

EMV Transit FAQ

Una serie di risposte alle domande più frequenti degli utenti sul più moderno e più gradito sistema di pagamento per il trasporto pubblico.



Carte bancarie nel trasporto pubblico

Per molte ottime ragioni, il mondo moderno si orienta sempre più verso varie forme di **denaro elettronico** e si diffonde la possibilità di effettuare, con un semplice gesto, dei **micropagamenti** per mezzo delle **carte bancarie contactless** come **MasterCard, Visa e American Express**, basate sullo standard EMV contactless di EMVco, società normatrice costituita da Europay, MasterCard e Visa.

In epoca relativamente recente il loro uso è andato affermandosi anche nel mondo dei **trasporti pubblici** e molte Compagnie hanno compreso i vantaggi di consentire **l'accesso diretto** alla rete con la semplice presentazione di una carta bancaria.

Con il sistema **ET-PASS**, AEP è all'assoluta **avanguardia** in questo settore e sono ormai davvero tante le città dove è possibile oggi utilizzare questa praticissima forma di pagamento, per la quale la Clientela mostra un elevato gradimento.

Abbiamo già rese disponibili due pubblicazioni **piuttosto "tecniche"** sul tema:

- 740561 **Carte EMV nel trasporto pubblico**
- 740562 **Capire rapidamente la sicurezza delle carte bancarie EMV**

Il presente documento ha invece un profilo **estremamente pratico** e cerca di rispondere alle **più comuni domande** che l'utenza e le Compagnie ci pongono spesso.



Il presente documento ha invece un profilo estremamente pratico...



Il modello Transit

L'uso delle carte bancarie nel trasporto pubblico avviene in base a delle **deroghe** alle regole normalmente previste, il cui rispetto non sarebbe possibile nell'applicazione di cui parliamo. In primo luogo, **non è ipotizzabile** di poter **introdurre il PIN**, come avviene nei normali POS, richiesto di tanto in tanto anche per le transazioni contactless.

Queste ultime prevedono poi che l'**importo** sia **conosciuto** al momento della presentazione della carta. Nel caso del trasporto pubblico, invece, è auspicabile che l'effettivo importo sia calcolato solamente **a posteriori**, in modo da applicare la **tariffa più conveniente** in funzione degli spostamenti (**best fare**). Infine, il **campo magnetico** del lettore deve essere sempre attivo, mentre nei normali POS si attiva solo quando è richiesta la carta. Queste **deroghe** vengono concesse solo operando in accordo al **modello Transit**, introdotto da Transport for London, dopo aver conseguito la **omonima certificazione** ad opera dell'Acquirer, che però vale solo per quell'Acquirer specifico e che viene concessa solo in seguito alla **conformità** con moltissimi **requisiti di sicurezza**.

Quanto riportato nelle pagine seguenti è relativo **solo ai sistemi certificati Transit**, come quelli realizzati da AEP.

“ Quanto riportato nelle pagine seguenti è relativo solo ai sistemi Transit...”



Quali carte posso utilizzare?

Il sistema Transit può essere utilizzato **dalla maggior parte** delle carte bancarie appartenenti ai circuiti **Mastercard, Visa e American Express**.

Non è necessario che sulla carta siano presenti i contatti dorati, che molti chiamano impropriamente chip, ma bisogna invece che essa sia dotata **dell'interfaccia contactless** (senza contatto), segnalata dal **simbolo** delle onde, cerchiato in rosso nella figura a lato.

Sono ancora in circolazione alcune carte che **non rispondono** alla specifica Transit e che non vengono quindi accettate. In questo caso, rivolgiti all'**Issuer** (la tua banca) per fartele abilitare o sostituire.

Carte prepagate: per essere sicuro di poter accedere al servizio con la tua carta prepagata devi verificare con l'**Issuer** (la tua banca). La cosa più semplice, anche in questo caso, è provare.





L'ennesima registrazione?

Assolutamente NO! E questo è uno degli aspetti **più graditi** alla clientela. Da qualunque parte del mondo tu possa essere arrivato, puoi fruire **immediatamente** del **mezzo pubblico**, senza dover neppure capire quale titolo di viaggio tu debba procurarti.

La registrazione è infatti del tutto **opzionale** e serve solo per accedere al **portale del viaggiatore** (vedi nel seguito), da cui puoi controllare la correttezza degli addebiti che sono stati effettuati sulla tua carta. Essa è molto semplice e rapida e può essere effettuata anche **in un secondo tempo**, quando avrai tempo e sarai in comodo per farla, ma, lo ripetiamo, **non è affatto necessaria** per usare il servizio.

