



## P570

### Prescrizioni concernenti la vendita nel Servizio diretto nazionale viaggiatori

Edizione: 01.06.2024

#### Modifiche valide a partire dal 01 giugno 2024

##### Capitolo/Cifra Tipo di modifica

Intero documento	Adattamenti redazionali
1.3.1.2	Aggiunta codice FQ come soluzione di ripiego (attributo obbligatorio)
4	Nuovo capitolo «SwissPass Login»

## Indice

<b>0</b>	<b>Avvertenze preliminari</b> .....	<b>4</b>
0.1	Generalità e scopo .....	4
0.2	Glossario .....	5
<b>1</b>	<b>Supporti per titoli di trasporto e Layout</b> .....	<b>7</b>
1.1	Regole generali per tutti i supporti per titoli di trasporto .....	7
1.1.1	Impiego dei supporti per titoli di trasporto.....	7
1.1.2	Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza) .....	7
1.1.3	Sviluppo di nuovi supporti per titoli di trasporto .....	8
1.1.4	Sanzioni .....	8
1.2	Carta di sicurezza dei TP .....	8
1.2.1	Definizione e generalità .....	8
1.2.2	Norme tecniche sulla carta .....	8
1.2.3	Caratteristiche di sicurezza della carta di sicurezza tp .....	9
1.2.4	Aspetto, stampa e convalida .....	10
1.2.5	Acquisto della carta, tasse per licenze e Copyright .....	12
1.2.6	Gestione della carta di sicurezza tp.....	13
1.2.7	Responsabilità a proposito della carta di sicurezza tp e Layout .....	15
1.2.8	Termini di consegna .....	15
1.3	Plastica.....	16
1.3.1	Definizione e generalità .....	16
1.3.2	Norme tecniche e caratteristiche di sicurezza .....	16
1.4	E-Tickets .....	16
1.4.1	Definizione e generalità .....	16
1.4.2	Norme tecniche e caratteristiche di sicurezza .....	17
1.4.3	Disposizioni sul layout dei biglietti elettronici .....	18
1.4.4	Diritti di utilizzazione.....	19
1.4.5	Responsabilità.....	19
1.4.6	Contatto.....	19
1.5	SwissPass.....	20
1.5.1	Definizione .....	20
1.5.2	Standard RFID .....	20
<b>2</b>	<b>Canali di distribuzione</b> .....	<b>21</b>
2.1	Definizione .....	21
2.2	Esigenze minime per la distribuzione a libero servizio con apparecchi pubblici .....	21
2.2.1	Finalità.....	21
2.2.2	Ambito di validità .....	21
2.2.3	Periodi transitori / messa in vigore .....	21
2.2.4	Esigenze .....	21
<b>3</b>	<b>Ricevuta per foto e contratto di servizio per abbonamenti @ NOVA</b> .....	<b>23</b>
3.1	Scopo e definizione .....	23
3.2	Carta .....	23
3.2.1	Caratteristica .....	23
3.2.2	Formato / colore .....	23
3.3	Invio ai partner per la scansione.....	23
3.4	Documento «Ricevuta per la foto» .....	23
3.4.1	Contenuto.....	23
3.4.2	Collocazione.....	23
3.5	Documento «Contratto di servizio» .....	24
3.5.1	Formato IATA.....	24
3.5.2	Formato A4 .....	24
<b>4</b>	<b>SwissPass Login</b> .....	<b>25</b>
4.1	In generale .....	25
4.2	Norme sull'obbligo di connessione del login.....	25
4.3	Direttive di utilizzo .....	27
4.3.2	Styleguide .....	27
4.3.3	Ciclo di vita dell'SPL.....	27

<b>5</b>	<b>Appendici.....</b>	<b>29</b>
5.1	Appendice 1: Norme per la carta di sicurezza ,CIT 2012'.....	30
5.2	Appendice 2: Norme tecniche per gli abbonamenti di plastica.....	32
5.2.1	FVP.....	32
5.3	Appendice 3: Modelli di SwissPass.....	33
5.3.1	SwissPass 1a. generazione (emissione fino al 30.11.2021).....	33
5.3.2	SwissPass «next generation» (emissione dall'1.12.2021).....	33
5.4	Appendice 4: Estratto del contratto «Trattamento e produzione di titoli di trasporto nel formato carta di credito».....	34
5.4.1	Tipi di carta.....	34
5.4.2	Caratteristiche delle bozze.....	34
5.4.3	Disposizione e acquisto delle bozze.....	34
5.5	Appendice 5: Modelli di E-Tickets.....	35
5.5.1	Print@Home-Ticket.....	35
5.5.2	Screen-Ticket.....	36
	Modello FFS Mobile.....	36
5.5.3	Wallet (FFS Mobile).....	38
5.6	Appendice 6 Modelli di Biglietti risparmio.....	39
5.6.1	Biglietto Print@home.....	39
5.6.2	Screen-Ticket.....	40
5.7	Appendice 7: offerte del SDN emesse centralmente.....	41
5.8	Appendice 8: Standard per gli automatici di biglietti adatti ai disabili.....	41
5.8.1	Estratti di rilievo da leggi in materia.....	41
5.9	Appendice 9: Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza).....	44
5.9.1	Distinta delle imprese che stabiliscono i dati relativi al consumo per mezzo di codici di rilevamento dei titoli di trasporto:.....	44
5.9.2	Elenco dei mezzi di distribuzione per i quali non è ancora tecnicamente possibile la stampa del codice di rilevamento:.....	44
5.10	Appendice 10: Ricevuta per foto nel formato A4.....	45
5.11	Appendice 11: Ricevuta per foto nel formato IATA (esempio CASA).....	46
5.12	Appendice 12: Contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono identici (esempio CASA).....	46
5.13	Appendice 13: Contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono differenti (esempio CASA).....	47
5.14	Appendice 14: Esigenze minime per la qualità della consulenza e dei servizi.....	47

## 0 Avvertenze preliminari

### 0.1 Generalità e scopo

Le presenti prescrizioni fissano gli standard per la vendita di titoli di trasporto nel Servizio diretto nazionale (SDN) e l'impiego della carta di sicurezza tp nel traffico interno.

Attraverso queste esigenze minime si intende

- permettere l'accertamento e l'assicurazione delle entrate e in questo modo garantire che ad ogni IT partecipante al percorso del viaggio sia attribuita la quota parte spettante.
- assicurare la regolare interazione fra i differenti sistemi di distribuzione delle IT, come pure fra i sistemi centrali e decentrali, mediante la definizione e applicazione di direttive in materia di scambio di dati, interfacce utente unitarie per i distributori automatici di biglietti ecc..
- ostacolare gli abusi, attraverso direttive in materia di sicurezza applicate in modo conseguente e da ogni intermediario.
- offrire alla clientela una vendita di qualità elevata, indipendentemente dall'intermediario di cui si avvale.
- rafforzare il sistema dei TP svizzeri.

Queste prescrizioni costituiscono la messa in atto della [Convenzione 500, capitolo 5.3](#) Diritti e obblighi generali dei partecipanti al SD nazionale o a singole tariffe del SD nazionale e [Allegato 14 alla C500](#) Capitolato d'oneri per la vendita di titoli di trasporto nel SD nazionale.

Oltre alle prescrizioni P570, la vendita dei titoli di trasporto del SDN si basa sulle vigenti disposizioni e norme qui elencate (elenco non esaustivo):

- [Convenzione 500, capitolo 5.3](#): Diritti e obblighi generali dei partecipanti al SD nazionale o a singole tariffe del SD nazionale
- [Allegato 14 alla C500](#): Capitolato d'oneri per la vendita di titoli di trasporto nel SDN
- [Prescrizione 512, capitolo 4](#): Indennizzo di prestazioni di consulenza e di servizio nel SDN
- [Prescrizione 545](#) concernente i mezzi di pagamento
- [Prescrizione 550](#) concernente il conteggio e la compensazione dei saldi
- [Tariffa 601, capitolo 3](#): Emissione
- Condizioni di utilizzazione NOVA (C500 Allegato 12)

Per la vendita di titoli di trasporto delle Comunità fanno stato, oltre alle prescrizioni P570, le rispettive disposizioni di tariffa.

Queste prescrizioni sono destinate esclusivamente all'uso di servizio. Non è lecito mostrarle per consultazione o consegnarle a terze persone.

Qualsiasi modifica di rilievo al contenuto di queste prescrizioni (aggiunte, cambiamenti, cancellazioni ecc.) rientra nelle competenze della KoV. L'aggiornamento di queste prescrizioni è demandato al segretariato di Alliance SwissPass.

Quando si parla di «cliente» o di «clienti» ecc., si devono intendere le persone di tutti i sessi.



## 0.2 Glossario

<b>2-FA</b>	Autenticazione a due fattori
<b>Alliance SwissPass</b>	Alliance SwissPass è l'organizzazione di settore dei trasporti pubblici che riunisce circa 250 imprese di trasporto e 18 comunità; essa s'impegna a livello nazionale a favore di condizioni tariffarie armonizzate, chiare ed economiche, soluzioni di vendita moderne e allettanti nonché assortimenti e sistemi informativi orientati alla clientela
<b>Authentication Broker/ID Broker</b>	Un Authentication Broker/ID Broker può essere integrato con diversi sistemi di autenticazione esterni (IdP), per consentire un'autenticazione «senza soluzione di continuità» agli utilizzatori che sono già registrati in altri IdP.
<b>Biglietti PP</b>	Biglietti compilati a mano
<b>CASA</b>	Apparecchio di vendita allo sportello (canale di distribuzione al fronte)
<b>CIT</b>	Comitato internazionale dei trasporti ferroviari
<b>CIV</b>	Regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli
<b>Co</b>	Commissione
<b>Codice FQ</b>	Rilevamento della frequenza (codice dati relativi al consumo)
<b>Comunità</b>	Comunità di abbonamenti, di tariffa o di trasporti secondo le tariffe 651.xx
<b>ELAZ</b>	Assistente elettronico del personale di controllo (nuova generazione di dispositivi di controllo)
<b>EMNDV</b>	Modello di indennizzo del Servizio diretto nazionale
<b>FFS</b>	Ferrovie federali svizzere
<b>IdP</b>	Sistema di autenticazione (Identity provider)
<b>Intermediario</b>	Organizzazione che distribuisce servizi tp. In questa categoria rientrano le imprese di trasporto titolari di una concessione dell'UFT, le comunità tariffarie e dei trasporti svizzere e i terzi affiliati a NOVA.
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization (Organizzazione internazionale per la normazione)
<b>IT</b>	Impresa di trasporto pubblico
<b>ITC</b>	Imprese di trasporto concessionarie conformemente all'Ordinanza del 25 novembre 1998 sulla concessione per il trasporto di viaggiatori (OCTV, RS 744.11)
<b>IVA</b>	Imposta sul valore aggiunto
<b>KoM</b>	Commissione Mercato
<b>KoV</b>	Commissione Distribuzione
<b>LTP</b>	Legge federale del 4 ottobre 1985 sul trasporto pubblico (LTP, RS 742.40)
<b>LTV</b>	Legge federale sul trasporto dei viaggiatori (RS 745.1)
<b>Mandatario</b>	I compiti oggetto di mandato e spiegati nelle P570 concernono il mandato parziale Distribuzione & Servizi. Attuale mandatario sono le FFS, che conferiscono le singole mansioni ai loro organi specializzati
<b>Marketing-Permission</b>	Autorizzazione del cliente di essere contattato a fini pubblicitari via lettera o e-mail, che deve essere ottenuta dall'intermediario all'acquisto di titoli di trasporto personalizzati del SDN e delle comunità.
<b>MDI</b>	Raccolta dei modelli di documenti di trasporto internazionali

<b>NOVA</b>	Piattaforma nazionale per la vendita di titoli di trasporto. Nome del prodotto: «Interfaccia TP su tutta la rete»
<b>NOVA GP</b>	NOVA Servizio partner commerciale. Questo servizio offre funzioni a supporto della vendita di prodotti personalizzati e per il trattamento di dati del cliente.
<b>NOVA SES</b>	NOVA Servizio elemento di sicurezza
<b>PAG</b>	AutoPostale SA
<b>Proprietario della tariffa</b>	Le FFS come mandatarie per i prezzi e l'assortimento nel SDN e le comunità
<b>RT</b>	Tabella dei risultati
<b>SDK</b>	Service Development KIT. Insieme di strumenti per lo sviluppo di una App.
<b>Servizio diretto nazionale</b>	Con Servizio diretto nazionale s'intende il trasporto ininterrotto di persone e bagagli fra due o più ITC, in base a un unico contratto di trasporto e una tariffa comune.
<b>SDN</b>	Servizio diretto nazionale
<b>SPL</b>	SwissPass Login
<b>S-POS/ePOS</b>	Selfservice Point of sale: standard per i distributori automatici
<b>SSO</b>	Single Sign on
<b>TP</b>	Trasporti pubblici
<b>UFT</b>	Ufficio federale dei trasporti
<b>UIC</b>	Unione Internazionale delle Ferrovie
<b>Vendita</b>	Con il termine Vendita s'intende l'intero processo di emissione di titoli di viaggio nell'ambito dei trasporti pubblici. Esso va dall'informazione / la consulenza al cliente, alla procedura di vendita vera e propria e al pagamento. A questi processi fanno seguito il controllo dei titoli di trasporto e il servizio dopo vendita (scambio, annullamento, rimborso, reazioni della clientela).

