Q&A
Carta giornaliera risparmio Comune

Ultimo aggiornamento: giugno 2024

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 www.ffs.ch/comune

Adesione/disdetta	
Comuni e Città devono rinnovare ogni anno la propria adesione alla vendita delle carte giornaliere risparmio Comune?	L'adesione avviene un'unica volta e non deve essere rinnovata ogni anno.
Comuni e Città possono aderire in qualsiasi momento?	Sì, l'adesione è possibile in qualsiasi momento. I login saranno rilasciati entro quattro 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, utilizzando l'apposito modulo può dare la disdetta con un preavviso di tre mesi alla fine di ogni mese. Il modulo di disdetta è disponibile nello shop per le carte giornaliere risparmio.
I Comuni e le Città che decidono di offrire le carte giornaliere risparmio Comune devono garantire una durata minima e un volume di vendite minimo?	No, non esistono 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 che soddisfa i requisiti necessari vuole incaricare un punto vendita terzo di vendere le carte giornaliere 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 terzo 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'osservanza delle CG e risponde dell'operato del punto vendita terzo. Fanno eccezione le Città con oltre 50 000 abitanti. Per quanto riguarda la commissione di vendita, a 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 della persona che viaggia • 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 giornaliere 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 i seguenti: • 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, dopo l'emissione i Comuni e le Città hanno sette giorni di tempo (ma al massimo fino a un giorno prima del viaggio) per annullare le carte nello shop online. In tal modo il codice QR della carta giornaliera risparmio Comune non risulta più valido. Trascorso questo termine, le carte giornaliere risparmio Comune si ritengono vendute e vengono addebitate ai rispettivi Comuni o Città.

Qual è la procedura di pagamento delle carte giornaliere risparmio Comune per la clientela?	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 la vendita 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. Viene quindi eliminata la verifica del domicilio, un tempo necessaria. Ogni Comune o Città e i relativi residenti hanno gli stessi diritti e possibilità di acquistare carte giornaliere risparmio Comune. Tuttavia, se desidera vendere carte giornaliere risparmio Comune solamente ai propri residenti, spetta al Comune o alla Città comunicare e far rispettare tale restrizione. I clienti finali possono consultare l'elenco dei Comuni e delle Città partecipanti alla pagina www.cartagiornaliera-comune.ch. Ogni Comune e Città può decidere autonomamente sull'eventuale inserimento nell'elenco. La procedura è descritta nel manuale, disponibile nello shop per le carte giornaliere risparmio.
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 alla stessa disponibilità massima 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.
Al momento della vendita come si controlla 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 di clienti / riduzioni	
È possibile vendere carte giornaliere risparmio Comune anche per cani e bambini?	Non è prevista la vendita per cani e bambini. Cani e bambini hanno a disposizione soluzioni di viaggio più economiche nell'assortimento standard dedicato. La carta giornaliera Ragazzi costa CHF 19.– in 2ª classe e CHF 33.– in 1ª 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).
Sono previste 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 sempre al Comune o alla Città 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 hanno facoltà di addebitare alla clientela spese di servizio per la stampa della carta giornaliera risparmio Comune?	Comuni e Città non possono applicare prezzi più alti (o far pagare spese di servizio). Alla pagina 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 accaduto sinora 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.
Comuni e Città possono addebitare le spese di un rimborso?	Vedere alla sezione Rimborsi «In quali casi il Comune o la Città deve o può effettuare un rimborso?»
Visualizzazione della disponibilità (www.cartagiornaliera-comune.ch)	
È garantito che i prezzi riportati su www.cartagiornaliera-comune.ch siano sempre aggiornati?	La disponibilità viene aggiornata più volte al giorno. Tuttavia, può accadere che tra l'ultimo aggiornamento e il momento della consultazione la disponibilità massima 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 deve o può effettuare un rimborso?»	Entro sette giorni dall'acquisto, ma al massimo fino a un giorno prima del viaggio, Comuni e Città hanno la possibilità di rimborsare al cliente le carte giornaliere risparmio, senza indicarne le motivazioni. Questa possibilità è intesa principalmente a proteggere i Comuni e le Città dal rischio di dover sostenere i costi delle carte giornaliere risparmio Comune emesse ma non pagate dalla clientela. (Vedere anche alla sezione Processo di vendita «Qual è la procedura di acquisto di una carta giornaliera risparmio Comune per la clientela?» I Comuni e le Città hanno l'obbligo di rimborsare la clientela solo nei casi eccezionali definiti: • Acquisto ripetuto di carte giornaliere risparmio Comune identiche (esempio: due persone che stanno organizzando un viaggio insieme acquistano entrambe per errore 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 di un metà-prezzo anziché clienti che pagano la tariffa piena) • Incapacità di viaggiare (malattia, infortunio) della/del cliente, dietro presentazione di un certificato che attesti l'incapacità di viaggiare • Decesso della/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) Spetta ai Comuni e alle Città concedere ulteriori rimborsi entro sette giorni dalla vendita (ma al massimo fino a un giorno prima del viaggio). In questi casi, ogni Comune o Città ha facoltà di applicare una franchigia di CHF 10.– per ogni richiesta di rimborso (che può comprendere più carte giornaliere risparmio Comune). La procedura è descritta nel manuale, disponibile nello shop per le carte giornaliere risparmio.

In quali casi la domanda di rimborso deve essere inviata al Contact Center di Briga? In questo caso, come viene effettuato il rimborso alla/al cliente?	Come per le altre offerte risparmio del Servizio diretto nazionale, a partire dal giorno di viaggio, o in ogni caso trascorsi sette giorni dalla vendita, i rimborsi sono possibili solo nei casi eccezionali elencati nella risposta sopra riportata, a fronte di una franchigia di CHF 10.–, a cura del Businesstravel Service Center (il rimborso viene effettuato al Comune o alla Città con la fattura successiva): A tal fine, il cliente 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 Business Travel Service Center 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.
Per quali carte giornaliere risparmio Comune è possibile effettuare un rimborso?	Un Comune può rimborsare solo le carte giornaliere risparmio Comune da esso emesse.
Contatti	
A chi possono rivolgersi i Comuni e le Città in caso di domande sulla carta giornaliera risparmio Comune?	Il personale del Businesstravel Service Center è a disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.30, al numero 0848 030 030.