

N.	Domanda	Risposta	Abbonamenti interessati
0	Aspetti generali / premessa	<p>Molti aspetti relativi all'impatto della pandemia di COVID-19 sui trasporti pubblici non sono al momento chiari. In particolare, sono ancora da chiarire le conseguenze finanziarie della crisi e il modo in cui mitigarle. Dal 70 all'80 per cento dei treni e degli autobus continuano a circolare, anche se la domanda è calata del 90 per cento. Il settore perde ogni giorno circa 17 milioni di franchi, mentre i costi fissi non possono essere ridotti in modo sostanziale a causa dell'offerta di base che il settore è ancora obbligato a garantire. Ciononostante, il settore dei trasporti pubblici ha deciso di indennizzare il maggior numero possibile di clienti per gli abbonamenti non utilizzati. La misura decisa per gli abbonati rientra nei limiti delle attuali possibilità finanziarie, temporali e tecniche.</p>	
1	Quali abbonamenti vengono indennizzati?	<ul style="list-style-type: none"> – Abbonamenti generali con intervallo di pagamento annuale e mensile – Abbonamenti di comunità, di percorso e modulari annuali – Abbonamenti di comunità, di percorso e modulari mensili – Carta mensile per il metà-prezzo 	Tutti
2	Nel caso dell'AG, ad esempio, tutti i gruppi di clienti beneficiano dell'indennizzo?	<p>Ad eccezione dell'AG cane, tutte le varianti commerciali dell'AG con pagamento sia annuale che mensile sono indennizzate allo stesso modo. Ciò vale in particolare anche per tutti gli AG della clientela aziendale, il cui indennizzo sarà versato alle ditte.</p>	Abbonamento generale
3	Quali abbonamenti non vengono indennizzati?	<ul style="list-style-type: none"> – Abbonamento Svago – seven25 annuale e mensile – Metà-prezzo – Abbonamenti per cani e biciclette – Cambio di classe – Carta Junior e carta Bimbi accompagnati – Offerte transfrontaliere 	Tutti



		– Park&Ride	
4	Perché questi abbonamenti sono esclusi dall'indennizzo?	Molti di questi abbonamenti sono già fortemente scontati e di solito si ammortizzano in breve tempo. Inoltre, solitamente si tratta di titoli di trasporto acquistati in aggiunta a un abbonamento di base. Ciononostante la richiesta di un adeguato indennizzo è comunque giustificata. Per il settore non è stato semplice decidere, ma alla fine hanno prevalso i fattori economici. Entro i limiti delle nostre possibilità finanziarie, abbiamo cercato di indennizzare adeguatamente il maggior numero possibile di clienti che durante la pandemia di COVID-19 non possono utilizzare i trasporti pubblici come di consueto. Ci dispiace per tutti i clienti con abbonamento che non abbiamo potuto includere in questa soluzione di indennizzo.	Esclusi
5	Quasi tre milioni di persone possiedono un metà-prezzo. Perché uno svizzero su tre viene abbandonato in questa crisi?	Circa la metà dei titolari di un metà-prezzo possiede, oltre al metà-prezzo, anche un abbonamento di comunità, di percorso o modulare per il quale riceverà un indennizzo. Il metà-prezzo costa meno di 50 centesimi al giorno. Inoltre, solitamente si ammortizza in poco tempo e con poche corse. I titolari di un metà-prezzo sono quindi limitati solo in minima parte dalla crisi del coronavirus nell'uso della tessera di riduzione e hanno inoltre la possibilità di continuare a utilizzare il metà-prezzo anche dopo la fine della pandemia. E i biglietti di corsa semplice sono rimborsati gratuitamente. Vogliamo utilizzare le nostre risorse finanziarie per aiutare principalmente i clienti che sono sostanzialmente interessati.	Metà-prezzo
6	Cosa rispondete ai titolari di un abbonamento che, ad esempio, hanno pagato CHF 2040.– per un abbonamento Svago e che ora si sentono truffati perché non ricevono alcun indennizzo?	Ci dispiace per tutti i titolari di un abbonamento che non possiamo includere in questa soluzione di indennizzo.	Esclusi
7	Quali requisiti devono soddisfare i clienti per beneficiare di un	Devono essere soddisfatte le seguenti condizioni specifiche:	Inclusi