# 1 Supporti per titoli di trasporto e Layout

## 1.1 Regole generali per tutti i supporti per titoli di trasporto

### 1.1.1 Impiego dei supporti per titoli di trasporto

I titoli di trasporto del SDN possono essere rilasciati unicamente sui supporti descritti nelle presenti prescrizioni.

Le prove di stampa (p.e. a scopo d'istruzione) devono recare sempre la menzione «Specimen» o «Muster».

### 1.1.2 Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza)

La rilevazione dei dati concernenti il consumo è uno strumento importante per la pianificazione finanziaria e la ripartizione degli introiti (ricavi basati sul consumo) nel Traffico viaggiatori. A tale scopo le strutture dei titoli di trasporto (FQ) sono rilevate a più riprese per singolo treno e anno. Il successivo trattamento dei dati fornisce preziose indicazioni sul grado di occupazione dei treni, il comportamento di viaggio e, in generale, sull'utilizzazione dei titoli di trasporto.

#### 1.1.2.1 Titoli di trasporto e mezzi di distribuzione provvisti di codici di rilevamento

In linea di principio, dal 1° gennaio 2008 il codice di rilevamento deve figurare su tutti i titoli di trasporto. In caso di emissione su un supporto di plastica nel formato carta di credito ISO (abbonamento di plastica), invece del codice in parola può essere adottato il numero di articolo. Sono esclusi da questa disposizione solo i titoli di viaggio

- valevoli esclusivamente su tratte di IT che non rilevano dati relativi al consumo.
- per i quali la stampa di un codice di rilevamento non è tecnicamente possibile (ad esempio i biglietti rilasciati dal personale di controllo o emessi all'estero).
- per i quali il codice di rilevamento è già incluso nell'elemento elettronico di controllo (per es. il codice QR).
- conformemente a una decisione della Commissione Distribuzione Viaggiatori (KoV).

Nell'capitolo 5.9, *Appendice 9: Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza)* sono riportati

- le IT che rilevano dati relativi al consumo.
- i mezzi di distribuzione sui quali la stampa del codice di rilevamento non è tecnicamente possibile e per i quali la KoV ha rinunciato alla stampa.
- i titoli di trasporto che, conformemente a decisione della KoV, sono emessi senza il codice di rilevamento.

#### 1.1.2.2 Responsabilità

La responsabilità per la corretta indicazione a stampa del codice di rilevamento incombe al singolo intermediario della prestazione. Il proprietario della tariffa consegna i dati corrispondenti nell'ambito di un ordine del prodotto NOVA o al gestore in back end, I dati relativi al codice di rilevamento si possono ottenere da FFS, Mercato viaggiatori, Finanze.



### 1.1.2.3 Fornitori e indirizzi

FFS Mercato Viaggiatori, Sezione Stime e ricavi, MP-F-CHS-FQ-DM, Fachbus FQ, Wylenstrasse 123, 3000 Berna 65, Tel 079 631 63 62, xp448@sbb.ch.

### 1.1.3 Sviluppo di nuovi supporti per titoli di trasporto

Le IT si informano reciprocamente nell'ambito della KoV in merito alla creazione o allo sviluppo di nuovi supporti.

Nel caso di nuovi sviluppi o di modifiche delle norme contenute in questo regolamento, la KoV deve essere consultata.

Questo, allo scopo di considerare al meglio gli aspetti che concernono i processi della gestione (p.e. il controllo dei titoli di trasporto), la tecnica e i costi.

### 1.1.4 Sanzioni

Le disposizioni relative ai supporti per titoli di trasporto sono vincolanti per tutte le IT che vendono il SDN. In caso di trasgressioni alle norme, sono possibili sanzioni. L'ufficio di direzione di Alliance SwissPass può attivare le procedure sanzionatorie previste alla cifra 7.6.2 della [Convenzione 500](#) e nell'Allegato 14, Capitolato d'onori per la vendita di titoli di trasporto nel SDN.

## 1.2 Carta di sicurezza dei TP

### 1.2.1 Definizione e generalità

#### 1.2.1.1 Carta di sicurezza dei tp

Per i titoli di trasporto del SDN emessi mediante canali di distribuzione «convenzionali» (non quelli elettronici) dev'essere usata la di carta di sicurezza dei tp «CIT 2012».

### 1.2.2 Norme tecniche sulla carta

#### 1.2.2.1 Carta di sicurezza «CIT 2012»

La nuova carta di sicurezza «CIT 2012» è valida dal dicembre 2012.

Le stampanti nuove o quelle aggiornate da dicembre 2012 degli apparecchi di vendita mobili o stazionari devono poter elaborare moduli con una larghezza minima di 82,55 mm e una larghezza di stampa di almeno 80 mm.

Tutte le caratteristiche di sicurezza presenti sulla parte anteriore si fondano sul formato carta di credito e si ripetono, in modo corrispondente, nel caso di «titoli di trasporto in formato allungato».



## Modello della carta

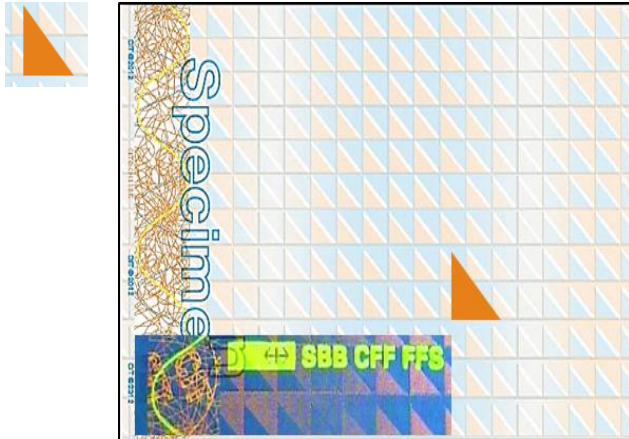


Figura 1 – Modello della carta ,CIT 2012'

Trovano impiego le seguenti tre varianti<sup>1</sup> (v.a. appendice 1)

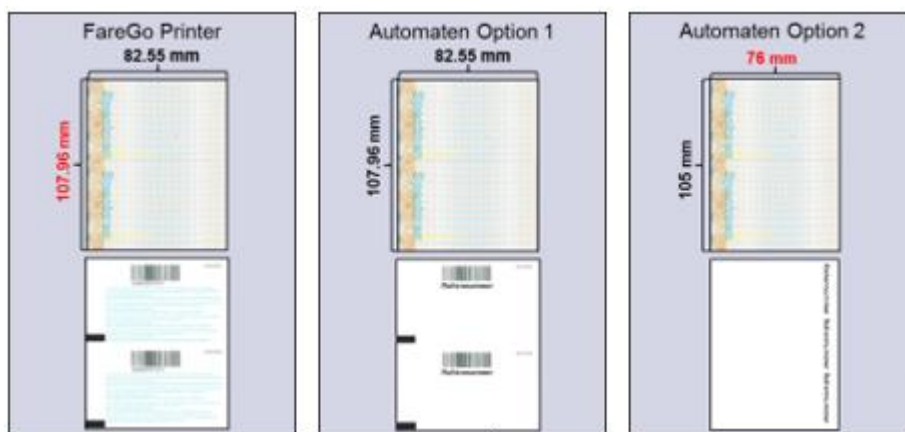


Figura 2 – Formato della carta di sicurezza tp ,CIT 2012'

### 1.2.3 Caratteristiche di sicurezza della carta di sicurezza tp

#### 1.2.3.1 Carta di sicurezza tp «CIT 2012»

Lo sfondo di sicurezza CIT 2012 permette una grande flessibilità per quanto concerne l'emissione elettronica di biglietti cartacei e può essere utilizzato per emettere biglietti nazionali e internazionali.

##### 1.2.3.1.1 Colore

Una striscia olografica continua di colore arancione acceso (linee ad onda che si intrecciano con elementi di sicurezza integrati) sostituisce la banda arancione finora impiegata con il numero della carta di sicurezza. In linea di principio, il numero della carta di sicurezza è collocato sul retro se si impiega la carta CIT 2012.

<sup>1</sup> Formato carta di credito ½ lunghezza (53,98 mm)

- Triangoli con colore luminescente riflettente (pellicola anticopiatura), che provoca una reazione in caso di esposizione ai raggi UV.
- Modifica del colore in blu e arancio (chiaro-scuro-chiaro)
- Stampa guilloche (rabescature) a colori riflettenti
- Carattere CIT a colori luminescenti riflettenti.

#### 1.2.3.1.2 Microtesto

Impressione di una microscritta quasi invisibile in più triangoli per ogni giustificativo.

#### 1.2.3.1.3 Impressione a colori UV

1 motivo ondulato a stampa UV. Logo tp stampato UV (treno, bus, battello) per la carta degli automatici e logo FFS per la carta CASA. Visibilità solo con lampada UV (365 Nm).

#### 1.2.3.1.4 Identicità del testo

Medesimi elementi di testo sulla parte anteriore e sul retro

### 1.2.4 Aspetto, stampa e convalida

#### 1.2.4.1 Carta di sicurezza dei tp CIT 2012

Per la stampa dei titoli di trasporto si deve utilizzare unicamente il colore nero.

La stampa dei biglietti va impostata con la carta utilizzata come supporto, in modo tale che nessuna manipolazione dei dati rilevanti sia possibile senza arrecare danni visibili alla carta stessa.

Per quanto concerne il Layout esistono norme uniformi, che sono definite dal gruppo di lavoro per le prescrizioni sui Layout. I modelli di biglietti corrispondenti sono riportati sulla [Guideline Layout Biglietti di riferimento \(NOVA User Group\)](#).

I testi devono essere stampati in una lingua (lingua dell'ufficio d'emissione).

I sistemi di stampa dei canali NOVA devono essere in grado di riprodurre perfettamente i layout secondo la [Guideline Layout Biglietti di riferimento \(NOVA User Group\)](#). Fra questi rientrano tra l'altro:

- la capacità grafica
- la stampa senza bordo (linee delle carte da obliterare)
- l'impiego del font dei TP «SBBMono»
- la stampa di pittogrammi (tipi di mezzo di trasporto, modo di viaggio, gruppo di clienti)
- una risoluzione minima 200 dpi (raccomandata)
- la stampa di singoli attributi in grassetto

#### 1.2.4.2 Caratteri

##### 1.2.4.2.1 In generale

Per i titoli di viaggio del SDN si utilizza il carattere di stampa dei tp «SBBMono». Il mandatario SDN (attualmente le FFS) fornisce gratuitamente alle IT interessate il carattere dei tp, che può essere richiesto tramite il [NOVA User Group](#).

#### 1.2.4.2.2 Biglietti speciali

Nel caso dei biglietti speciali, per lo spazio riservato al testo è ammesso utilizzare un carattere tipografico senza grazie (p.e. Arial, Univers). Il carattere dei dati relativi alla validità e al prezzo deve essere il font dei TP «SBBMono» o OCR-B.

#### 1.2.4.3 Pubblicità sulla carta di sicurezza CIT 2012

Le disposizioni per la pubblicità su carta di sicurezza CIT 2012 sono regolamentate nel manuale per i biglietti internazionali ([Manual for International Rail Tickets – MIRT](#)).

- Capitolo 6: Specificazione giuridica e funzionale per i biglietti internazionali
- cifra 6.5.7 Pubblicità

*«I biglietti di trasporto con la carta prestampata e con lo sfondo di sicurezza CIT non possono recare alcuna pubblicità. Sugli altri biglietti le informazioni di trasporto devono essere chiaramente distinte dalle informazioni pubblicitarie.»*

#### 1.2.4.4 Convalida dei titoli di trasporto

La convalida dei titoli di trasporto mediante obliteratori vale come ulteriore caratteristica di sicurezza. A tale riguardo, si applicano gli standard seguenti:

- L'impronta di stampa deve essere resistente alla luce e allo strofinamento. Si devono utilizzare i colori a forte contrasto nero o viola.
- La cartuccia a nastro degli obliteratori va impostata con la carta utilizzata come supporto, in modo tale che nessuna manipolazione dei dati rilevanti sia possibile senza arrecare danni visibili alla carta. Possibilità di acquisto e indirizzo: FFS via [Ariba](#), altre IT via [Railbuyer](#).
- I seguenti elementi devono essere riprodotti in ogni caso e nella successione indicata (da sinistra a destra):

1. Luogo (nome del luogo o della fermata) dell'obliterazione.

Invece del luogo dell'obliterazione, le imprese attive localmente possono adottare in alternativa (o in aggiunta), l'abbreviazione ufficiale dell'IT secondo UFT. L'indicazione del luogo o della fermata può essere preceduta da un numero di zona non più lungo di quattro cifre, o seguita dalla designazione numerica dell'ubicazione, avente non più di due cifre. Esempi: 10BLS\_\_ 19.05.09 14.21, BN78\_\_ 19.05.09 14.21

Fra la designazione dell'ubicazione e la data va inserito, in ogni caso, uno spazio vuoto.

