

38 milioni di franchi per le nuove biglietterie automatiche

Pubblicato: Giovedì 20 Agosto 2015



Intuitivi e accessibili: dalla fine del 2013, le ferrovie svizzere hanno investito **38 milioni di franchi nei distributori automatici di biglietti di ultima generazione**, che dispongono di un lettore RFID per pagamenti più rapidi con la carta di credito, di una migliore protezione contro lo skimming e rispettano le norme della Legge sui disabili. Ora stanno per entrare in servizio anche gli ultimi esemplari, per un totale di 1040 nuovi apparecchi.

A fine di agosto 2015, anziché in ottobre come a suo tempo programmato, le FFS metteranno in funzione gli ultimi nuovi distributori automatici di biglietti. Questi nuovi apparecchi, dotati di schermo da 15 pollici, presentano **numerosi miglioramenti per i viaggiatori**. Il denaro restituito può arrivare fino ad un massimo di 100 franchi, anche in banconote, e inoltre vengono accettate anche le banconote da 200 franchi. Il lettore RFID permette di effettuare pagamenti con la carta di credito contactless (senza contatto), quindi più veloci. La protezione anti-skimming risulta inoltre migliorata grazie a una più profonda fessura d'inserimento con protezione da sguardi indiscreti e a un lettore di schede adattato. I nuovi modelli rispettano anche le norme stabilite dalla Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili. La durata di vita prevista per questi distributori di biglietti è di oltre 12 anni.

Il distributore automatico di biglietti rimane il canale di vendita delle FFS più utilizzato: viene infatti usato per l'acquisto di più della metà dei biglietti, per un totale di circa **150 000 vendite al giorno in tutta la Svizzera**. In generale, i canali di vendita self-service sono sempre più apprezzati: tre biglietti su quattro vengono ritirati tramite i canali online, Mobile o distributore di biglietti.

Supporto gratuito, 24 ore su 24

Da dicembre 2014 le FFS hanno istituito la Helpline distributori automatici, raggiungibile al numero di telefono gratuito 0800 11 44 77. Ogni giorno, 24 ore su 24, le collaboratrici e i collaboratori FFS nel Contact Center di Briga forniscono supporto alla clientela oppure ricevono gli avvisi riguardanti problemi tecnici. Di queste miglirie possono beneficiare anche le persone ipovedenti: i distributori automatici sono dotati di una iscrizione in rilievo, leggibile al tatto, mediante la quale è possibile avere accesso al numero di telefono gratuito e al numero di identificazione del distributore. Ogni giorno circa 160 clienti fanno capo alla Helpline e di questi circa 30 ricevono aiuto nella procedura d'acquisto del biglietto.

Maria Carla Cebrelli

mariacarla.cebrelli@varesenews.it