

Procedura di ordinazione per soluzioni per la clientela TCC – flex

Descrizione

Gruppo di prodotti **Trasporti merci traffico a carri completi**
Valevole dal **01.01.2020**

Indice

1.	Aspetti generali	2
2.	Ordine di trasporto	2
3.	Interlocutori	4
4.	Intervallo di carico gratuito, tassa di sosta dei carri e ricovero dei carri merce ferroviari sul binario	5
5.	Altre informazioni e link	6

Allegato

- Modulo di ordinazione per soluzioni per la clientela TCC – flex

1. Aspetti generali

FFS Cargo distingue due aree d'offerta per i punti di servizio nel traffico di carri completi (TCC). I punti di servizio a traffico intenso presenti sull'«asse economico» sono contrassegnati come punti di servizio TCC del sistema e vanno intesi come offerta base di FFS Cargo. I punti di servizio esterni ai centri economici possono essere in parte gestiti come soluzioni per la clientela, a condizione che tra FFS Cargo e l'impresa locale (che viene sottoposta a verifica annuale) sussista un contratto di prestazioni in sede che se del caso viene ampliato con misure ulteriori.

Questo programma dettagliato si applica ai trasporti con contratti di prestazione in sede «Soluzione per la clientela TCC – flex».

Le soluzioni per la clientela flex devono essere notificate a FFS Cargo con ampio preavviso (14 giorni prima del fabbisogno di trasporto). FFS Cargo verifica la richiesta a fronte di ubicazione e tempi e avvia i passi successivi (accertamento della disponibilità di carri vuoti, ordinazione delle tracce e predisposizione delle finestre temporali di servizio sul primo/ultimo miglio).

2. Ordine di trasporto

2.1. Principi

I clienti che dispongono di un contratto di prestazione in sede per una soluzione per la clientela flex comunicano i fabbisogni di trasporto almeno 14 giorni prima dell'inizio del trasporto. L'ordine deve essere trasmesso per iscritto alla gestione operativa RCP (ORS) competente e per mezzo dell'apposito modulo (v. allegato).

Se l'ordine preventivo non viene avviato e alla stazione di formazione arrivano carri ferroviari (importazione/ricezione traffico interno) per i quali non è stata pianificata la rispedizione, vengono lanciate e conteggiate le tasse di sosta dei carri.

Qualora, contrariamente alle aspettative, il fabbisogno di trasporto non fosse necessario prima dell'esecuzione operativa, l'ORS responsabile deve esserne informato per iscritto. In caso di guasti non segnalati in tempo utile, possono insorgere costi (guasti alle tracce ecc.) che potranno a loro volta essere trasferiti al cliente.

2.2. Procedura d'ordine di trasporto per il traffico di importazione

1. Il ricevente comunica all'ORS di riferimento il suo fabbisogno di trasporto 14 giorni prima della prestazione di trasporto necessaria utilizzando un modulo online (v. allegato).
2. L'ORS chiarisce la fattibilità e conferma al destinatario se il servizio può essere prestato nel giorno desiderato.
3. Il cliente del destinatario quindi dà il «go» o il «no go» all'ORS.
4. In caso di «go», l'ORS ordina le relative tracce sull'ultimo miglio e informa il destinatario non appena sono predisposte. Si devono tenere in considerazione anche le tracce per la presa dei carri vuoti necessari. Se lo scarico dura più delle 8 ore abituali, occorre informare l'ORS per iscritto in tal senso.
5. Il cliente del destinatario comunica al suo fornitore all'estero che le tracce sono state ordinate e che il carro deve trovarsi presso la corrispondente stazione di scambio entro il giorno x alle ore y (v. sotto la durata media del trasporto) per poter procedere all'inoltro richiesto:
 - a. Durata del trasporto Italia > 5 giorni
 - b. Durata del trasporto Francia > 4 giorni
 - c. Durata del trasporto Austria/Germania > 3 giorni
 - d. Durata del trasporto Paesi non confinanti > 10 giorni
6. I fornitori possono quindi prenotare i trasporti normalmente.

Spedizione di importazione senza preannunci: la spedizione esiste fino alla stazione di destinazione ma senza ETA (Estimated Time of Arrival, tempo stimato di arrivo) perché l'ultimo miglio non è stato pianificato.

1. I carri circolano fino alla stazione di formazione.
2. Fino a quando non si presenti la successiva possibilità di trasporto verrà applicata una tassa di sosta dei carri a carico del cliente del destinatario.
3. L'ORS informa il destinatario e concorda il trasferimento dei carri.
4. L'ORS ordina le relative tracce sull'ultimo miglio e informa il destinatario non appena sono predisposte. Si devono tenere in considerazione anche le tracce per la presa dei carri vuoti necessari. Se lo scarico dura più delle 8 ore abituali, occorre informare l'ORS in tal senso.
5. L'ORS modifica manualmente la prenotazione della spedizione sulla traccia predisposta.

2.3. Procedura d'ordine di trasporto per il traffico interno (ricezione)

1. Il ricevente comunica all'ORS di riferimento il suo fabbisogno di trasporto 14 giorni prima della prestazione di trasporto necessaria utilizzando un modulo online (v. allegato).
2. L'ORS chiarisce la fattibilità e la disponibilità di carri vuoti e informa il destinatario di conseguenza.
3. Il cliente dà il «go» o il «no go» all'ORS.
4. In caso di «go», l'ORS ordina le relative tracce sull'ultimo miglio e informa il destinatario non appena sono predisposte. Si devono tenere in considerazione anche le tracce per la presa dei carri vuoti necessari. Se lo scarico dura più delle 8 ore abituali, occorre informare l'ORS in tal senso.
5. Il cliente del destinatario comunica al suo fornitore svizzero che le tracce sono state ordinate e che il carro deve trovarsi presso la corrispondente stazione di scambio entro il giorno x alle ore y (durata media del trasporto in Svizzera 48 ore) per poter procedere all'inoltro richiesto.
6. I fornitori possono quindi prenotare i trasporti normalmente.