Data (formato: gg.mm.aa) in caratteri arabi. In alternativa il mese può essere riprodotto in senso verticale e in lettere maiuscole (prime 3 lettere del mese). Per l'anno, può in seguito essere

adottata una sola cifra (p.e. 6 per 2006). Esempio: 

BN10	23	8	14.21
------	----	---	-------

2. Ora (nel formato: oo.mm; modalità 24 ore), in caratteri arabi.

Ad ogni convalida, l'obliteratore incide una casella da obliterare.



## 1.2.5 Acquisto della carta, tasse per licenze e Copyright

### 1.2.5.1 In generale

L'ufficio di direzione di Alliance SwissPass incarica il mandatario SDN (FFS) di assegnare le licenze per la produzione della carta di sicurezza tp «CIT 2012». Quest'ultimo stabilisce autonomamente quali tipografie possono produrre la carta di sicurezza.

Le imprese di trasporto possono inoltrare, all'indirizzo di seguito indicato, le loro proposte tipografiche che possono essere esaminate in funzione dell'ottenimento della licenza: FFS, MP-VS-BEV-SAM-ANL-IH-LOB, Billettservice, BN 142, Wylenstrasse 123, 3000 Berna 65, Tel. 051 220 25 50, [billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch). Eventuali costi derivanti per l'ottenimento di altre licenze sono a carico della rispettiva IT.

### 1.2.5.2 Acquisto della carta mediante il mandatario SDN (FFS)

La carta di sicurezza tp per i seguenti mezzi di distribuzione secondo le specificazioni nel capitolo 5.1, Appendice 1: Norme per la carta di sicurezza è fornita unicamente dal mandatario SDN (Servizio biglietti delle FFS):

- ELAZ
- CASA
- Distributori automatici S-POS/ePOS

L'ordinazione è possibile per le FFS via [Ariba](#), per le altre IT via [Railbuyer](#).

Il mandatario SDN (FFS) fattura al costo totale (carta di sicurezza tp, spese di magazzino, spese di logistica, costi del personale e spese amministrative), presentando i corrispondenti giustificativi, escluso un supplemento come guadagno.

### 1.2.5.3 Acquisto della carta da tipografie licenziate

Le IT possono procurarsi la carta di sicurezza tp per i mezzi di distribuzione e gli assortimenti che non figurano alla cifra 1.2.5.2 e rispondente alle specifiche per gli apparecchi d'emissione delle FFS, o richiedendola al mandatario del SDN (FFS, MP-VS-BEV-SAM-ANL-LOB, Billettservice, BN 142, Wylenstrasse 123, 3000 Bern 65, Tel. 051 220 25 50, [billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch)) oppure direttamente a una delle seguenti tipografie licenziate.

- Aeschbacher AG, Güterstrasse 10, 3076 Worb
- Diagramm Halbach GmbH & Co. KG, Am Winkelstück 14, D-58239 Schwerte

I rapporti fra le tipografie riconosciute e il mandatario SDN (FFS) sono regolati da un contratto di licenza.

### 1.2.5.4 Copyright e sviluppo ulteriore

Il mandatario SDN (FFS) detiene il Copyright per la carta di sicurezza tp con «CIT 2012». Il mandatario SDN (FFS) informa in tempo utile la KoV prima della scadenza del Copyright.

Un eventuale sviluppo e adattamento delle norme tecniche specifiche alla carta di sicurezza tp avviene di stretta intesa con le altre IT e deve essere approvato dalla KoV.



#### 1.2.5.5 Omologazione della carta di sicurezza tp

I produttori di stampanti per biglietti non possono omologare essi stessi la carta di sicurezza tp. Gli intermediari si impegnano a comunicare per tempo le modifiche apportate alla carta ai fornitori di stampanti per biglietti conosciuti, e a mettere a loro disposizione campioni e modelli di carta per l'esecuzione delle prove di stampa necessarie.

### 1.2.6 Gestione della carta di sicurezza tp

#### 1.2.6.1 In generale

Per quanto attiene alla conservazione e alla sicurezza delle casse, la carta di sicurezza tp va considerata come carta valore e trattata alla medesima stregua del denaro in contanti o degli assegni. Corrispondenti istruzioni sulla gestione della carta valore destinate agli utilizzatori degli apparecchi di vendita CASA si trovano all'[InfoPortal](#) sotto Contabilità – Cartavalore.

#### 1.2.6.2 Controllo di qualità della carta di sicurezza dei tp

Alla presa in consegna di carta di sicurezza dei tp dal produttore (tipografia), per ogni tipo di carta si deve compiere un controllo (sporadico) di qualità. L'esame deve includere la presenza delle caratteristiche di sicurezza elencate al punto 1.2.3, Caratteristiche di sicurezza della carta di sicurezza tp.

L'ufficio di direzione di Alliance SwissPass incarica il mandatario SDN (FFS) di mettere a disposizione degli intermediari i necessari modelli di biglietti e di colori per il raffronto ottico della carta di sicurezza che richiedono a una tipografia licenziataria.

Affinché sia sempre possibile accertare la provenienza della carta di sicurezza tp che un intermediario si procura direttamente da una tipografia licenziataria e che dunque non proviene dal sistema di acquisti delle FFS, i biglietti vanno contrassegnati sulla parte posteriore con la sigla dell'IT, accanto al codice a barre.

Al momento della consegna gli intermediari controllano la completezza della merce fornita, annunciando immediatamente le quantità mancanti ed eventuali carenze qualitative visibili al fornitore (FFS Servizio biglietti o stamperia licenziataria). In nessun caso si deve mettere in circolazione carta di sicurezza tp con difetti.

#### 1.2.6.3 Controllo delle scorte e controllo dell'inventario fisico

Gli intermediari assicurano il controllo completo delle loro scorte di carta di sicurezza tp, utilizzata negli apparecchi di vendita mobili o fissi (serviti o a libero servizio).

##### 1.2.6.3.1 Controllo dell'inventario fisico in CASA

L'attuazione pratica del controllo dell'inventario fisico avviene due volte l'anno per tutti gli utilizzatori di carta di sicurezza dei tp. La responsabilità per l'esecuzione incombe al singolo intermediario. I documenti per le verifiche si possono richiamare all'[InfoPortal](#) sotto Contabilità – Cartavalore.

##### 1.2.6.3.2 Controllo dell'inventario fisico per gli automatici e tutti gli altri apparecchi di vendita, salvo CASA

Tutte le entrate di merce dal Servizio biglietti FFS e dalle stamperie licenziatricie, così come ogni consegna di merce a depositi, automatici, autisti, cassieri ecc. devono essere registrate



correntemente in un documento. All'[InfoPortal](#) sotto Contabilità – Cartavalore è disponibile un modello di documento.

Ogni anno si deve procedere ad almeno un controllo delle scorte e dei depositi intermedi. Il momento può essere deciso dall'intermediario medesimo.

#### *1.2.6.3.3 Resti di carta*

La carta rimanente dev'essere distrutta e resa inutilizzabile subito dopo la sostituzione di un rotolo. La responsabilità incombe all'intermediario.

#### *1.2.6.3.4 Documentazione*

Le verifiche delle scorte e degli inventari devono essere documentate e conservate per la revisione. La responsabilità incombe al singolo intermediario.

#### *1.2.6.3.5 Irregolarità*

Eventuali irregolarità vanno annunciate subito al Servizio biglietti FFS ([billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch))

#### *1.2.6.3.6 Controllo delle scorte*

L'entrata e l'uscita della merce come pure l'attuale luogo di conservazione devono essere in ogni momento perfettamente visibili e documentati.

#### *1.2.6.4 Trasporto e stoccaggio*

Gli imballaggi utilizzati per la spedizione di carta di sicurezza tp non devono riportare esternamente alcuna iscrizione o etichetta che possa richiamare il contenuto (imballaggio anonimo).

Le scorte di carta di sicurezza tp devono essere conservate al riparo da un indebito accesso di terzi. L'autorizzazione per l'accesso ai locali di deposito va limitata in modo corrispondente.

#### *1.2.6.5 Lampada UV 365 Nm*

Come strumento ausiliario per saggiare la qualità (intensità UV) in concomitanza con le forniture di carta ricevute dalle tipografie, come pure per identificare possibili falsificazioni di titoli di trasporto ai POS, si utilizzano apparecchi di controllo ai raggi UV. Acquisto e finanziamento di questi apparecchi incombono al singolo intermediario.

## 1.2.7 Responsabilità a proposito della carta di sicurezza tp e Layout

Compito	KoV	Alliance Swiss-Pass	Mandatario SDN (FFS)	Intermediario	Titolare della tariffa
Definizione dei Layout dei titoli di trasporto, tipo e grandezza dei caratteri	R			E	P
Gestione dei modelli di layout dei titoli di trasporto		R, E		E	
Gestione dei caratteri		(R)	R <sup>1</sup> , E		
Approntamento e gestione dei layout dei titoli di trasporto		P		R, E	P
Controllo dei Layout prima dell'attivazione del prodotto su un canale di distribuzione		R, E			P
Comunicazione/pubblicazione delle disposizioni concernenti l'emissione di titoli di trasporto SDN		R			
Definizione e aggiornamento delle norme tecniche per la carta di sicurezza tp	R	P	P, E <sup>2</sup>		
Rilascio della licenza	P	P	R, E <sup>2</sup>		
Definizione dell'assortimento di carta del mandatario SDN (Servizio biglietti FFS) (v. capitolo 1.2.5.2)	R	P	P, E <sup>2</sup>		
Controllo qualità dell'assortimento del mandatario SDN (Servizio biglietti FFS) (v. capitolo 1.2.5.2)			R, E <sup>2</sup>		
Controllo qualità dell'assortimento "normale" (v. cap. 1.2.5.3)				R, E	
Gestione della carta di sicurezza (controllo delle scorte)				R, E	

Tabella 1 – Responsabilità a proposito della carta di sicurezza tp e Layout

**Legenda: E = esecuzione; R = responsabilità, P = partecipazione**

**<sup>1</sup>= mandato parziale IT & Servizi; <sup>2</sup> = mandato parziale Distribuzione e servizi**

## 1.2.8 Termini di consegna

### 1.2.8.1 Termini di consegna

Assortimento presso il Servizio biglietti FFS (come al punto 1.2.5.2, *Acquisto della carta mediante il mandatario SDN (FFS)*): il Servizio biglietti FFS garantisce la fornitura al committente (intermediari) entro una settimana.

Assortimento non in magazzino presso il Servizio biglietti FFS: i partner contrattuali (tipografie) sono tenuti a consegnare l'assortimento desiderato (carta standard) entro un termine di otto settimane. I termini di consegna sono regolati nel contratto di licenza fra il mandatario SDN (FFS) e le tipografie.



## 1.3 Plastica

### 1.3.1 Definizione e generalità

Con il termine «plastica» (abbonamenti nel formato carta di credito) si intende l'assortimento di titoli di trasporto emessi su un supporto plastificato avente le dimensioni di una carta di credito secondo le norme ISO. Al momento sono emessi su plastica solo gli abbonamenti FVP. Non è inteso lo SwissPass (per i modelli si veda capitolo 5.3, Appendice 3: Modelli di SwissPass).

L'ufficio di direzione di Alliance SwissPass incarica il mandatario SDN di gestire gli abbonamenti di plastica; in particolare per quanto concerne i contratti con i loro produttori e il trattamento nei riguardi di committenti terzi.

Il contratto «Trattamento e produzione di titoli di trasporto delle FFS SA e delle ITC nel formato carta di credito» disciplina la produzione dei biglietti di plastica (al momento solo FVP). Taluni punti di queste norme sono parte integrante delle prescrizioni 570 e sono riportate nell'articolo 4, Appendice 4: Estratto del contratto «Trattamento e produzione di titoli di trasporto nel formato carta di credito».

### 1.3.2 Norme tecniche e caratteristiche di sicurezza

#### 1.3.2.1 Norme tecniche

Le carte devono avere le seguenti dimensioni: 85 mm x 54 mm (formato carta di credito orizzontale)

Contenuto del lato della configurazione e del controllo per abbonamenti emessi attraverso i sistemi di ordinazione FVP del mandatario SDN (FFS) e dell'ufficio di direzione di Alliance SwissPass, conformemente all'articolo 3.3, Appendice 3: Modelli di SwissPass. Menzione «E» sia per la sostituzione, sia per il duplicato.

