



Rapporto sulle verifiche concernenti la vendita della moneta speciale «100 anni Vreneli da 100 franchi»

Novembre 2025

1 Situazione iniziale

Il 1° luglio 2025 la Zecca federale Swissmint ha svolto la vendita della moneta speciale a tiratura limitata «100 anni Vreneli da 100 franchi». La maggior parte della tiratura è stata venduta tramite il negozio online di Swissmint; solo 81 monete su un totale di 2500 sono state vendute attraverso i commercianti ufficiali. Il negozio online di Swissmint è una piattaforma di commercio elettronico basata su cloud gestita dall'impresa terza SAP SE. Swissmint è committente e beneficiaria di prestazioni, l'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT) si occupa dell'integrazione del negozio online nei sistemi dell'Amministrazione federale e l'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (UFCL) è partner contrattuale del prestatore di servizi esterno.

Prevedendo un'elevata domanda il giorno dell'emissione della moneta, le organizzazioni coinvolte (Swissmint, UFCL, UFIT, SAP SE) hanno adottato corrispondenti misure preventive. Nonostante ciò, il 1° luglio 2025 si sono verificati guasti al sistema del negozio online, che hanno causato ordini in eccesso rispetto all'effettiva disponibilità. Si è reso dunque necessario annullare tali ordini, suscitando comprensibilmente notevole malcontento tra gli acquirenti. Swissmint ha ricevuto migliaia di reclami da parte dei cittadini e l'episodio ha suscitato anche critiche da parte dei media, oltre che richieste di chiarimenti da parte di esponenti politici. Inoltre, sono state presentate denunce penali presso il Ministero pubblico della Confederazione, che ha svolto indagini autonome e ha successivamente sospeso il procedimento. Tuttavia, presso il Tribunale federale sono ancora pendenti alcuni ricorsi.

L'Amministrazione federale delle finanze (AFF), a cui fa capo Swissmint, ha esaminato l'accaduto insieme a tutte le parti interessate.

Il presente rapporto fornisce una panoramica delle misure preparatorie adottate, un resoconto di quanto avvenuto il giorno dell'emissione, una descrizione della collaborazione con i partner esterni, una sintesi dei principali risultati emersi dalle verifiche e una descrizione delle misure migliorative adottate.

2 Verifiche sul processo di vendita

2.1 Misure preparatorie

A febbraio 2025 Swissmint ha contattato l'UFIT chiedendo di potenziare le capacità del negozio online in vista della messa in vendita della moneta speciale «100 anni Vreneli da 100 franchi». Ha inoltre richiesto di disattivare l'accesso come utente ospite e di garantire il corretto funzionamento di CH-LOGIN. Tali misure sono state attuate prima del giorno dell'emissione e verificate sia dall'UFIT sia da Swissmint. Secondo le informazioni fornite dall'UFIT, il fornitore esterno, che si occupa di gestire il negozio online, aveva provveduto a potenziare le capacità del negozio online («upscaling»), a eseguire test di carico e ad adottare ulteriori misure precauzionali. Tuttavia, dalle successive verifiche è emerso che l'upscaling non è stato sufficiente.

2.2 Giorno dell'emissione

L'inizio delle vendite era stato programmato per il 1° luglio 2025 alle ore 9.00. Tuttavia, già 45 minuti prima dell'orario previsto e nonostante le misure preventive adottate, si è verificato un grave guasto del sistema. Di conseguenza, il negozio online è risultato parzialmente o completamente inaccessibile agli acquirenti.

Secondo l'UFIT, la causa dell'anomalia è riconducibile a un sovraccarico del sistema: le capacità messe a disposizione dal fornitore esterno non sono state sufficienti a gestire l'elevato numero di accessi, nonostante il potenziamento dell'infrastruttura cloud su cui si basano i negozi online dell'Amministrazione federale. L'operazione di «upscaling» effettuata in via precauzionale avrebbe dovuto, infatti, garantire risorse aggiuntive in termini di server e potenza di calcolo. La copertura mediatica il giorno dell'emissione ha contribuito ad aumentare il traffico, aggravando ulteriormente la situazione di sovraccarico e causando l'arresto completo del sistema. Sono state quindi avviate misure per risolvere il disservizio attraverso l'aumento progressivo delle risorse di sistema, ma i problemi sono proseguiti fino alle ore 12.30, quando le monete erano ormai terminate.