Tutto il sistema Transit è **concepito all'origine** per risultare quanto più **pratico, semplice e veloce** da utilizzare e proprio questa è una delle ragioni che stanno alla base del suo **straordinario successo**.

“ *Assolutamente NO! E questo è uno degli aspetti più graditi...* ”

Posso usare lo smartphone?

Oggi esistono vari servizi, come ad esempio ApplePay, che permettono di **virtualizzare nello smartphone** o nello **smartwatch** una carta bancaria contactless.

Lo smartphone o lo smartwatch dotato di questi servizi può essere utilizzato, nei sistemi Transit, esattamente come la carta, tenendo tuttavia presente che **non è possibile alternare** carta e dispositivo mobile nello stesso viaggio. Ad esempio, se entri nel metrò con lo smartphone, non puoi usare la carta per uscire (e viceversa). Questo perché lo smartphone **non usa il PAN “vero”** (il numero a 16 cifre riportato sulla carta), ma un suo **sostituto temporaneo**. Questo rende impossibile riconciliare i due tap al fine del calcolo della tariffa.

La **verifica** da parte dei controllori può prevedere differenti modalità operative (vedi domanda “come avviene il controllo?”).

E' bene ricordare che il dispositivo mobile, in questa modalità, **emula** in tutto e per tutto, una carta bancaria contactless EMV, ma per farlo richiede una particolare **interfaccia fisica**, detta **NFC** (Near Field Communication). Questa funzione richiede che il dispositivo sia dotato di questa interfaccia, che essa sia abilitata e che sia installata l'apposita App. Ti consigliamo di **eseguire un pagamento di prova** in qualunque esercizio commerciale prima di salire sul bus, dopo aver installato la App per la prima volta.



..nello smartphone o nello smartwatch una carta bancaria contactless...





Che tariffa vado a pagare?

Il sistema Transit è stato studiato per consentire alla Compagnia di applicare **la miglior tariffa possibile** (best fare) sulla base dei viaggi realmente eseguiti dal passeggero. Prendiamo, **ad esempio**, un caso molto comune, in cui la tariffa di un viaggio urbano di 60 minuti sia di 1,50€. Se prendi il primo bus alle 15:05, puoi continuare ad effettuare trasbordi fino alle 16:05, senza ricevere ulteriori addebiti. Puoi successivamente continuare a prendere altri bus, con le stesse regole. Ma cosa succede se fai **tanti viaggi**? Anche se il tuo consumo effettivo fosse di 10,50€, il sistema **ti applica automaticamente la tariffa più conveniente**, ad esempio quella giornaliera di soli 6,00€. **Semplice, rapido** e del tutto **automatico**!

Ovviamente si tratta solo di un esempio, ogni Compagnia può avere le tariffe più diverse, che però sono di regola pubblicate e conoscibili da parte di ogni viaggiatore.

E' importante però **comprendere il cambio di paradigma**. Quando presenti la tua carta, in pratica non stai eseguendo un pagamento, ma solo **dichiarando la tua disponibilità** a pagare il conto risultante dall'applicazione della miglior tariffa. Per questa ragione è **indispensabile convalidare ad ogni accesso**.

Che importo mi viene bloccato sulla carta?

Come accennato, il **tap** (ossia la presentazione della carta alla validatrice) non deve essere inteso come un pagamento ma, invece, come **la disponibilità** ad effettuare il pagamento a fine serata.

Alcuni circuiti eseguono un'operazione, detta di **preautorizzazione**, con cui si riservano un certo importo a garanzia, variabile anche in funzione degli accordi con la Compagnia di trasporto. Ad esempio, se hai una carta Maestro*, al momento del tap ti potrà arrivare un messaggio un cui si informa che è stata eseguita una preautorizzazione per un valore **più alto** del costo del biglietto unitario (tipicamente da 5 a 10 euro). Questo non vuol dire però che detto importo è stato prelevato, ma semplicemente che è stato **temporaneamente accantonato** in un salvadanaio virtuale.

Nessuna paura, però: alla fine della giornata sarà effettuato l'addebito solo dell'**importo effettivo**, corrispondente, come abbiamo espresso più volte, alla tariffa più conveniente per il viaggiatore e la preautorizzazione sarà rimossa.

Come si è visto, si parla di **importi modesti**, che di solito sono assolutamente **irrilevanti** rispetto al credito della carta. Nel caso di carte prepagate, è opportuno tuttavia tenerne conto.

(*) Di solito Visa non blocca importi, mentre Mastercard si riserva il valore del biglietto minimo.



Cosa mi succede se “tappo” più volte?