	indennizzo?	<ul style="list-style-type: none"> – Abbonamenti generali: l'AG deve essere valido ininterrottamente dal 17.03.2020 fino alla fine della «situazione straordinaria». – Abbonamenti di comunità, di percorso e modulari annuali: si deve essere in possesso di un abbonamento che sia ancora valido nell'ultimo giorno della «situazione straordinaria». – Abbonamenti di comunità, di percorso e modulari e carta mensile per il metà-prezzo: il 17.03.2020 si doveva essere in possesso di un abbonamento valido. <p>La data di fine della «situazione straordinaria» nei trasporti pubblici sarà definita a tempo debito.</p>	
8	Perché per gli abbonamenti annuali vengono indennizzati (solo) 15 giorni? Quali sono state le argomentazioni contrarie a una durata diversa o a un indennizzo integrale?	Entro i limiti delle attuali possibilità finanziarie, il settore dei trasporti pubblici ha dovuto definire un ammontare dell'indennizzo che fosse sostenibile e sopportabile nel contesto della massiccia perdita di entrate. Nonostante la riduzione dell'orario, il servizio di base è garantito in ogni momento durante la pandemia, motivo per cui alcuni abbonamenti sono ancora utilizzati. Nel caso dell'abbonamento generale molti clienti hanno inoltre potuto beneficiare del deposito di 30 giorni. Viste anche le possibilità finanziarie, il settore ritiene quindi adeguato un indennizzo di 15 giorni.	Abbonamenti generali, di comunità, di percorso e modulari annuali
9	Chi aveva depositato il suo AG per 30 giorni già prima dell'inizio della pandemia di COVID-19 sarà indennizzato molto peggio. Ciò determina una disparità di trattamento dei clienti.	Purtroppo ciò non può essere completamente evitato con la soluzione scelta.	
10	Perché per gli abbonamenti mensili si ricevono (solo) 15 franchi o il 15 per cento del prezzo dell'abbonamento? Quali sono state le argomentazioni contrarie a un importo	Per la stragrande maggioranza degli abbonamenti mensili, 15 franchi corrispondono a circa il 15-25 per cento del prezzo dell'abbonamento. Per le comunità con fasce di prezzo più ampie all'interno degli abbonamenti mensili e con abbonamenti che costano molto di più di 100 franchi, è anche possibile indennizzare il 15 per cento del prezzo dell'abbonamento invece di 15 franchi.	Abbonamenti di comunità, di percorso e modulari mensili Carta mensile per il



	diverso o a un indennizzo integrale?	Dal momento che la vendita di abbonamenti aveva già subito un forte calo prima del 16.03.2020 a causa dell'incombente pandemia, molti clienti sono stati limitati nell'utilizzo dell'abbonamento soltanto per pochi giorni. Anche tenendo conto delle possibilità finanziarie, il settore ritiene pertanto adeguato un indennizzo di 15 franchi.	metà-prezzo
11	A seconda della comunità e del numero di zone vi sono grandi differenze nei costi di un abbonamento mensile. Ciononostante ricevono tutti lo stesso indennizzo. Ciò determina una disparità di trattamento dei clienti.	La maggior parte di tutti gli abbonamenti di comunità mensili viene acquistato per la zona locale o urbana e costa tra i 75 e i 100 franchi. Una modulazione per ogni livello di prezzo in ogni comunità avrebbe portato a confusione, incoerenze, difficoltà di gestione e a un enorme onere amministrativo supplementare.	Abbonamenti di comunità mensili
12	Gli importi dell'indennizzo saranno aumentati se la «situazione straordinaria» si protrarrà oltre aprile?	La soluzione attuale corrisponde a un indennizzo forfettario indipendente dalla durata della «situazione straordinaria» e dalla riduzione dell'orario.	Tutti
13	Come verrà pagato l'indennizzo nel dettaglio?	Stiamo lavorando all'attuazione tecnica della soluzione di indennizzo. Ove possibile, l'indennizzo avverrà prolungando il periodo di validità dell'abbonamento o con un accredito sul conto cliente SwissPass, che sarà computato nella successiva fattura dell'abbonamento. In alternativa verranno emessi dei buoni per i clienti, che potranno utilizzarli per l'acquisto di un titolo di trasporto tp.	Inclusi
14	Cosa devono fare i clienti per beneficiare dell'indennizzo?	Chi è titolare di un abbonamento che ha diritto all'indennizzo secondo le condizioni definite riceverà automaticamente l'accredito senza bisogno di fare nulla. Recarsi allo sportello o telefonare al contact center non sarà necessario e dovrà anzi essere evitato. In particolare, per avere diritto all'indennizzo occorre che gli abbonamenti non siano disdetti.	Inclusi
15	I buoni restano in gran parte inutilizzati. Inoltre generano una grande affluenza di clienti agli sportelli,	Stiamo lavorando all'attuazione tecnica della soluzione di indennizzo. Laddove possibile, l'indennizzo avverrà in forma digitale prolungando la validità dell'abbonamento o con un accredito sul conto cliente SwissPass, che sarà	Inclusi