Il guasto non solo ha reso in alcuni casi impossibile accedere al negozio online, ma ha anche compromesso il corretto svolgimento del processo di vendita. Per questa occasione era stata disattivata sia la possibilità di accedere come ospite sia quella di ordinare più di un esemplare. Nonostante questi adeguamenti, in 12 casi è stato comunque possibile completare l'acquisto. Tali ordini non sarebbero dovuti avvenire. Le regole stabilite da Swissmint sono state quindi di fatto aggirate. Questi ordini sono stati successivamente annullati. Inoltre, per un breve periodo il sistema ha indicato una disponibilità di monete superiore a quella reale, portando alla vendita di circa 150 esemplari in eccesso. Anche questi ordini sono stati annullati sulla base dell'orario di acquisto. Sebbene le condizioni generali di Swissmint prevedano la possibilità di annullare gli ordini in circostanze eccezionali, l'episodio ha comprensibilmente suscitato forte malcontento tra i clienti interessati dal disservizio.

L'UFIT ha escluso l'ipotesi di un ciberattacco esterno.

2.3 Collaborazione con i partner

Il giorno dell'emissione l'UFIT ha immediatamente contattato SAP SE dopo aver rilevato l'inaccessibilità del negozio online. Già prima della vendita erano state

concordate specifiche procedure di escalation tra l'UFIT e il fornitore esterno, che però non hanno funzionato in modo ottimale il giorno dell'emissione. Uno dei motivi è che, nonostante Swissmint e l'UFIT abbiano rilevato il problema, i sistemi di monitoraggio automatico dell'impresa terza hanno fornito valutazioni discordanti sulla sua gravità. Ciò ha ritardato l'intervento necessario per risolvere il problema.

2.4 Esito dell'analisi concernente le cause del malfunzionamento

Le cause del malfunzionamento sono state analizzate congiuntamente dagli uffici federali coinvolti (UFIT e UFCL) e dal fornitore esterno alla fine di settembre 2025. Sono state tratte le seguenti conclusioni:

- La piattaforma del fornitore esterno su cui si basa il negozio online di Swissmint è progettata per potenziare le risorse solo entro certi limiti. È possibile preimpostare delle soglie che una volta raggiunte regolano le risorse supplementari da destinare ai server e alle capacità di calcolo («auto-scaling»). Tuttavia, le riserve supplementari di risorse si sono rivelate del tutto inadeguate e la piattaforma non è riuscita a gestire il notevole volume di traffico generato il giorno dell'emissione.
- Il potenziamento delle risorse informatiche richiesto dalla Confederazione non è stato conforme alle aspettative.
- I sistemi SAP di monitoraggio automatico non hanno rilevato il malfunzionamento del 1° luglio 2025 in modo corretto.
- Il ticket di supporto aperto dalla Confederazione è stato erroneamente classificato dal fornitore esterno con una priorità troppo bassa, il che ha comportato un ritardo nella gestione.
- La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo sequenziale, causando ulteriori ritardi. Come misura correttiva, sono state aumentate gradualmente le capacità dei singoli server e le capacità di calcolo all'interno di SAP Commerce Cloud. Dall'analisi successiva è emerso che un intervento più tempestivo e deciso sul fronte delle risorse di sistema avrebbe permesso di gestire la situazione in modo più efficace.

3 Ulteriori verifiche

L'AFF ha condotto ulteriori verifiche, suddivise di seguito per temi.

3.1 Tiratura limitata

La moneta «100 anni Vreneli da 100 franchi» è stata emessa in una tiratura limitata di 2500 esemplari. Questa scelta è prassi comune per le monete speciali ed è anche apprezzata dai collezionisti, per i quali la rarità rappresenta un valore aggiunto.

La tiratura è stata definita sulla base di una valutazione complessiva di diversi fattori. Swissmint stabilisce la tiratura in modo da garantire l'esaurimento delle scorte e la copertura dei costi. Se si producono troppi esemplari, si rischia che alcuni rimangano invenduti e che debbano quindi essere distrutti dopo alcuni anni, il che genera una perdita pari ai costi sostenuti per la loro produzione.

Le risorse necessarie per la realizzazione delle monete, comprese quelle destinate all'acquisto delle materie prime, sono definite nel preventivo, che viene sottoposto al

Parlamento per approvazione. Questo processo richiede almeno un anno e non può essere modificato all'ultimo momento.

