



«Per fortuna EasyRide mi ricorda di fare il check-out».

#Digitalizzazione #Treni #Innovazione #Abbonamenti e biglietti

«EasyRide» è un grande successo: sono già state conteggiate più di un milione di corse e si sono registrati circa 500 000 utenti. Una di questi è Christine Weber, che apprezza la semplicità del servizio ma ha qualche preoccupazione sulla protezione dei dati.



Viaggiare senza complicazioni con i trasporti pubblici? Non c'è problema: da novembre è a disposizione dei clienti «EasyRide», che consente di effettuare comodamente tramite l'app Mobile FFS il «check-in» prima di iniziare la corsa e il «check-out» quando si scende dal mezzo. EasyRide riconosce la tratta percorsa e prenota automaticamente il biglietto giusto al prezzo più equo. Se ad esempio il biglietto per la tratta percorsa costa più di una carta giornaliera, al cliente verrà successivamente calcolata la tariffa più conveniente.



L'utente Christine Weber utilizza regolarmente EasyRide fin dall'inizio. Nell'intervista ci racconta gli aspetti che apprezza di più e i miglioramenti che desidera.

Perché utilizza EasyRide?

Per me è il modo più rapido e semplice per ottenere un biglietto dei trasporti pubblici. Inoltre, apprezzo la possibilità di approfittare della tariffa più vantaggiosa.

Quanto è «easy» EasyRide per lei?

Non ho dovuto abituarmi al check-in, in fin dei conti è naturale accedere alla ferrovia o all'autobus con un biglietto valido. Il check-out è tutta un'altra cosa: me ne dimentico regolarmente. Fortunatamente ci pensa l'app a ricordarmelo dopo un periodo prolungato di inattività. Una volta ho proseguito il viaggio in auto e ho effettuato il check-out troppo tardi. Di conseguenza è stata calcolata una parte del tragitto che avevo percorso in auto, che è stata quindi conteggiata in modo errato. Però non è stato un problema, ho potuto segnalare la dimenticanza per e-mail e l'importo pagato in eccesso mi è stato riaccredito in poco tempo.

Quali miglioramenti vorrebbe apportare a «EasyRide»?

Spesso occorrono diversi tentativi prima che l'app mi localizzi e io possa attivare EasyRide. La soluzione migliore sarebbe che l'app rilevasse autonomamente quando salgo o scendo. Forse potrebbe comunicare ad esempio con la porta dell'autobus, del tram o del treno e occuparsi di check-in e check-out al posto mio.

Quali sono gli svantaggi di EasyRide?

Per i nativi digitali come me, EasyRide è senza dubbio un servizio straordinario, ma per quanto riguarda la protezione dei dati non mi sento molto a mio agio. Inoltre, penso a come possano sentirsi i viaggiatori dei trasporti pubblici che non possiedono uno smartphone o che sono attenti alla protezione dei loro dati e rinunciano a servizi come EasyRide: ho l'impressione che quei viaggiatori vengano lasciati indietro.

La protezione dei dati e la fiducia della clientela rappresentano una priorità assoluta

La fiducia della clientela in materia di trattamento dei dati rappresenta una priorità assoluta per le FFS. Per l'utilizzo di EasyRide vengono memorizzati i dati personali SwissPass e i dati di pagamento salvati. Durante il viaggio, l'app registra i dati di geolocalizzazione e di attività per la determinazione del tragitto, sulla base di sensori di movimento. La registrazione dei dati di viaggio viene avviata con il check-in su EasyRide e termina alcuni minuti dopo la conclusione del processo di check-out. Prima di utilizzare EasyRide per la prima volta, il cliente acconsente a trasmettere i suoi dati di localizzazione tramite opt-in.

I dati non vengono trasmessi a terzi e vengono conservati secondo le disposizioni svizzere in materia di protezione dei dati.

Tutte le informazioni su «Mobile FFS»: ffs.ch/mobile