#### 1.3.2.2 Caratteristiche di sicurezza

Le caratteristiche di sicurezza per gli abbonamenti di plastica includono la stampa ai raggi UV per la validità e il numero di abbonamento completo nello spazio per la foto. Queste caratteristiche di sicurezza sono visibili sotto la lampada UV.

Come ulteriore elemento di sicurezza, sopra la foto e la validità viene applicato un foglio "Trustseal" con un particolare soggetto.

## 1.4 E-Tickets

### 1.4.1 Definizione e generalità

Con il termine di «E-Tickets» si intendono i titoli di trasporto individuali del tp, non emessi su carta di sicurezza, su plastica nel formato carta di credito o come carta munita di microchip. Nella fattispecie:

- Biglietti Print@home: emissione con una stampante ordinaria per PC e su carta normale bianca nel formato A4
- Screen Ticket: visualizzazione del biglietto su apparecchi di telefonia mobile (dimensioni minime del display 240\*240px)
- Biglietti SMS: alcune comunità e IT offrono biglietti SMS. Il biglietto SMS viene visualizzato sull'app di servizio SMS del dispositivo mobile.



Adozione e sviluppo di nuovi supporti:

Tutte le introduzioni e gli sviluppi di nuovi supporti di biglietti dovranno essere discussi con il Gruppo di esperienza controllo ("Arbeitsgruppe Erfahrungsaustausch Kontrolle"). L'autorità di decisione, per rettifiche della regolazione, è nella competenza della Commissione distribuzione viaggiatori (KoV).

## 1.4.2 Norme tecniche e caratteristiche di sicurezza

### 1.4.2.1 Biglietti Print@home

Il biglietto Print@home è un titolo di viaggio nel formato A4, stampato dal cliente con una normale stampante per PC su carta bianca. Un modello è riprodotto all'Appendice 6. Le norme unitarie riguardano i seguenti elementi di specificazione:

- Il Layout (disposizione e forma delle informazioni del biglietto normalmente leggibili, degli elementi di sicurezza e della superficie liberamente utilizzabile) sul foglio di carta A4
- L'elemento di sicurezza elettronico «codice a barre 2D secondo le norme UIC 918.3» (posizione sulla carta, tipo di codice a barre, contenuto dei dati)
- L'elemento di sicurezza «Ticket-ID» (posizione, contenuto dei dati)

Per quanto attiene ai biglietti Print@home, la sicurezza poggia sul metodo della crittografia asincrona delle informazioni (crittografia a chiave pubblica/privata). Questa procedura consente di accertare in maniera inequivocabile l'autenticità del biglietto. A dipendenza del grado di sviluppo dell'organizzazione di controllo, per la verifica dei biglietti Print@home sono necessarie combinazioni delle seguenti fasi procedurali:

- Verifica elettronica tramite lettore di codici a barre con un adeguato software di lettura e la chiave pubblica di decodifica
- Controllo ottico dell'identità sulla scorta di un documento ufficiale valevole oppure dello Swiss Pass del/della cliente

Lo standard si basa sulle norme IRTHP (International Rail Ticket for Home Printing) fissate dall'UIC.

### 1.4.2.2 Screen Ticket

Lo Screen Ticket è un titolo di trasporto che viene visualizzato sullo schermo del dispositivo elettronico del cliente. A garanzia della leggibilità e della possibilità di controllo si raccomanda di adottare la disposizione degli attributi obbligatori così come la grandezza del codice QR seguendo il più possibile i modelli riportati nell'appendice 6. Le norme riguardano i seguenti elementi di specificazione:

- L'elemento di sicurezza elettronico «codice a barre 2D secondo le norme UIC 918.3» (tipo di codice a barre, contenuto dei dati)
- Attributo numero ticket (contenuto dei dati)

La sicurezza dello Screen Ticket poggia sul metodo della crittografia asimmetrica delle informazioni (crittografia a chiave pubblica per la codificazione, a chiave privata per la decifrazione). Questa procedura consente di accertare in maniera inequivocabile l'autenticità del biglietto. Per la verifica degli Screen Ticket sono necessarie le seguenti fasi procedurali:

- verifica elettronica tramite lettore di codici a barre con un adeguato software di lettura e la chiave pubblica di decodifica
- controllo visivo dell'identità sulla scorta di un documento ufficiale valevole oppure dello Swiss Pass del/della cliente

Lo standard si basa sulle norme IRTHP (International Rail Ticket for Home Printing) fissate dall'UIC.

### 1.4.3 Disposizioni sul layout dei biglietti elettronici

I seguenti criteri principali caratterizzano l'E-Ticket:

- Elementi di sicurezza, conformemente allo standard e-Ticketing, rilevanti per il controllo elettronico
- Informazioni per i viaggiatori

#### 1.4.3.1 Controllo

##### 1.4.3.1.1 Elemento di sicurezza

Per il controllo vero e proprio (tra l'altro, con KoServ) è necessario unicamente il codice a barre 2D (codice QR) oppure il codice testo LO. L'elemento di sicurezza deve impedire la manipolazione di un E-Ticket. Questo elemento di sicurezza è interpretabile solo elettronicamente e non visivamente ed è integrato nel codice a barre 2D oppure nel codice testo SMS. I seguenti elementi, come feature centrale per il controllo elettronico, devono, in occasione di un controllo, poter essere visualizzati senza ulteriori perdite di tempo dopo aver richiamato il biglietto da controllare ed essere visualizzati direttamente sullo schermo:

- L'elemento di sicurezza elettronico codice a barre 2D, in base allo standard e-Ticketing, che consente il vero controllo elettronico. Il codice a barre deve essere raffigurato in nero su sfondo bianco. La risoluzione minima viene definita automaticamente, mediante questo codice. Il codice a barre deve poter essere visualizzato interamente su un supporto.
- Il codice testo SMS per il controllo dei ticket SMS; la risoluzione e la grandezza del carattere vengono determinate mediante il cellulare/smartphone del cliente.

##### 1.4.3.1.2 Soluzione di ripiego

Quale soluzione di ripiego in caso di mancata leggibilità del codice a barre devono essere visualizzati i seguenti attributi oltre all'elemento di sicurezza:

- Ticket-ID per il controllo dell'E-Ticket
- Codice FQ per il rilevamento della struttura del titolo di trasporto e la ripartizione degli introiti (FQ/HOP)

#### 1.4.3.2 Informazioni per viaggiatori

##### 1.4.3.2.1 Attributi

In linea di principio, su un dispositivo di visualizzazione dovrebbe essere mostrato solo il minor numero possibile di informazioni e solo quante realmente necessarie per il cliente.

Contrariamente agli elementi di controllo, gli attributi di testo su un E-Ticket non sono necessari per il controllo. Questi ultimi servono esclusivamente per l'informazione alla clientela e mostrano di

quale tipo di ticket si tratta e con quale validità geografica e cronologica. Poiché questi attributi non sono necessari per il controllo e a causa della costante evoluzione delle tecnologie, dei media e delle applicazioni (p.es. Smart Watch), non sussistono disposizioni vincolanti riguardo ad impostazione, successione e grandezza dei caratteri o tipo di font.

Per una migliore facilità d'uso nei riguardi della clientela, gli attributi elencati di seguito devono essere visualizzati:

- cognome, nome, data di nascita per offerte personalizzate (obbligatorie per le offerte SDN)
- validità temporale (da data, ora, a data, ora)
- validità geografica
- per i biglietti risparmio, secondo l'IT, i numeri dei treni o delle corse e l'orario con il luogo di partenza e di destinazione, i luoghi di cambiamento, gli orari di partenza e di arrivo
- tipo di viaggio (solo sugli Screen-Tickets)
- gruppo di cliente (segmento)
- classe
- prezzo

Raccomandazione per i titoli di trasporto comunitari (con richiesta riferita al percorso)

- La sua scelta: «da, per e via cliente»

#### **1.4.4 Diritti di utilizzazione**

In rappresentanza di tutti gli intermediari partecipanti al SDN, il mandatario SDN (FFS) possiede ogni licenza e diritto necessari per l'utilizzazione delle tecnologie applicate per l'E-Ticket.

#### **1.4.5 Responsabilità**

##### *1.4.5.1 Generazione (produzione) dei biglietti elettronici E-Tickets*

La sicurezza del biglietto elettronico (E-Ticket) si basa sul principio della crittografia asincrona. Il codice QR viene generato dal SES (servizio elementi di sicurezza) di NOVA. Per tale ragione, tutti i prodotti emessi come E-Ticket devono essere presenti in NOVA.

##### *1.4.5.2 Controllo dei biglietti elettronici*

Il mandatario SDN (FFS) fornisce agli intermediari, su ordinazione e dietro pagamento dei costi effettivi, le informazioni e i mezzi ausiliari occorrenti per il controllo dei biglietti elettronici.

#### **1.4.6 Contatto**

Domande sui nuovi media:



Alliance SwissPass  
c/o ch-integral  
Länggassstrasse 7  
3012 Berna

[tarife@allianceswisspass.ch](mailto:tarife@allianceswisspass.ch)

## **1.5 SwissPass**

### **1.5.1 Definizione**

Lo SwissPass è emesso sotto forma di una carta di plastica nel formato «carta di credito» (85.7 x 54 mm). La prestazione acquistata (specie e durata di validità) è visibile al sito [swisspass.ch](http://swisspass.ch). Le prestazioni (ad esempio l'AG) sono associate allo SwissPass e possono essere controllate per il tramite del microchip RFID.

### **1.5.2 Standard RFID**

Lo standard consiste nei seguenti elementi:

#### *1.5.2.1 Standardizzazione dell'hardware (carte con microchip e lettore)*

ISO 14443-2,-3,-4 (Comunicazione) e ISO 7816-2,-3 (Sicurezza)

#### *1.5.2.2 Standardizzazione dei dati sulla carta con microchip*

Con la modalità di riferimento, sul microchip della carta rilasciata al cliente sono memorizzati unicamente i dati per l'identificazione del cliente, ma non quelli riferiti al titolo di trasporto. Questi ultimi (ad esempio il contratto di trasporto) sono salvati in una banca dati.

## 2 Canali di distribuzione

### 2.1 Definizione

I normali canali di distribuzione sono:

- Vendita allo sportello
- Distributori automatici di biglietti
- Vendita telefonica
- Canali elettronici (Web shop, App)
- Vendita servita nel veicolo (a cura del conducente o del personale di controllo)

Ogni intermediario autorizzato ad emettere prestazioni dei tp svizzeri ha facoltà di vendere servendosi di tutti i canali previsti allo scopo.

### 2.2 Esigenze minime per la distribuzione a libero servizio con apparecchi pubblici

#### 2.2.1 Finalità

Le esigenze minime fissate hanno come intento di fornire, alle imprese di trasporto e alle comunità, strumenti utili per l'acquisizione di nuove unità di distribuzione a libero servizio negli spazi aperti al pubblico. Anche in futuro i clienti devono poter utilizzare con la necessaria dimestichezza i dispositivi di vendita, indipendentemente dal gestore di dette unità.

#### 2.2.2 Ambito di validità

Le esigenze minime si applicano agli apparecchi per la vendita a libero servizio collocati in uno spazio pubblico, come pure ai dispositivi accessibili al pubblico. In quest'ambito, il libero servizio è destinato alla clientela che accede al prodotto desiderato senza l'intervento di personale del gestore. Sono escluse le applicazioni utilizzate dal cliente su un dispositivo privato (per es. uno Smartphone). In merito alle esigenze si distingue inoltre tra dispositivi stazionari e mobili (per es. distributore automatico nell'autobus). Questo perché le due categorie presentano esigenze dissimili.

Le esigenze minime devono essere osservate in modo vincolante all'acquisto di nuovi dispositivi e per la vendita di prodotti del SDN. Se l'assortimento di prodotti delle comunità e/o del servizio interno è limitato, è raccomandata la presa in considerazione dei requisiti fissati. Le esigenze minime valgono anche per i terzi che offrono prodotti del SDN attraverso apparecchi pubblici mediante la vendita a libero servizio.

#### 2.2.3 Periodi transitori / messa in vigore

Le esigenze minime valgono dal momento della messa a concorso, rispettivamente della procedura su invito per l'acquisizione di nuovi apparecchi a libero servizio in spazi pubblici dalla loro entrata in vigore, fatto salvo un periodo transitorio di sei mesi, Gli apparecchi attuali non devono essere adattati alle nuove esigenze

#### 2.2.4 Esigenze

##### 2.2.4.1 Hardware

L'hardware deve essere in grado di soddisfare integralmente le esigenze minime descritte nei capitoli che seguono e, indipendentemente dai supporti di titoli di trasporto utilizzati, le rispettive



norme secondo il capitolo 1, con particolare riguardo agli standard per il layout, la conformazione e la qualità dei titoli di trasporto.