La determinazione della tiratura non è una scienza esatta, ma si basa su stime, tra cui quella del rischio legato all'andamento dei prezzi dei metalli preziosi. Più alta è la tiratura, maggiori sono i rischi che la Confederazione si assume in relazione all'acquisto di tali metalli.

È stato escluso sia il riconiaggio sia una nuova emissione. Intervenire a posteriori sul numero di esemplari disponibili rappresenterebbe un'ingerenza inaccettabile nel mercato del collezionismo.

3.2 Nessun trattamento preferenziale per i collaboratori

Né i collaboratori dell'AFF né quelli di Swissmint hanno ricevuto alcun esemplare della moneta speciale «100 anni Vreneli da 100 franchi». Sono state effettuate verifiche specifiche per accertare questo punto.

È tuttavia vietato acquistarle con l'intento di rivenderle o di realizzare un guadagno. Nel contesto dell'analisi dei reclami relativi alla vendita della moneta speciale «100 anni del Vreneli da 100 franchi», è stata esaminata un'eventuale revisione delle direttive di comportamento per i collaboratori. Le direttive di comportamento sono state adattate (cfr. cifra 4 qui sotto).

3.3 Nessun trattamento preferenziale per i commercianti

I commercianti ufficiali di Swissmint potevano acquistare al massimo tre esemplari, al fine di garantire una maggiore disponibilità il giorno dell'emissione. Dei 2500 esemplari prodotti, 81 sono stati venduti ai commercianti ufficiali, mentre i restanti 2419 sono stati venduti attraverso il negozio online. Oltre alla tiratura ufficiale sono state realizzate tre monete non numerate: due per la collezione di Swissmint e una per il Museo nazionale di Zurigo.

Dal punto di vista di Swissmint e dell'AFF, i commercianti ufficiali non hanno ricevuto alcun trattamento preferenziale. È prassi comune prevedere differenziazioni tra i commercianti e i clienti finali.

L'AFF e Swissmint stanno valutando l'ipotesi di modificare i processi concernenti i commercianti (v. capitolo 4).

3.4 Prezzi sul mercato secondario (ad es. sulla piattaforma d'asta Ricardo)

Swissmint mira a coprire almeno il 100 per cento dei costi di produzione delle monete speciali. Tale principio, sancito all'articolo 4a capoverso 2 della legge federale del 22 dicembre 1999 sull'unità monetaria e i mezzi di pagamento (RS 941.10), riguarda le prestazioni commerciali fornite dalla Zecca e, pertanto, comprende la vendita di monete speciali. I prezzi di vendita vengono stabiliti in base a un calcolo del contributo di copertura previsto e reale che tiene conto dei costi di produzione e del metallo dei singoli prodotti e che, come punto di partenza, presuppone la vendita dell'intera tiratura di monete.

Swissmint non può influenzare i prezzi applicati dai rivenditori di monete: ciò è dettato dal libero mercato. Non esiste alcuna base legale che permette di limitare la rivendita a un prezzo superiore da parte di acquirenti privati.

3.5 Nessun elemento di comportamenti perseguibili penalmente

Dalle verifiche condotte dall'AFF non sono emersi elementi che indicano la presenza di comportamenti perseguibili penalmente da parte di collaboratori dell'AFF o di Swissmint. Inoltre, a seguito di accertamenti, il Ministero pubblico della Confederazione ha sospeso il procedimento relativo alle denunce penali presentate. Tuttavia, tale decisione è stata impugnata e sono attualmente pendenti dei ricorsi presso il Tribunale penale federale.

4 Misure avviate

4.1 Stabilizzazione immediata del negozio online

Swissmint aveva deciso di mantenere la data di messa in vendita della moneta speciale «Pionieri dell'aviazione svizzera», prevista per metà settembre 2025, e di procedere alla vendita tramite il proprio negozio online. In questo caso si prevedeva una domanda inferiore rispetto a quella registrata per la moneta «100 anni Vreneli da 100 franchi». Swissmint è stata incaricata di adottare, insieme a tutti gli altri servizi coinvolti, le misure necessarie per garantire un processo di vendita privo di guasti. Il risultato è stato positivo: le vendite del 18 settembre 2025 si sono svolte regolarmente. Anche per le monete «Lago Maggiore» e «Lago di Lugano», messe in vendita il 30 ottobre 2025, non si sono verificati problemi.