Cosa succede con le prenotazioni se l'offerta non viene preparata prima del momento della registrazione fino alla stazione di finecorsa?

1. I carri circolano fino alla stazione di formazione.
2. Fino a quando non si presenti la successiva possibilità di trasporto verrà applicata una tassa di sosta dei carri a carico del cliente del destinatario.
3. L'ORS informa il destinatario e concorda il trasferimento dei carri.
4. L'ORS ordina le relative tracce sull'ultimo miglio e informa il destinatario non appena sono predisposte. Si devono tenere in considerazione anche le tracce per la presa dei carri vuoti necessari. Se lo scarico dura più delle 8 ore abituali, occorre informare l'ORS in tal senso.
5. L'ORS prenota manualmente la spedizione sulla traccia predisposta.

2.4. Procedura d'ordine di trasporto nella spedizione (interno/esportazione)

1. Il mittente comunica all'ORS di riferimento il suo fabbisogno di trasporto 14 giorni prima della prestazione di trasporto necessaria utilizzando un modulo online (v. allegato).
2. L'ORS chiarisce la fattibilità e la disponibilità di carri vuoti e informa il mittente di conseguenza.
3. Il cliente dà il «go» o il «no go» all'ORS.
4. In caso di «go», l'ORS ordina le relative tracce sull'ultimo miglio e informa il mittente o il management dei carri (quando sono necessari carri vuoti) non appena sono predisposte. Si devono tenere in considerazione anche le tracce per la consegna dei carri vuoti necessari. Il mittente dispone di almeno 8 ore lavorative per caricare i carri; qualora occorra più tempo, è necessario informare l'ORS per iscritto.
5. Il mittente quindi può prenotare i trasporti normalmente.

Cosa succede con le prenotazioni se l'offerta non viene preparata prima del momento della registrazione dalla stazione di partenza alla stazione di formazione?

Non è possibile eseguire la prenotazione perché sull'uscita deve obbligatoriamente essere presente una traccia, perciò è necessario notificare per tempo a ORS il fabbisogno di trasporto.

3. Interlocutori

Partner	Sezione	Telefono	Cellulare	E-mail
FFS Cargo	ORS Basilea	+41 (0)51 229 25 25		dispo.pbb@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS Lötschberg		+41 (0)79 632 51 27	dispo.plo@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS Svizzera orientale	+41 (0)51 228 01 14		dispo.pot@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS RBL	+41 (0)51 221 41 22		dispo.rbl@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS Rodano	+41 (0)51 225 11 77		dispo.prh@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS Ticino	+41 (0)51 225 47 45		dispo.pti@sbbcargo.com
FFS Cargo	ORS Zurigo/Svizzera centrale	+41 (0)79 588 10 65		Dispo.pzz@sbbcargo.com

4. Intervallo di carico gratuito, tassa di sosta dei carri e ricovero dei carri merce ferroviari sul binario

L'intervallo di carico definisce il tempo necessario per il carico, lo scarico, il ricarico o la visita della dogana alla ricezione.

I seguenti intervalli di carico sono gratuiti:

- 8 ore lavorative per carri soggetti a carico o scarico
- 12 ore lavorative per carri soggetti a visita della dogana alla ricezione
- 20 ore lavorative per carri soggetti a ricarico

L'intervallo di carico gratuito inizia con la consegna/l'approntamento del carro a opera del team RCP nel luogo di carico/scarico convenuto e termina quando il cliente annuncia che il carro è pronto per il ritiro. Responsabile del rispetto dell'intervallo di carico è il committente dei carri, per quanto riguarda il carico, e il destinatario dei carri, per quanto invece concerne lo scarico.

Al superamento dell'intervallo di carico gratuito indicato al punto 4, FFS Cargo conteggia una tassa di sosta dei carri. La tassa di sosta dei carri viene addebitata al committente dei carri per la spedizione e al destinatario dei carri per la ricezione.

Se il mittente o il destinatario non sono in grado di accettare per tempo i carri loro destinati, i carri verranno ricoverati a pagamento. Qualora sul posto non vi sia spazio per il ricovero dei carri, oltre alla tassa di ricovero il cliente si assume anche i costi di trasporto e di manovra conseguenti.

Il ricovero dei carri è a pagamento, non sono contemplati periodi gratuiti.

La tassa di ricovero viene calcolata sulle 24 ore iniziate e non frazionabili.

Per informazioni più dettagliate in merito si veda la pagina <https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto/tariffe-per-tassa-di-sosta-carri-merci.html>.

5. Altre informazioni e link

Servizio alla clientela

Per maggiori informazioni il nostro servizio alla clientela è a vostra disposizione:

Servizio alla clientela

Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA
Servizio alla clientela
Centralbahnstrasse 4
4065 Basilea, Svizzera

E-mail: cargo@sbbcargo.com

Telefono Svizzera: 0800 707 100

Telefono Europa: 00 800 7227 2224

Fax Svizzera: 0800 707 010

Fax Europa: 00 800 7222 4329

Informazioni e link

Dal nostro sito è possibile scaricare i seguenti documenti

- **CG**
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>
- **Prestazioni supplementari**
<https://www.sbbcargo.com/it/offerta/prestazioni/servizi-di-logistica-paraferroviara.html>
- **Tipi di carro**
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/tools/wagentypen-suche.html>
- **Tassa di sosta dei carri**
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto/tariffe-per-tassa-di-sosta-carri-merci.html>