La scelta e l'acquisizione del corrispondente hardware incombe al gestore. Nella misura del possibile, si terrà conto della sostenibilità e degli sviluppi nel campo della distribuzione dei titoli di trasporto noti al momento dell'acquisto.

#### *2.2.4.2 Mezzi di pagamento*

L'IT ha facoltà di stabilire quali mezzi di pagamento sono accettati dai nuovi dispositivi di vendita a libero servizio da mettere a disposizione. Ciò vale in particolare anche per l'accettazione di denaro in contanti. Al riguardo devono essere applicate le disposizioni sui singoli mezzi di pagamento elencate nelle prescrizioni [P545](#).

#### *2.2.4.3 Assortimenti*

La scelta degli assortimenti offerti nei dispositivi di vendita a libero servizio è competenza del gestore. La corrispondente disponibilità degli assortimenti del SDN e delle comunità fa riferimento alle disposizioni di utilizzazione NOVA. Al riguardo andranno prese in considerazione le esigenze minime contenute nella [Convenzione C500](#), capitolo 5.3, concernenti l'assicurazione del servizio dopo vendita e il supporto alla clientela e, all'occorrenza, eventuali norme regolate da contratto.

#### *2.2.4.4 Prodotti di terzi*

La vendita di prodotti di terzi rientra nelle competenze del gestore.

#### *2.2.4.5 Supporti dei titoli di trasporto*

Per i titoli di trasporto emessi su carta o nel formato elettronico fanno stato le norme secondo il capitolo 1, [Supporti per titoli di trasporto e Layout](#).

#### *2.2.4.6 Legge sui disabili (LDis)*

I singoli intermediari rispondono in modo autonomo circa l'attuazione dei rispettivi requisiti della legge sui disabili (LDis). Gli estratti entranti in considerazione della legge e della rispettiva ordinanza sono riportati al punto 5.8.1, [Estratti di rilievo da leggi in materia](#). Per l'attuazione, si possono fra l'altro prevedere le funzioni e i provvedimenti seguenti: indicazioni tattili come accesso alla Helpline telefonica, comando vocale, modalità inversa, schermi a 4 quadranti.

#### *2.2.4.7 Esigenze all'interfaccia utente (Styleguide)*

Le Styleguides si possono consultare su [Confluence](#).

## 3 Ricevuta per foto e contratto di servizio per abbonamenti @ NOVA

### 3.1 Scopo e definizione

La prestazione del partner di scansione consiste nella convalida e digitalizzazione come pure nella trasmissione in formato digitale dei documenti messi a disposizione dalla distribuzione. Allo scopo di svolgere questi compiti con la necessaria efficienza e sempre in maniera automatizzata, è indispensabile che gli elementi chiave siano conformati in modo unitario e opportunamente collocati sui giustificativi, rispettando inoltre le procedure previste.

Le disposizioni che seguono definiscono gli standard relativi al layout di documenti validi per il processo di scansione di abbonamenti NOVA. Essi si applicano a tutte le imprese di trasporto che acquistano assortimenti via NOVA e li vendono per mezzo dei loro propri sistemi di distribuzione.

### 3.2 Carta

#### 3.2.1 Caratteristica

Grammatura 80 – 110 g/m<sup>2</sup>

#### 3.2.2 Formato / colore

A4, bianca

### 3.3 Invio ai partner per la scansione

Per quanto concerne l'inoltro dei documenti (ricevuta per foto e contratto di servizio, indirizzamento, periodicità, forma e imballaggio) fanno stato le procedure definite nelle tariffe e nei mezzi ausiliari per lo SwissPass.

### 3.4 Documento «Ricevuta per la foto»

#### 3.4.1 Contenuto

- N° cliente nel formato xxx-xxx-xxx-x
- Cognome e nome
- Casella di spunta «Convalida con condiscendenza» (solo nella vendita assistita)
- Codice QR
- Spazio per la foto
- Indirizzo di consegna
- Rimando agli standard della foto nella parte superiore

#### 3.4.2 Collocazione

- La collocazione dei contenuti sec. P570 non può essere modificata, affinché sia garantito il trattamento meccanografico.
- Si veda il modello nel capitolo 5.10, Appendice 10: Ricevuta per foto nel formato A4 e capitolo 5.11, Appendice 11: Ricevuta per foto nel formato IATA (esempio CASA).



### 3.5 Documento «Contratto di servizio»

Le imprese di trasporto possono scegliere fra due formati. Il contratto di servizio può essere stampato sia nel formato IATA sia nel formato A4. A dipendenza del metodo scelto, vanno rispettate le norme seguenti:

#### 3.5.1 Formato IATA

- Codice a barre con indicazione a stampa SBBOV1 per la corretta attribuzione durante il processo di scansione, inclusa la collocazione del codice a barre
- IT emittente in alto a destra (conformazione libera)
- Indicazioni IVA: dati dell'IT emittente
- Stampa degli stessi attributi e testi come agli esempi e modelli che seguono. Gli attributi sono forniti da NOVA.

#### 3.5.2 Formato A4

- Codice a barre con indicazione a stampa SBBOV1 per la corretta attribuzione durante il processo di scansione, inclusa la collocazione del codice a barre
- Logo in alto a sinistra → Logo / nome dell'IT emittente (conformazione libera)
- Indicazioni IVA: dati dell'IT emittente
- Stampa degli stessi attributi e testi come agli esempi e modelli che seguono. Gli attributi sono forniti da NOVA.
- Lo spazio per la pubblicità nella metà inferiore è liberamente a disposizione dell'IT emittente.





## 4 SwissPass Login

### 4.1 In generale

Il prodotto del settore SwissPass Login (SPL) è un elemento di qualità per la distribuzione dei TP in Svizzera. Con esso i clienti privati hanno a disposizione un accesso unitario per l'insieme del trasporto pubblico nazionale. Viene in tal modo migliorata la facilità d'uso per i clienti e l'incentivazione mirata delle innovazioni. Attraverso il Single Sign on (SSO) dell'SPL l'utilizzatore deve annunciarsi una sola volta a livello centrale per poter accedere alle diverse applicazioni dei partner quali la piattaforma swisspass.ch, i web shop ecc.

L'SPL offre le seguenti funzioni:

- Identificazione e autenticazione a livello centrale degli utenti sui siti web e le App (ibride)
- Registrazione di account utente nelle applicazioni web
- Approntamento di dati degli utenti
- Annuncio senza immissione di password
- Opzione «Restare annunciati»
- Autenticazione a due fattori (2FA)
- Ripristino della password per gli utenti (password dimenticata)
- Verifica online dell'identità

La gamma completa delle prestazioni può essere consultata qui: [Functionalities of a SwissPass.ch partner connection](https://www.swisspass.ch/partner-connection).

### 4.2 Norme sull'obbligo di connessione del login

Per i canali di distribuzione online a libero servizio con prestazioni dei TP completamente e/o parzialmente personalizzate (secondo l'albero decisionale categorie A, B) la connessione dell'SPL è obbligatoria (si veda *Figura 3 – Albero decisionale per lo SwissPass Login* *Figura 1 – Modello della carta ,CIT 2012*). La sua applicazione vale esclusivamente per la distribuzione e l'intermediazione di prestazioni dei tp, non sono ammessi altri provider di login. Un acquisto come ospite può essere offerto in più allo SwissPass Login (categoria C).

## Albero decisionale per definire la rilevanza della connessione SwissPass Login.

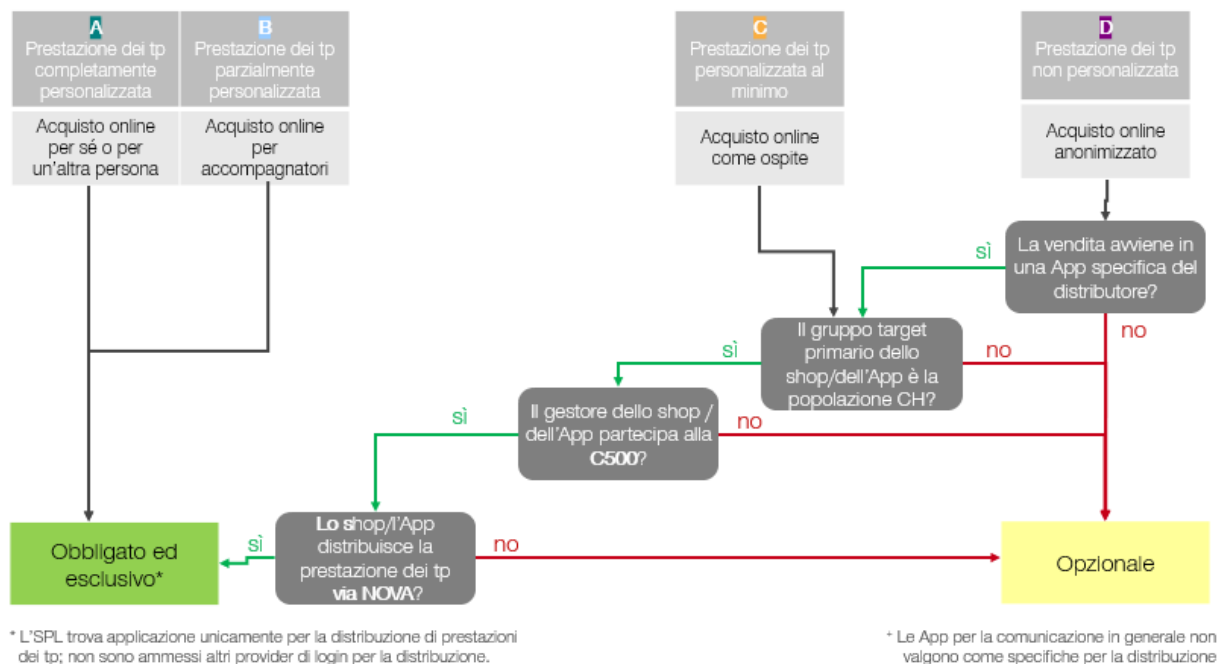


Figura 3 – Albero decisionale per lo SwissPass Login

Nel caso di canali di distribuzione con prestazioni dei tp minime o non personalizzate (categorie C e D) per determinare l'obbligo di connessione viene utilizzato l'albero decisionale.

Gli intermediari diretti esistenti, ossia i partner commerciali collegati direttamente a NOVA GP (NOVA Servizio partner commerciali), collegano lo SwissPass Login al più tardi entro il 31.12.2024 ai canali entranti in considerazione secondo l'albero decisionale. Gli intermediari diretti, ai quali attraverso le loro interfacce sono collegati intermediari indiretti, rispondono anche per il loro tempestivo collegamento allo SwissPass Login. Nel dubbio, le FFS come mandatarie decidono se una connessione all'SPL sia o meno necessaria.

Per gli Integratori, la connessione all'SPL avviene a titolo gratuito, a condizione che esso venga utilizzato nel contesto della vendita di biglietti dei tp.

Al di fuori del settore dei tp, il login è a disposizione dei partner su base volontaria e a pagamento (tassa di integrazione una tantum di CHF 8000.-).



### 4.3 Direttive di utilizzo

In linea generale, ogni partner è responsabile che la sua connessione di login avvenga in conformità con le direttive del settore, senza riguardo se l'attuazione viene fatta da un integratore esterno o dal partner stesso. Esso è inoltre personalmente responsabile di informarsi in merito agli aggiornamenti. Questi sono pubblicati su [SBB Confluence](#) (mediante la funzione «Osservazione» in alto a destra, in caso di adattamenti viene spedita una e-mail).

La connessione di login è subordinata alle condizioni seguenti:

- Non sono ammessi broker di autenticazione / broker ID. Questo per non accrescere inutilmente la complessità ed evitare una perdita della sovranità dei dati. Un broker inoltre non consente interamente la funzione «rimanere connesso», nessun co-branding e offre una sicurezza soltanto limitata.
- Le App native per i dispositivi mobili (iOS/Android) devono utilizzare l'SDK SwissPass, per integrare le funzionalità SwissPass Login. Ne fanno parte anche la rappresentazione delle pagine web [swisspass.ch](#) all'interno dell'app mediante App-to-Web SSO.
- L'SPL è stato sviluppato come login per i tp svizzeri. Per ragioni di efficienza dei costi e per sfruttare in modo ragionevole le sinergie, le IT non devono avere altri login separati oltre all'SPL.
- Per tutti i partner del SDN che vendono prestazioni dei tp vale altresì l'obbligo dell'integrazione dell'Hub NOVA ([Informazioni ulteriori](#)).
- Se una connessione di login non soddisfa le direttive del settore in materia di sicurezza, le FFS come mandatarie possono disattivarla con effetto immediato (decisione del settore Commissione Distribuzione del 29.08.2022). Una riattivazione ha luogo unicamente quando il rischio per la sicurezza è stato eliminato.

