornaliera risparmio Comune?	Per poter emettere una carta giornaliera risparmio Comune, sono necessarie le informazioni seguenti: • Nome, cognome e data di nascita del viaggiatore • Titolarità di un eventuale abbonamento metà-prezzo (sì/no) • Data di viaggio desiderata • Classe desiderata
Qual è la procedura di acquisto di una carta giornaliera risparmio Comune per la clientela?	Generalmente, la vendita delle carte giornaliera risparmio Comune avviene presso gli sportelli dei Comuni o delle città aderenti. Ogni Comune o città può tuttavia accettare ordinazioni anche telefonicamente o per posta elettronica. I rischi di tale procedura sono: • Al momento del ritiro, la carta giornaliera risparmio Comune non è più disponibile per il giorno di viaggio e il livello di prezzo desiderati o è disponibile solo a un prezzo più elevato. • I clienti non pagano la carta giornaliera risparmio Comune. Per ridurre al minimo questi rischi, i Comuni e le città hanno 7 giorni di tempo dopo l'emissione (ma al massimo fino a 1 giorno prima del giorno di viaggio) per annullare le carte nello shop online per le carte giornaliera risparmio. Il codice QR della carta giornaliera risparmio Comune a quel punto non risulta più valido. Trascorso questo termine, le carte giornaliera risparmio Comune si ritengono vendute e vengono addebitate ai rispettivi Comuni o città.

I clienti come pagano la carta giornaliera risparmio Comune?	Spetta a ciascun Comune e ciascuna città decidere quali mezzi di pagamento accettare, come avviene già oggi con la carta giornaliera Comune.
Esiste un modulo con cui i clienti possono ordinare le carte giornaliere risparmio Comune al Comune o alla città?	No, non è previsto alcun modulo standard, dal momento che le modalità di ricezione degli ordini sono volutamente a discrezione del singolo Comune o della singola città.
Un Comune o una città può limitare le vendite ai propri residenti o a una regione specifica?	La vendita della carta giornaliera risparmio Comune non è limitata alle persone residenti nel rispettivo Comune o nella rispettiva città. Decade quindi la verifica del domicilio, che prima era invece necessaria. Ogni Comune/città e i relativi residenti hanno gli stessi diritti e possibilità di acquistare carte giornaliere risparmio Comune. Su www.cartagiornaliera-comune.ch viene pubblicato un elenco di tutti i Comuni e le città aderenti. Se tuttavia desidera vendere carte giornaliere risparmio Comune solamente ai propri residenti, spetta al Comune o alla città comunicare e far rispettare tale restrizione.
Perché le carte giornaliere risparmio Comune non possono essere prenotate o acquistate direttamente online?	Sulla base dei feedback di numerosi Comuni e città, si è volutamente deciso di non adottare una soluzione puramente digitale ma di tener conto anche delle esigenze delle persone meno avvezze all'uso degli strumenti online. Poiché tutti i Comuni e le città hanno accesso allo stesso contingente e poiché si desidera dare le stesse opportunità di acquisto per una carta giornaliera risparmio Comune a tutti a prescindere dalla familiarità con le soluzioni digitali, si è deciso di rinunciare sia alla vendita online che alla possibilità di prenotazione.
Come si controlla al momento della vendita se l'acquirente possiede un abbonamento metà-prezzo?	Non spetta al Comune o alla città verificare l'effettiva titolarità di un metà-prezzo; la verifica avviene al momento del viaggio a cura del personale di controllo.

Gruppi clienti / riduzioni	
La carta giornaliera risparmio Comune può essere venduta anche a cani e bambini?	La vendita a cani e bambini non è possibile. Cani e bambini hanno a disposizione soluzioni di viaggio più economiche nell'assortimento standard dedicato. La carta giornaliera Ragazzi costa CHF 19.– in 2 ^a classe e CHF 33.– in 1 ^a classe. La carta giornaliera cane costa invece CHF 25.– ed è valida nella classe di viaggio dell'accompagnatore. In questi casi la clientela va indirizzata ai canali di vendita dei trasporti pubblici (punti vendita serviti, distributori automatici, webshop o app mobile).
Ci sono ulteriori riduzioni, ad es. per anziani o studenti?	No, si distingue solo tra tariffa con e senza metà-prezzo.
Comuni e città possono decidere di vendere la carta giornaliera risparmio Comune a un prezzo agevolato a determinate categorie di clienti (ad es. beneficiari dell'aiuto sociale)?	Per la vendita della carta giornaliera risparmio Comune, i Comuni e le città sono liberi di decidere se applicare prezzi agevolati per determinate categorie di residenti. In ogni caso, le FFS fatturano al Comune o alla città sempre il prezzo pieno della carta giornaliera risparmio Comune. In altre parole, lo sconto concesso è a carico del Comune o della città.
È possibile acquistare una carta giornaliera risparmio Comune con il metà-prezzo PLUS?	No, la carta giornaliera risparmio Comune non può essere acquistata con il metà-prezzo PLUS.
Spese di servizio	
I Comuni e le città sono autorizzati ad addebitare alla clientela spese di servizio (ad es. per la stampa della carta giornaliera risparmio Comune)?	Comuni e città non hanno l'autorizzazione di applicare prezzi più alti (o di far pagare spese di servizio). Su www.cartagiornaliera-comune.ch è possibile vedere i prezzi delle carte giornaliere risparmio Comune disponibili. Probabilmente sarebbe difficile per i clienti capire perché la carta costi di più in certi Comuni o in certe città. Diversamente da quanto accade oggi con la carta giornaliera Comune, i prezzi per la clientela finale sono fissi. In questo modo i Comuni non devono più mettere in conto rischi finanziari e vengono indennizzati con una commissione di vendita.
Visualizzazione della disponibilità (www.cartagiornaliera-comune.ch)	
È garantito che i prezzi riportati su www.cartagiornaliera-comune.ch siano sempre aggiornati?	La visualizzazione della disponibilità viene aggiornata più volte al giorno. Tuttavia, può accadere che tra l'ultimo aggiornamento e il momento della consultazione il contingente per il giorno di viaggio o il prezzo desiderati sia stato venduto e non sia più disponibile. Questo è indicato sul sito web.