Nessun problema: la logica stessa del sistema, che applica sempre la miglior tariffa, è tale da permettere all’**algoritmo di calcolo** di mettere i vari tap in sequenza e **filtrare** tutti quelli inutili.

Ma se salgo con la mia famiglia? Se la domanda precedente sottintende “come posso convalidare per più persone?”, la risposta è ...non è così che si fa. La funzione multipasseggero **non era presente** nel modello originale Transport for London ed è **stata introdotta da AEP**, ma è subordinata alla scelta della Compagnia di trasporto e si attiva di regola con un **tasto dedicato** presente sulla validatrice. Sono possibili **più modalità operative**. Ad esempio, è possibile che venga richiesto di premere un tasto per selezionare il numero dei passeggeri prima del tap oppure una sequenza tasto/tap, tasto/tap ecc. **Informati presso la tua Compagnia** per sapere se la funzione è abilitata e su come usarla.

“ Ma se salgo
assieme alla mia
famiglia?





Ma sarà sicuro?

Quando si parla della propria carta bancaria è più che giustificato un atteggiamento **molto circospetto**. Ebbene: i sistemi AEP offrono il **massimo della sicurezza**, e non per una semplice nostra dichiarazione ma per **l'attestazione dei migliori organismi competenti**. Infatti:

- i **lettori** incorporati nelle validatrici sono certificati **PCI-PTS** liv. 5.x o superiore e garantiscono quindi il miglior livello possibile di sicurezza fisica, esattamente come i POS degli esercizi commerciali;
- l'area ove si presenta la carta è **del tutto separata** da quella del lettore ottico dei **QR-code**, garantendo l'impossibilità da parte della telecamera di registrare le scritte presenti sulla carta (es. PAN o CVV);
- l'intera catena dal lettore all'Acquirer è certificata **end-to-end**, garantendo quindi l'intero percorso delle informazioni dal lettore al sistema bancario.

Tutto questo non deve far **abbassare la guardia**: attieniti sempre scrupolosamente **a tutte le indicazioni** della Compagnia di trasporto, ad esempio in merito al comportamento verso il personale di verifica (controllori).

“ Attieniti sempre scrupolosamente a tutte le indicazioni della Compagnia

Come tenere tutto sotto controllo?

Quali sono **gli strumenti** che mi permettono di essere certo che tutto funziona a dovere? Ovviamente gli addebiti saranno visibili tramite il **portale della banca**, ma solo dopo un certo **periodo di tempo**, e comunque sotto forma di un'**unica voce aggregata** (nel caso di carta + smartphone, potresti avere due addebiti separati). Molte banche forniscono inoltre un **servizio SMS**, che informa degli addebiti, ma sovente essi sono attivati solo oltre un certo importo.

Per questa ragione, i sistemi AEP offrono anche il **portale del viaggiatore**, che ti permette di **monitorare la situazione** in qualunque momento. Si accede ad esso tramite un **link** che la Compagnia rende disponibile sul proprio portale aziendale, previa una rapidissima registrazione.

Attraverso il portale del viaggiatore è possibile esaminare **ogni singolo tap** effettuato e verificare quindi la correttezza degli addebiti ricevuti.

Anche il portale del viaggiatore, così come ogni parte del sistema, opera in **completa sicurezza**. Neppure la stessa AEP è in grado di visualizzare le informazioni personali dei Clienti.





Cosa fare in caso di problemi?

E' possibile che, in determinate circostanze, non tutto proceda come previsto. Il caso più comune è quello in cui, presentando la tessera, non ottengo la luce verde dell' "entra pure" bensì quella rossa del "rimani fuori".

Quando ricevi il diniego **sempre**, fin dalla prima volta, è molto facile che la tua carta **non sia abilitata** al servizio Transit. Vedi in questo caso quanto riportato alla domanda "Quali carte posso utilizzare" a pagina 6.

Se invece la carta **ha funzionato** in precedenza e ora ricevi sempre la **luce rossa**, è molto probabile che la tua carta sia finita nella **lista nera** delle carte bloccate, ad esempio per mancanza di fondi (vedi risposta alla domanda **Cosa è la lista nera?** nel paragrafo che segue).

Se **non trovi l'addebito** sul tuo conto dopo alcuni giorni, potrebbe essere perché... magari **davvero non hai pagato**, ad esempio per mancanza di fondi. Di nuovo, è probabile che la tua carta sia finita in **lista nera**.

“ Se la tua carta è in lista nera sei potenzialmente passibile di multa...

Cosa è la lista nera?