#### 4.3.1 Dati: trasferimento e tutela dei dati

Nell'ambito di una connessione all'SPL vale il principio dell'uso parsimonioso dei dati. Gli attributi necessari per i casi d'uso vengono definiti insieme con il partner. Per altre informazioni si veda: [Data exchange protection and privacy](#).

#### 4.3.2 Styleguide

La presente direttiva sul Corporate Design dell'SPL riassume tutti i principi relativi alla concezione dell'attuale sviluppo del marchio. Essa incentiva un aspetto coerente e uniforme dell'SPL in collaborazione con i partner e permette di riconoscere il marchio a chi lo utilizza. Le direttive devono essere assolutamente rispettate in caso di connessione di login. Per i dettagli si veda sotto: SwissPass Styleguide.

#### 4.3.3 Ciclo di vita dell'SPL

Il ciclo di vita dell'SPL è stato lanciato a dicembre 2022. Si assicura così che gli account dei clienti non più utilizzati vengano eliminati dopo 18 mesi di inattività. Questo consente di risparmiare inutili costi per licenze nell'ambito del login e di osservare le norme sulla protezione dei dati.

##### 4.3.3.1 Prospettiva cliente

Se dopo essere stato contattato due volte via e-mail, l'utilizzatore non riattiva il conto, l'SPL viene cancellato.



#### 4.3.3.2 *Prospettiva tecnica*

In caso di cancellazione, il ruolo di «utilizzatore swisspass.ch» viene cancellato nel NOVA GP. La cancellazione non tocca i dati del cliente, le prestazioni dei tp e le «Marketing Permission».

Attraverso l'Hub NOVA i partner collegati vengono informati in merito agli account SwissPass Login eliminati.

#### 4.3.3.3 *Prospettiva protezione dei dati*

Ogni partner che impiega un CRM, vale a dire memorizza dati dello SwissPass Login e offre lo SwissPass Login, è responsabile di integrare l'Hub NOVA e di implementare nei propri sistemi il processo di cancellazione. Ciascun partner assume la responsabilità giuridica per la conformità alle norme sulla protezione dei dati.

#### 4.3.3.4 *Altri possibili casi di cancellazione*

- Gli account di clienti deceduti sono cancellati automaticamente dopo 60 giorni.
- L'utente può cancellare autonomamente e in qualsiasi momento il proprio account cliente SwissPass.

Altre informazioni sono riportate qui: [SwissPass Login life cycle](#).



## 5 Appendici

→ Le Appendici e i documenti ivi contenuti formano parte integrante delle Prescrizioni 570 e sono altrettanto vincolanti.

<b>Appendice 1:</b>	Norme tecniche per la carta di sicurezza ,CIT 2012'
<b>Appendice 2:</b>	Norme tecniche per gli abbonamenti di plastica
<b>Appendice 3:</b>	Modelli di SwissPass
<b>Appendice 4:</b>	Estratto del contratto «Trattamento e produzione di titoli di trasporto nel formato carta di credito»
<b>Appendice 5:</b>	Modelli di E-Ticket
<b>Appendice 6:</b>	Modelli di biglietti risparmio
<b>Appendice 7:</b>	Offerte del SDN emesse centralmente
<b>Appendice 8:</b>	Standard per gli automatici di biglietti adatti ai disabili
<b>Appendice 9:</b>	Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza)
<b>Appendice 10:</b>	Ricevuta per foto nel formato A4
<b>Appendice 11:</b>	Esempio di ricevuta per foto nel formato IATA
<b>Appendice 12:</b>	Esempio di contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono identici
<b>Appendice 13</b>	Esempio di contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono differenti
<b>Appendice 14:</b>	Esigenze minime di qualità della consulenza e del servizio (EMNDV)

## 5.1 Appendice 1: Norme per la carta di sicurezza ,CIT 2012'

I testi nella tabella sono disponibili solo in lingua tedesca.

ÖV-Sicherheitspapier CIT 2012

Version: V570 vom 01.06.2017

Format	Einzelbillette, Mobile Verkaufsgeräte		Einzelbillette und/oder Abonnemente, stationäre Verkaufsgeräte				
	Gerät	ELA2	Kleine Verkaufsgeräte Typ C	EareGo Printer	Billettautomaten Typ L / M (national)	Kleine Verkaufsgeräte Typ C / CS (national)	Billettautomaten Typ L / M (international)
Artikelnummer	952-88-3021	952-88-3023	952-24-383	952-88-3024	952-88-3025	952-88-3034	952-88-3035
Verwendung	Einzelbillette	Einzelbillette	Einzelbillette, sowie Abonnemente	Einzelbillette, sowie Abonnemente	Einzelbillette, sowie Abonnemente	Einzelbillette, sowie Abonnemente	Einzelbillette, sowie Abonnemente
Format Einzelbeleg	76,0 x variabel	76,0 x variabel	82,55 x variabel	76,0 x variabel	76,0 x variabel	82,55 x variabel	82,55 x variabel
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Basispapier	Mitsubishi TF 8075	Mitsubishi TF 7067	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267
Druckverfahren	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck
Papierqualität	82 g/m <sup>2</sup>	74 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>
Sicherheitsgrund	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV -Lack
Druckgeschwindigkeit	max. 400 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.
Ausführung	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen
A Rollendurchmesser (mm)**	40	65	max. 270	max. 270	65	max. 270	65
Toleranz (mm)	+/- 1	+/- 2			+/- 2		+/- 2
B Kerndurchmesser aussen (mm)**	11	29,5	85	85	29,5	85	29,5
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Kern	Kunststoff	Karton	Karton	Karton	Karton	Karton	Karton
C Kerndurchmesser innen (mm)**	9	25,5	75	75	25,5	75	25,5
Toleranz (mm)	+0,3 / -0,0	+0,1 / -0,2	+/- 0,3	+/- 0,3	+0,1 / -0,2	+/- 0,3	+0,1 / -0,2
D Papierbreite (mm)	76,0	76,0	82,55	76,0	76,0	76,0	76,0
Toleranz (mm)	+0,3 / -0,0	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Barcode	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja (Rollenbarcode)	Ja (Rollenbarcode)
Rollennummer	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja
Warnstreifen rot	Ja (0,5m)	Ja (0,5m)	Nein	Nein	Nein	Ja (0,5m)	Nein
Blackmark	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein

\*\* gilt für die Ausführung in Rollen (nicht für Stapel)

Legende Typ:

Typ C = z.B. Chauffeurverkaufsgerät

Typ CS = z.B. Tischverkaufsgerät

Typ L & M = Ticketautomat

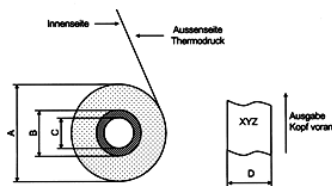
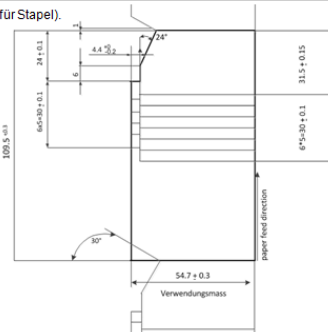


Figura 4 – Norme per la carta di sicurezza - biglietti singoli/abbonamenti

Entwertungskarten			
	FareGo Printer	Billettautomaten Typ L / M	Kleine Verkaufsgeräte Typ C / CS
Artikelnummer	952-24-973	952-68-9026	952-68-9027
Verwendung	Tages- und Mehrfahrtenkarten	Tages- und Mehrfahrtenkarten	Tages- und Mehrfahrtenkarten
Format Einzelbeleg	54,7 x 109,5	54,7 x 109,5	54,7 x 109,5
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Basispapier	Mitsubishi T2437	Mitsubishi T2437	Mitsubishi T2437
Druckverfahren	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck
Papierqualität	234 g/m <sup>2</sup>	234g/m <sup>2</sup>	234 g/m <sup>2</sup>
Sicherheitsgrund	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack
Druckgeschwindigkeit	max. 200 mm/sek.	max. 200 mm/sek.	max. 200 mm/sek.
Ausführung	Rollen	Rollen	Rollen
<b>A</b> Rollendurchmesser (mm)**	max. 270	max. 270	max. 120
Toleranz (mm)			
<b>B</b> Kerndurchmesser aussen (mm)**	85	85	85
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Kern:	Karton	Karton	Karton
<b>C</b> Kerndurchmesser innen (mm)**	75	75	75
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
<b>D</b> Papierbreite (mm)	54,7	54,7	54,7
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Barcode	Ja	Nein	Nein
Rollenummer	Nein	Ja	Ja
Wärmestreifen rot	Nein	Nein	Nein
Blackmark	Ja	Ja	Ja

\*\* gilt für die Ausführung in Rollen (nicht für Stapel).



Rückseite der Entwertungskarte (MFK)

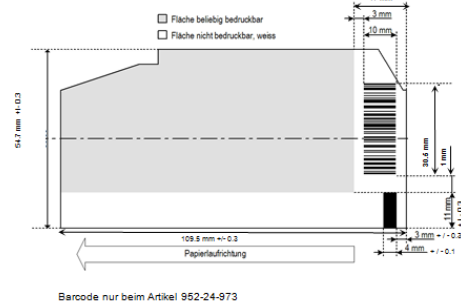
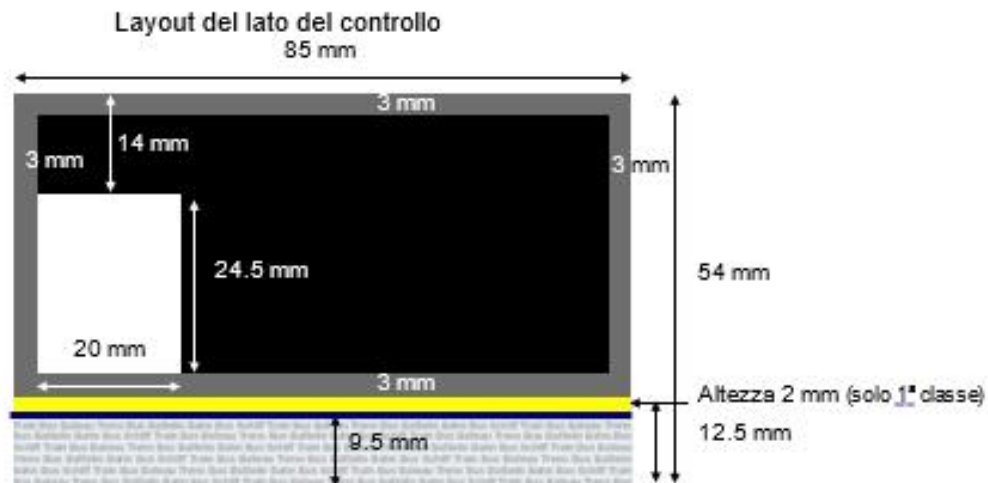


Figura 5 – Norme per la carta di sicurezza – Carte da obliterare

## 5.2 Appendice 2: Norme tecniche per gli abbonamenti di plastica

### 5.2.1 FVP



Lato del controllo FVP FFS



Lato del controllo FVP UTP



Lato della configurazione FVP FFS



Lato della configurazione FVP UTP



Figura 6 – Layout FVP

Grandezza minima carattere validità	5.395 mm
Grandezza minima carattere designazione articolo (percorso/zona)	3.53 mm
Grandezza minima carattere Sostituzione o Duplicato,	
Numero carta di base, numero articolo	3.53 mm
Grandezza minima carattere ufficio d'emissione	1.35 mm



### 5.3 Appendice 3: Modelli di SwissPass

#### 5.3.1 SwissPass 1a. generazione (emissione fino al 30.11.2021)

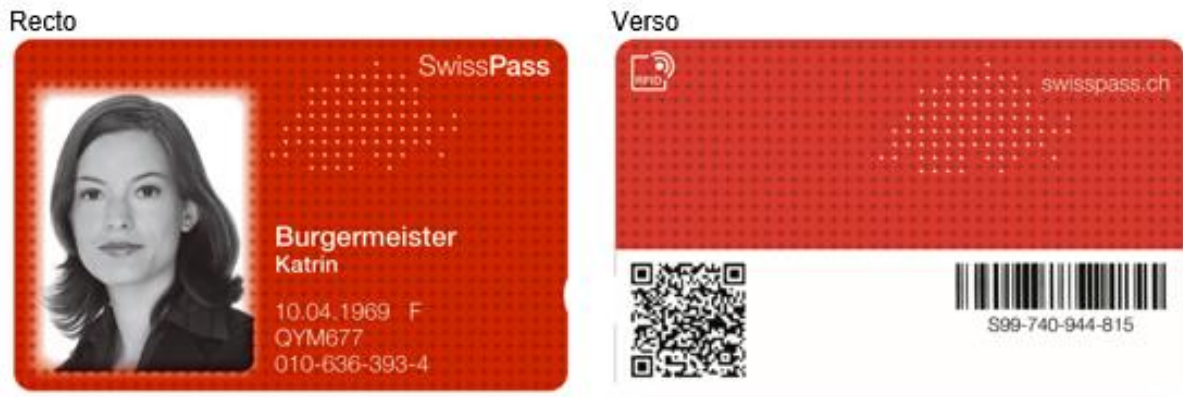


Figura 7 – SwissPass 1a. generazione

#### 5.3.2 SwissPass «next generation» (emissione dall'1.12.2021)



Figura 8 – SwissPass «next generation»

#### **5.4 Appendice 4: Estratto del contratto «Trattamento e produzione di titoli di trasporto nel formato carta di credito»**

I punti seguenti del contratto "Trattamento e produzione di titoli di trasporto nel formato carta di credito" sono parte integrante delle prescrizioni P 570.