Rimborsi	
In quali casi il Comune o la città può effettuare un rimborso?	Entro 7 giorni dall'acquisto, ma fino a massimo 1 giorno prima del giorno di viaggio, Comuni e città hanno la possibilità di rimborsare al cliente le carte giornaliere risparmio, senza indicarne le motivazioni. Esempio 1: il 1° febbraio 2024 un cliente acquista una carta giornaliera risparmio Comune per il 6 febbraio 2024. Fino al 5 febbraio (1 giorno prima del viaggio), il Comune o la città può rimborsare la carta giornaliera e restituire il denaro al cliente. Dal 6 febbraio il rimborso è possibile solo nei casi eccezionali elencati a cura del Contact Center di Briga. Esempio 2: il 1° febbraio 2024 un cliente acquista una carta giornaliera risparmio Comune per il 1° aprile 2024. Fino all'8 febbraio (7 giorni dopo la vendita) il Comune o la città può rimborsare la carta giornaliera e restituire il denaro al cliente. Dal 9 febbraio il rimborso è possibile solo nei casi eccezionali elencati a cura del Contact Center di Briga.
In quali casi la domanda di rimborso deve essere inviata al Contact Center di Briga? In questo caso, come viene effettuato il rimborso al cliente?	A partire dal giorno di viaggio o in ogni caso trascorsi 7 giorni dalla vendita, come per le altre offerte risparmio del Servizio diretto nazionale i rimborsi sono possibili solo nei seguenti casi eccezionali, a fronte di una franchigia di CHF 10.–, a cura del Contact Center FFS di Briga (il rimborso viene effettuato al Comune o alla città con la fattura successiva): • Acquisto ripetuto di carte giornaliere risparmio Comune identiche (esempio: due persone che stanno organizzando un viaggio insieme acquistano per errore entrambe due carte giornaliere risparmio Comune per il medesimo giorno di viaggio) • Acquisto di carte giornaliere risparmio Comune per il gruppo di clienti sbagliato (per es. titolari del metà-prezzo anziché clienti che pagano il prezzo intero) • Incapacità di viaggiare (malattia, infortunio) del cliente, dietro presentazione di un certificato che attesti l'incapacità di viaggiare • Decesso del cliente • Rimborso in caso di acquisto successivo di abbonamenti personali da parte della clientela; in questo caso non si applica la franchigia (esempio: un cliente acquista a gennaio una carta giornaliera risparmio Comune per il 1° maggio; ad aprile il cliente cambia luogo di lavoro e acquista un AG, di conseguenza non necessita più della carta giornaliera risparmio Comune precedentemente acquistata) A tal fine, la clientela chiede il rimborso al punto vendita presso il quale ha acquistato la carta giornaliera risparmio Comune. Il punto vendita inoltra quindi la richiesta di rimborso e la documentazione necessaria (ad es. certificato che attesta l'incapacità di viaggiare) al Contact Center FFS di Briga per mezzo del modulo online disponibile nello shop per le carte giornaliere risparmio. Se il rimborso viene concesso, l'importo corrispondente viene accreditato sulla fattura successiva al Comune o alla città. Il punto vendita rimborsa quindi al cliente l'importo al netto della franchigia. I processi di vendita e di servizio dopo vendita sono illustrati in dettaglio nel manuale online disponibile nello shop online per le carte giornaliere risparmio.

Un Comune o una città può escludere le possibilità di rimborso?	Le opzioni di rimborso sono specificate nella tariffa e si applicano a tutta la clientela. A questo proposito non sono ammesse eccezioni.
Per quali carte giornaliere risparmio Comune è possibile effettuare un rimborso?	Un Comune può rimborsare solo le carte giornaliere risparmio Comune da esso emesse.