La prima volta in assoluto che una carta valida viene vista, riceve **sempre la luce verde**, in quanto viene **concessa fiducia** al suo portatore. Dopo poco tempo, l'operazione viene trasferita al centro e si controlla la **validità della carta** e del suo relativo **credito**. In caso di esito negativo, la carta viene messa nella **lista nera**, la lista delle carte non ammesse all'impiego, distribuita periodicamente a tutte le **validatrici** ed utilizzata anche dai **controllori**. I motivi per finire in lista nera possono essere più di uno: ad esempio si tratta di una carta **rubata**, **bloccata**, con fondi **insufficienti**, o che non **ha assolto**, per qualche ragione, al proprio obbligo di pagare quanto dovuto alla Compagnia di trasporto. E' possibile quindi finire in lista nera anche **involontariamente**.

Il sistema cerca però di **farci uscire** da questa condizione, ove sanabile, tentando a più riprese, nei giorni successivi, **di riscuotere gli importi dovuti**. Se il recupero va a **buon fine**, la carta viene **rimossa dalla lista nera** e torna **utilizzabile**. Dopo un certo numero di giorni (di solito 30) questi tentativi **cessano**. Dovrai allora rivolgerti alla Compagnia per uscire dalla lista nera, dopo aver pagato il tuo debito.

Cosa può chiedermi il controllore?

Ricorda che come viaggiatore hai solo **due obblighi**: di aver effettuato il **tap all'accesso** e che la tua carta **non sia in lista nera**. A seconda delle scelte fatte dalla Compagnia, il controllo può essere eseguito in diverse maniere. Le tecniche più comuni sono le seguenti:

- **a voce** - il controllore ti chiede le ultime 4 cifre del PAN della tua carta (il numero a 16 cifre riportato sul fronte della carta). Questa soluzione non è però attuabile con carte che non abbiano il PAN riportato a stampa né con gli smartphone;
- **alla validatrice** - il controllore ti chiede di presentare la tua carta alla validatrice dopo aver premuto il tasto Info: la macchina risponde con le ultime operazioni di convalida effettuate.
- **con l'apposito terminale** - il controllore è munito di un apparato portatile, sul quale ti chiederà di effettuare un tap con la tua carta.

Leggi bene le condizioni di utilizzo della Compagnia e tieni comunque a mente le seguenti accortezze:

- **non consegnare mai** la tua carta a nessuno;
- **non digitare mai il PIN**: nessuna operazione all'interno del sistema Transit ne richiede l'introduzione;
- **solo al controllore**: presenta la tua carta solo a chi sei certo che sia il controllore autorizzato della Compagnia
- **proteggi il CVV**: in nessun caso è necessario comunicare il codice di sicurezza CVV (quello riportato sul retro della carta).



“*Leggi bene le condizioni di utilizzo della Compagnia di trasporto...*”

“ Chiedi alla Compagnia
come utilizzare la tua carta
nell'ambito extraurbano...”

Posso usarla solo in ambito urbano?

Il sistema **Transit**, grazie alla sua logica di funzionamento, permette di applicare la tariffa corretta a condizione di conoscere le **informazioni necessarie** da utilizzare come ingresso al relativo **algoritmo di calcolo**. In parole più semplici: devi darmi i **dati corretti** perché io possa calcolare la **tariffa giusta**.

Nel caso del **metrò**, questo è abbastanza **facile**, qualora sia prescritto il tap, non solo **all'ingresso**, ma anche **all'uscita**.

E' possibile procedere alla tariffazione **in ambito extraurbano** in più possibili maniere:

- **tap all'entrata + tap all'uscita**
- indicare la **propria destinazione** (località, zona ecc.) al momento dell'entrata tramite **l'interazione con la validatrice**.

Chiedi alla Compagnia la modalità di utilizzare la tua carta bancaria nell'ambito **extraurbano**, ove questa sia previsto.

Conclusioni

E' davvero difficile immaginare un sistema di pagamento del trasporto pubblico più **semplice** e **pratico** dell'**EMV Transit**. Tutto quanto contenuto in questa pubblicazione è riassumibile così: **munisciti di una carta valida e "tappa" ad ogni accesso**. Tutto il resto è automatico.

Speriamo che le informazioni che ti abbiamo fornito possano essere utili e che possano averti chiarito tutte le particolarità di questo meraviglioso sistema.



Poland



France



Spain



Canada



Portugal



Mexico



Martinique



(France)

Ecuador



Italy



Romania



Turkey



Israel



Kazakhstan



Egypt



India



Algeria



Senegal



Ticketing solutions



AEP Ticketing Solutions
Via dei Colli, 240
50058 Signa (Firenze, Italia)
+39/055.87.32.606
www.aep-italia.it

Doc. P/N 740567.E00
3/2021