##### **5.4.1 Tipi di carta**

I costi per la produzione di nuove bozze di biglietti sono pattuiti ogni volta fra l'appaltatore generale e FFS SA, in base alla quantità e all'esecuzione.

##### **5.4.2 Caratteristiche delle bozze**

Dimensioni:	ISO 85,5 x 54 mm
Spessore:	ISO 760 - 830 my
Materiale:	PVC e PETE
Elementi di sicurezza:	Protezione della foto con spessore variabile Reticolo di sicurezza con andamento ondulatorio Motivo montagne, reticolo di sicurezza sul verso Microscrittura swisspass.ch Colore di sicurezza invisibile giallo UV sul recto Personalizzazione al laser
Layout:	Secondo disposizioni del Branding SDN

##### **5.4.3 Disposizione e acquisto delle bozze**

Il mandatario SDN e l'appaltatore generale si intendono per tempo e a intervalli regolari, prevedendo un anticipo di almeno sei mesi, circa la disposizione relativa a specie e quantità di bozze da allestire.



## 5.5 Appendice 5: Modelli di E-Tickets

### 5.5.1 Print@Home-Ticket

SBB CFF FFS				Ticket-ID 563244145209			
<b>Biglietto di percorso</b>				Muster Max			
Valevole: 2023				01.04.2000			
		von/de/da/from	→ nach/a/a/to			KL. CL.	
15.06	00:00	Evian-les-Bains (lac)	→ Zollikofen	16.06	05:00	1	
*	*	*	→*	*	*	*	
via  - Ouchy - Lausanne - Fribourg - Düdingen -  PAG - Kerzers - Bern *****							
Prezzo intero				CHF 109.80			
				BAR			
(1.) (EF) No ordine: null				No articolo: 125 incl. 7.70% IVA			
<p>Per l'utilizzo dei biglietti elettronici valgono le tariffe attuali delle imprese di trasporto svizzere del servizio diretto, in particolare le disposizioni accessorie comuni di tariffa per il Servizio diretto e le comunità partecipanti (T600), nonché quelle applicate dalle comunità tariffarie e dei trasporti.</p> <p>In sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- I biglietti elettronici sono titoli di viaggio personali e non trasferibili. Essi devono essere presentati spontaneamente al personale di controllo insieme con un documento ufficiale valido e / o con un abbonamento emesso a nome della rispettiva persona.</li><li>- Per quanto attiene ai rimborsi fanno stato la T600.9 o le condizioni delle singole IT e comunità. Il rimborso di e-ticket nell'ambito di viaggi internazionali avviene secondo le disposizioni internazionali.</li></ul>							
Schweizerische Bundesbahnen Hiltikerstrasse 1 3000 Bern 65 N. IVA: CHE-102.909.703 IVA				 No riferimento: 0326960766 / 07061002 19728 © SBB AG 1052.24 WS			

Figura 9 – Modello Print@home-Ticket

## 5.5.2 Screen-Ticket

### Modello FFS Mobile



**Berger Sandra**  
01.01.1980

Streckenbillett

**Luzern**  
via Zürich - Weinfelden - Lengwil - BUS PAG  
**Kreuzlingen, Moösiweg**

2. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2  
**CHF 25.50**

Gültig:  
09.02.2021 00:00 -  
10.02.2021 05:00

Verkauft:  
08.02.2021 20:21:31

Ticket-ID:  
401051330215

Referenz-Nr.:  
0164365509

Bestell-Nr.:  
687775426

Artikel-Nr.:  
125

(2.)(EF)(HA)

TV MA 4

Figura 10 – Modello Screen-Ticket FFS Mobile

**Altri modelli  
Bernmobil**

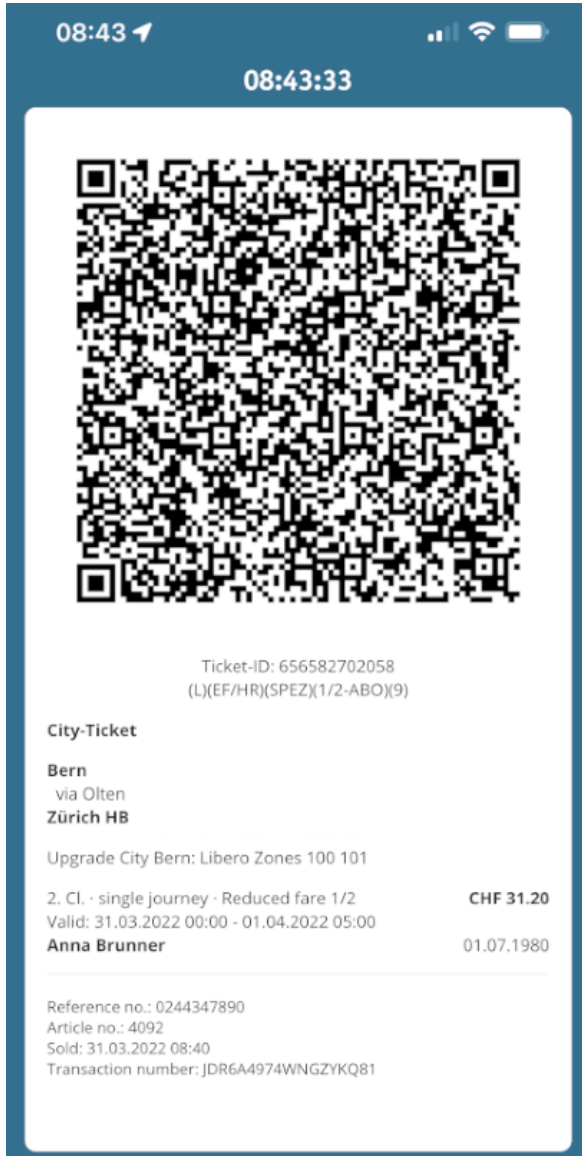


Figura 11 – Modello Screen-Ticket Bernmobil

**Tpf (whim app)**

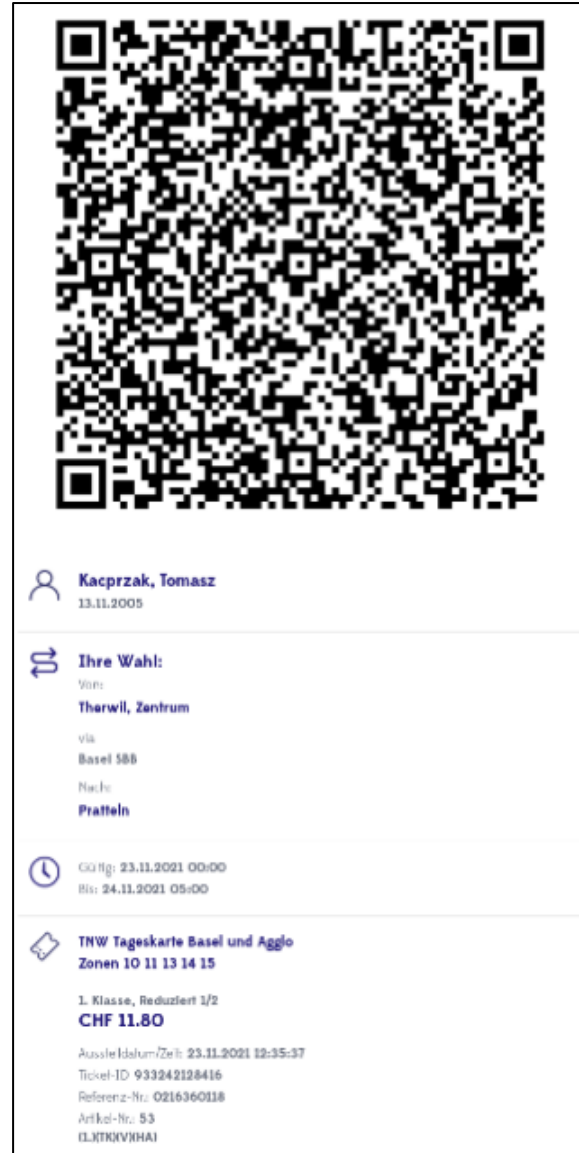


Figura 12 – Modello Screen-Ticket whim App

### 5.5.3 Wallet (FFS Mobile)

Recto



verso



Figura 13 – Modello Wallet (FFS Mobile)

## 5.6 Appendice 6 Modelli di Biglietti risparmio

### 5.6.1 Biglietto Print@home


SBB CFF FFS				Ticket-ID 958532551413			
<b>Biglietto risparmio</b>						Muster Max	
Valevole: 2023				01.01.1993			
		von/de/da/from	→ nach/a/a/to			KL. CL.	
25.05	13:07	Bern	→ Visp	25.05	14:02	1	
*	*	*	→ *	*	*	*	
*****							
Valido solo per: IC816							
Ridotto 1/2				CHF 35.00			
				BAR			
(1.) (SPEZ) (SPEZ) (HA)				No articolo: 84004			
No ordine: null				incl. 7.70% IVA			
Bern pt 25.05.2023 13:07							
Visp ar 25.05.2023 14:02							
<p>Condizioni speciali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offerta è limitata al treno/giorno indicato sul biglietto</li> <li>- Nessuna possibilità di variazione di classe e di percorso</li> </ul> <p>Per l'utilizzo dei biglietti elettronici valgono le tariffe attuali delle imprese di trasporto svizzere del servizio diretto, in particolare le disposizioni accessorie comuni di tariffa per il Servizio diretto e le comunità partecipanti (T600), nonché quelle applicate dalle comunità tariffarie e dei trasporti.</p> <p>In sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I biglietti elettronici sono titoli di viaggio personali e non trasferibili. Essi devono essere presentati spontaneamente al personale di controllo insieme con un documento ufficiale valido e / o con un abbonamento emesso a nome della rispettiva persona.</li> <li>- Per quanto attiene ai rimborsi fanno stato la T600.9 o le condizioni delle singole IT e comunità. Il rimborso di e-ticket nell'ambito di viaggi internazionali avviene secondo le disposizioni internazionali.</li> </ul>							
<p>Schweizerische Bundesbahnen Hiltikerstrasse 1 3000 Bern 65 N. IVA: CHE-102.909.703 IVA</p>				<p>No riferimento: 0323559289 / 23051346 19728 © SBB AG 0104.21 WS</p>			

Figura 14 – Modelli di Biglietti risparmio Print@home

## 5.6.2 Screen-Ticket

	<p><b>Muster Patrick</b> 01.01.1970</p>	<p>Verkauft: 28.04.2023 13:34:28</p>
	<p>Sparbillett</p>	<p>Ticket-ID: 927380706417</p>
	<p><b>Fribourg/Freiburg</b> via Bern - Spiez <b>Zweisimmen</b></p>	<p>Referenz-Nr.: 0028273883</p>
	<p>1. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2 <b>CHF 33.80</b></p>	<p>Bestell-Nr.: 2976638599</p>
	<p>Gültig: Nur gültig für: IC717 RE4171 R6823 Fribourg/Freiburg ab 01.05.2023 12:04 Bern an 01.05.2023 12:26 Bern ab 01.05.2023 12:39 Spiez an 01.05.2023 13:10 Spiez ab 01.05.2023 13:12 Zweisimmen an 01.05.2023 13:59</p>	<p>Artikel-Nr.: 84004</p>
		<p>MWST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MWST VIS</p>
		<p>(1.)(SPEZ)(SPEZ)(HA)</p>
		<p>TV MA 6</p>

Figura 15 – Modelli di Biglietti risparmio Screen-Ticket



## 5.7 Appendice 7: offerte del SDN emesse centralmente

Offerta	Formato	Servizio d'emissione	Servizio che approva nel SDN
<b>Ordine di marcia</b>	A4	Base logistica dell'esercito, Contabilità della truppa Viktoriastrasse 85 3003 Berna	Alliance SwissPass
<b>Protezione civile</b>	A4 con Rail Check integrato Soluzioni speciali per ZH, SH, SG, AI, AR	Uffici cantonali della Protezione civile	Alliance SwissPass
<b>Servizio civile</b>	Tessera personale di legittimazione del servizio civile, A6 come base. Autorizza l'acquisto di biglietti a metà prezzo.	Servizio centrale della Protezione civile Uttigenstrasse 19 3600 Thun Tel. 033 228 19 99	Alliance SwissPass
<b>Tour operator</b>	IATA	Singolo operatore turistico	Mandatario SDN (FFS) previo accordo con Alliance SwissPass
<b>Biglietti speciali (p.e. Festa fed. di ginnastica)</b>	Carta per più corse Formato Print@home	Servizio commerciale	Alliance SwissPass
<b>Biglietti aerei come biglietti ferroviari</b>	IATA	Compagnie aeree	Mandatario SDN (FFS MP-FV-PEM-IPR)
<b>Eurail / Interrail</b>	Secondo tariffa <a href="#">712</a>	Secondo tariffa <a href="#">712</a>	Dir. comm. Eurail
<b>Tutti gli altri non citati</b>	-	-	KoV / (Alliance SwissPass)

Il servizio del SDN che rilascia l'autorizzazione è responsabile nei confronti dell'ufficio emittente per il rispetto delle presenti prescrizioni.