	che a sua volta causa costi. Perché non è stata scelta una soluzione più semplice e digitale?	computato nella successiva fattura dell'abbonamento. In alcuni casi questa procedura non sarà possibile perché gli abbonamenti non vengono elaborati tramite un sistema di vendita digitale o non esistono conti cliente.	
16	Quando avverrà l'accredito e/o l'invio dei buoni?	L'accredito avverrà al più presto dopo la fine della «situazione straordinaria». Il momento sarà definito quanto prima.	Inclusi
17	Perché l'accredito avverrà solo dopo la fine della «situazione straordinaria»?	La forma esatta e l'attuazione tecnica devono essere prima elaborate e implementate, e questo richiede un certo tempo. Inoltre si deve tener conto delle condizioni elencate.	
18	Ci sono clienti che non intendono rinnovare il loro abbonamento. Saranno indennizzati?	Se la disdetta dell'abbonamento annuale avverrà dopo la fine della «situazione straordinaria», saranno indennizzati.	Inclusi
19	Saranno indennizzati anche i clienti che hanno disdetto l'abbonamento durante la «situazione straordinaria»?	No, saranno indennizzati soltanto i clienti che soddisfano le condizioni definite concernenti la validità dell'abbonamento.	Inclusi
20	Perché non si è reso possibile il deposito di tutti gli abbonamenti tp o non lo si è prolungato nel caso dell'abbonamento generale?	Secondo le condizioni tariffarie vigenti, il deposito è possibile solo per l'AG. Ulteriori depositi richiederebbero un elevato onere in termini di personale e molti contatti fisici con i clienti, in quanto ciò sarebbe possibile solo allo sportello. Entrambi devono essere minimizzati il più possibile durante la crisi, per tutelare la salute di tutti. Inoltre, molti abbonamenti sono più scontati a causa del loro periodo di validità più lungo (ad esempio, gli abbonamenti annuali per percorsi o comunità spesso includono da due a tre mesi gratuiti). Anche l'implementazione tecnica di un deposito o di un prolungamento è estremamente complessa e allo stesso tempo questa soluzione avrebbe dovuto essere attuata in tempi molto brevi. Una soluzione di indennizzo, invece, funziona in maniera retroattiva e dà al settore il tempo necessario per elaborare una valida soluzione.	Tutti



21	Quanto costa l'indennizzo per il settore dei trasporti pubblici?	Gli importi dell'indennizzo associati a questa misura ammontano complessivamente a ben 100 milioni di franchi, di cui circa due terzi per il Servizio diretto nazionale e un terzo per le comunità.	Tutti
22	Con un fatturato totale di circa sei miliardi di franchi all'anno e, ad esempio, un utile di mezzo miliardo per le FFS, non dovrebbe essere possibile finanziare un indennizzo più elevato?	I trasporti pubblici devono far fronte a un calo della domanda del 90 per cento e a perdite di entrate per diverse centinaia di milioni di franchi al mese. Allo stesso tempo, gli elevati costi fissi impediscono risparmi sostanziali. Inoltre, i trasporti pubblici sono deficitari anche nell'esercizio normale e sono sovvenzionati dai poteri pubblici al 50 per cento circa. Gli introiti non coprono quindi in misura significativa i costi. Di conseguenza, qualsiasi riduzione delle entrate o spesa aggiuntiva, come l'indennizzo dei titolari di un abbonamento, deve essere sostenuta dai poteri pubblici e quindi dai contribuenti.	Tutti
23	I trasporti pubblici sono finanziati dai poteri pubblici, vale a dire dai contribuenti. Ciononostante si parla di mancanza di risorse finanziarie. La Confederazione non ha concesso aiuti finanziari?	Le autorità, soprattutto l'Ufficio federale dei trasporti, e i Cantoni in quanto principali committenti e finanziatori dei trasporti pubblici, sono stati estremamente collaborativi e comprensivi. Sostengono inoltre le misure di indennizzo. Tuttavia, prestano giustamente attenzione anche agli aspetti economici e a una soluzione oculata.	Tutti
24	Quali accordi sono stati presi con l'Ufficio federale dei trasporti e con il DATEC?	Insieme ai suoi partner a livello federale e cantonale, l'Alliance SwissPass promuove una soluzione complessiva per il finanziamento della perdita di entrate.	Tutti