Se nel SDN sono emesse offerte su supporti differenti da quelli indicati nelle sezioni 1.2 e 1.4, occorre avere l'autorizzazione della KoV.

## 5.8 Appendice 8: Standard per gli automatici di biglietti adatti ai disabili

### 5.8.1 Estratti di rilievo da leggi in materia

[Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili \(RS 151.3\)](#) – in vigore dall'01.01.2004

### Art. 3 - Campo d'applicazione:

*La presente legge si applica:*

- a. *alle costruzioni e agli impianti accessibili al pubblico, per i quali l'autorizzazione di costruzione o di effettuare lavori di rinnovo delle parti accessibili al pubblico è accordata dopo l'entrata in vigore della presente legge;*
- b. *alle infrastrutture (costruzioni, impianti, sistemi di comunicazione, sistemi d'emissione di biglietti) e ai veicoli accessibili al pubblico che sono gestiti dai trasporti pubblici e che sottostanno a una delle seguenti leggi:*
  1. *legge federale del 20 dicembre 1957 sulle ferrovie (RS 742.101)*
  2. *legge federale del 20 marzo 2009 sul trasporto viaggiatori (RS 744.10)*
  3. *legge federale del 29 marzo 1950 sulle imprese filoviarie (RS 744.21),*
  4. *legge federale del 3 ottobre 1975 sulla navigazione interna (RS 747.201), o*
  5. *legge federale del 21 dicembre 1948 sulla navigazione aerea (RS 748.0)*
  6. *legge federale del 23 giugno 2006<sup>15</sup> sugli impianti a fune, ad eccezione delle sciovie e delle funivie con meno di nove posti per unità di trasporto*

### Sezione 3: Proporzionalità

#### Art. 11 - Principi generali

##### Cpv. 1

*Il giudice o l'autorità amministrativa non ordina l'eliminazione di uno svantaggio se il beneficio che il disabile ne trarrebbe è sproporzionato, in particolare, rispetto:*

- a. *ai costi che ne risultano;*
- b. *agli interessi della protezione dell'ambiente o della protezione della natura e del paesaggio;*
- c. *agli interessi della sicurezza del traffico o dell'esercizio.*

#### Art. 12 - Casi particolari

##### Fatturato 3

Se non ordina l'eliminazione dello svantaggio giusta l'articolo 11 capoverso 1, il giudice o l'autorità amministrativa obbliga l'impresa concessionaria o l'ente pubblico a offrire un'adeguata soluzione alternativa.

#### Art. 22, cpv. 2 - Termini per l'adeguamento dei trasporti pubblici

*I sistemi di comunicazione e i sistemi di emissione dei biglietti devono essere conformi alle esigenze dei disabili entro dieci anni dall'entrata in vigore della presente legge.*

**Ordinanza concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (RS 151.342)**

Art. 9 - Distributori di biglietti e obliteratorici

Cpv. 1

*In linea di principio i distributori di biglietti e le obliteratorici devono poter essere utilizzati dai disabili. Qualora ciò non sia garantito per singole categorie di disabili, agli interessati occorre offrire soluzioni alternative adeguate.*

Cpv. 2

*I dispositivi di comando dei distributori di biglietti devono trovarsi a un'altezza massima di 130 cm. Le fessure per le monete possono essere poste più in alto, qualora sia disponibile un'alternativa per il pagamento senza contanti a un'altezza inferiore a quella massima.*

Cpv. 3

*La fessura di obliterazione dei distributori di biglietti e delle obliteratorici installati nelle fermate e sui veicoli deve trovarsi a un'altezza massima di 110 cm. Sui veicoli dotati di distributori di biglietti od obliteratorici almeno uno di questi apparecchi deve essere installato nell'area destinata alle persone in sedia a rotelle.*

## 5.9 Appendice 9: Dati relativi al consumo (rilevamento della frequenza)

### 5.9.1 Distinta delle imprese che stabiliscono i dati relativi al consumo per mezzo di codici di rilevamento dei titoli di trasporto:

#### **Ferrovie**

BLS  
MOB  
MVR-cev  
MVR-mtgn  
RA (solo sull'infrastruttura FFS)  
RhB  
FFS (incl. OeBB)  
SOB  
Thurbo  
TRAVYS-pbr  
ZB

#### **Aziende di autobus**

AutoPostale (solo su alcune linee)


### 5.9.2 Elenco dei mezzi di distribuzione per i quali non è ancora tecnicamente possibile la stampa del codice di rilevamento:

- Biglietti PP di ogni specie emessi manualmente
- TCV 716
- Tutti i canali elettronici (emissione di E-Ticket)

Su decisione della KoV, sull'articolo 125 (Biglietto di percorso) si può rinunciare alla stampa del codice di rilevamento.

## 5.10 Appendice 10: Ricevuta per foto nel formato A4

### Requisiti della foto per lo SwissPass.



1. Dimensioni	
Formato	35 x 45 mm circa
Distanza del viso dal bordo	min. 2 mm
Larghezza del viso	20-31 mm
Altezza del viso	25-41 mm

**2. Qualità**

- Accettiamo una foto stampata in proprio solo su carta fotografica ad alta risoluzione.
- La foto deve essere a fuoco e ad alto contrasto.
- Si possono inviare foto a colori e in bianco e nero



**3. Requisiti**

- Immagine frontale
- Occhi aperti e non coperti
- Sfondo monocromatico
- Illuminazione uniforme (senza ombre)



**4. Spedizione**

Scrivete il vostro nome, cognome e data di nascita con un pennarello sul retro della foto e incollatela sulla cartolina in basso. Grazie.



**Esempi di foto adatte**







**Foto con accessori**

**Foto con copricapo**



La vostra offerta per la mobilità e il tempo libero

TUJ01 08 16

### Documento per foto


**N° cliente** 123-456-851-0

**Cognome** Cognome-Otto

**Nome** Prenome-Otto

Inviare a:  
SBB Fotoscanning  
Postfach  
8501 Frauenfeld

Convalida in via d'eccezione



Incollare qui la foto.  
Non usare fermagli  
o graffette.

Figura 16 – Modello Ricevuta per foto nel formato A4

### 5.11 Appendice 11: Ricevuta per foto nel formato IATA (esempio CASA)


<b>Fotobeleg</b>		<input type="checkbox"/> Validierung mit Kulanz
Kunden-Nr.:	037-799-606-4	
Name:	Bührer	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">         Bitte hier ein aktuelles, qualitativ gutes Passfoto einkleben.       </div>
Vorname:	Markus	
Dienststelle:	07113, Bern P-F-CHS Support BUHA	
WS:	101	
Ausstelldatum/Zeit:	19.04.2022 13:55:26	
Einsenden an: SBB Fotoscanning Postfach 8501 Frauenfeld		0124_08_CA

Figura 17 – Ricevuta per foto nel formato IATA (esempio CASA)

### 5.12 Appendice 12: Contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono identici (esempio CASA)


<b>Leistungsvertrag</b> <b>Halbtax Erwachsene</b> <b>Leistung gültig ab: 19.04.2022</b>	 <small>SBB071 NP02041961</small>	Bern P-F-CHS Support BUHA Gemeinsamer Dienst 101 19.04.2022 13:58:57
<b>Vertragspartner:in / Reisende:r</b> Kunden-Nr.: 037-799-606-4 Name: Bührer Vorname: Markus Geburtsdatum: 13.08.1976 Adresse: Neufeldstrasse 13 Land/PLZ/Ort: CH 3012 Bern Zahlungsintervall: Jährlich Betrag: CHF 185.00		
Als Vertragspartner nehme ich zur Kenntnis, dass ich mich mit der Unterzeichnung dieses Vertrags zur fristgerechten Bezahlung sämtlicher Forderungen verpflichte. Bis zur Kündigung ist der Vertrag unbefristet gültig. Es gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) <a href="http://www.sbb.ch/agb-ga-halbtax">www.sbb.ch/agb-ga-halbtax</a> . Gilt nicht als Fahrausweis.		19.04.2022 Markus Bührer Schweizerische Bundesbahnen Hilfikerstrasse 1 3000 Bern 65 MWST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MWST

Figura 18 – Contratto di servizio, formato IATA  Partner contrattuale e viaggiatore sono identici (esempio CASA)

### 5.13 Appendice 13: Contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono differenti (esempio CASA)

<b>Leistungsvertrag</b>			Bern P-F-CHS Support BUHA
<b>Halbtax Erwachsene</b>			Gemeinsamer Dienst
<b>Leistung gültig ab: 07.04.2022</b>			101 07.04.2022 13:12:36
		<small>SBBGV11NP02021746</small>	
<b>Vertragspartner:in</b>		<b>Reisende:r</b>	
Kunden-Nr.:	098-373-075-2	061-052-406-0	
Name:	Jeger	Buehrer	
Vorname:	Christoph	Markus	
Geburtsdatum:	18.04.1964	13.08.1976	
Adresse:	Kirchmattstrasse 5	Länggassstrasse 7	
Land/PLZ/Ort:	CH 4654 Lostorf	CH 3012 Bern	
Zahlungsintervall:	Jährlich		
Betrag:	CHF 185.00		
<p>Als Vertragspartner nehme ich zur Kenntnis, dass ich mich mit der Unterzeichnung dieses Vertrags zur fristgerechten Bezahlung sämtlicher Forderungen verpflichte. Bis zur Kündigung ist der Vertrag unbefristet gültig. Es gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) <a href="http://www.sbb.ch/agb-ga-halbtax">www.sbb.ch/agb-ga-halbtax</a>. Gilt nicht als Fahrausweis.</p>		<p>07.04.2022 Christoph Jeger Schweizerische Bundesbahnen Hilfikerstrasse 1 3000 Bern 65 MwST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MwST</p>	<small>0124-08-CA</small>

Figura 19 – Contratto di servizio, formato IATA → Partner contrattuale e viaggiatore sono differenti (esempio CASA)

### 5.14 Appendice 14: Esigenze minime per la qualità della consulenza e dei servizi

Le caratteristiche della qualità richiesta per il modello di indennizzo del SDN sono riassunte nella tabella sottostante:

Esigenza qualitativa	Caratteristica attesa (parametro di misura)	Strumenti da utilizzare
Formazione / esperienza professionale	<p>Le conoscenze fondamentali concernenti i compiti di consulenza e di vendita nel SDn sono assicurate dal fornitore di prestazioni nella formazione di base del personale. Questo avviene in relazione con la consulenza, la vendita dell'intero assortimento del SDn come pure i corrispondenti processi di distribuzione (incluso il Servizio dopo vendita).</p> <p>Almeno una seconda lingua nazionale o inglese a livello B2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione del posto, figura professionale</li> <li>• Attestati di formazione di Login o interni all'azienda</li> <li>• Programma di formazione</li> <li>• Catalogo dei requisiti della consulenza alla clientela</li> <li>• Dossier e statistiche del personale</li> </ul>
Formazione continua	<p>Attraverso regolari sequenze di formazione continua della durata di almeno un giorno all'anno, il personale mantiene la sua capacità di impiegare in maniera rispondente alle necessità gli strumenti e i mezzi ausiliari occorrenti per lo svolgimento della sua attività nel contatto con i clienti e di sviluppare le proprie conoscenze tecniche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma e piani di formazione continua</li> <li>• Dossier e statistiche del personale</li> <li>• Documentazione delle misure di formazione continua attuate</li> </ul>
Flusso di informazioni	<p>Il personale dev'essere correntemente informato in merito a cambiamenti e novità nell'assortimento del SDn e dei relativi processi di distribuzione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dev'essere assicurato l'accesso alle tariffe e alle prescrizioni</li> </ul>
Processi di consulenza e di servizio	<p>Devono essere assicurati i processi di vendita, di consulenza e di servizio nell'assortimento del SDn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo è standardizzato e documentato</li> </ul>

Figura 20 – Esigenze minime per la qualità della consulenza e dei servizi