4.2 Misure successive

I risultati dell'analisi hanno permesso di definire le seguenti misure:

- **Scalabilità preventiva del sistema:** la piattaforma su cui si basa il negozio online è in grado di regolare le risorse di sistema solo entro certi limiti. Per evitare futuri disservizi, è necessario analizzare più a fondo i requisiti e le capacità del sistema, affinché il fornitore esterno possa regolare in modo proattivo le risorse.
- **Miglioramento del supporto e della comunicazione in caso di eventi eccezionali:** poiché SAP Commerce Cloud prevede la possibilità di regolare le risorse di sistema solo entro certi limiti, è necessario migliorare la comunicazione e il supporto tra tutte le parti coinvolte in caso di eventi eccezionali, come quello verificatosi il 1° luglio 2025.
- **Elaborazione di un piano d'azione:** per affrontare eventi imprevisti, il fornitore esterno e l'Amministrazione federale devono elaborare un piano d'azione che consenta di intervenire in modo mirato non appena i sistemi di monitoraggio rilevano un'anomalia.

4.3 Verifica del processo di vendita delle monete speciali

È essenziale che le future vendite di monete speciali si svolgano senza problemi, soprattutto nel caso di emissioni molto richieste e a tiratura limitata. Per questo motivo, Swissmint sta esaminando sia il processo attuale di vendita tramite il negozio

online sia la possibilità di utilizzare un canale separato dedicato al commercio a titolo professionale (commercianti). In concreto, oltre al negozio online, si sta valutando la possibilità di introdurre un sistema d'asta. Al momento della stesura del presente rapporto non è ancora stata presa una decisione in merito. È da sottolineare che ogni canale di vendita presenta vantaggi e svantaggi. L'obiettivo è giungere a una decisione e apportare le modifiche necessarie entro la prossima emissione di una moneta speciale a tiratura limitata del calibro di «100 anni Vreneli da 100 franchi».

4.4 Verifica delle regole di comportamento dei collaboratori

Sono emersi, da più fronti, interrogativi sul possibile accesso privilegiato dei collaboratori di Swissmint alla moneta speciale.

Né i collaboratori dell'AFF né quelli di Swissmint hanno ricevuto alcun esemplare della moneta speciale «100 anni Vreneli da 100 franchi». Pertanto, non vi è stato alcun trattamento preferenziale.

Le regole di comportamento attualmente in vigore prevedono il divieto di acquistare prodotti con l'intento di rivenderli o trarne profitto. In altre parole, l'acquisto è generalmente consentito per uso personale o per uso proprio.

Si è aggiunta una nuova regola che prevede l'esclusione, in casi specifici, dei collaboratori di Swissmint e dell'AFF dall'acquisto di monete, in particolare nel caso di monete speciali a tiratura limitata o per le quali si attende una domanda di mercato elevata.

5 Conclusioni

La tiratura della moneta speciale «100 anni Vreneli da 100 franchi» è stata definita sulla base di una valutazione complessiva. Swissmint stabilisce la tiratura in modo da garantire l'esaurimento delle scorte e la copertura dei costi. Tuttavia, se la domanda supera l'offerta, è inevitabile che non tutti riescano ad acquistare un esemplare. Questa situazione è di norma accettata dalla clientela, a patto che il processo di vendita si svolga senza problemi, cosa che in questo caso non è avvenuta.

Nonostante la Confederazione avesse previsto una domanda elevata e abbia adottato tutte le misure preventive del caso, si è verificato un collasso dei servizi coinvolti, che ha compromesso il corretto svolgimento della vendita. Dalle verifiche svolte è emerso che le capacità di sistema messe a disposizione sono state insufficienti a gestire il considerevole numero di accessi. Inoltre, i sistemi di monitoraggio dei guasti e la gestione del disservizio si sono rilevati inadeguati.

Questi problemi sono stati nel frattempo affrontati. Per garantire che le future vendite di monete speciali si svolgano senza problemi, sono state definite delle misure correttive (v. capitolo 4), alcune delle quali sono già state testate in occasione della messa in vendita della moneta speciale «Pionieri dell'aviazione svizzera» il 18 settembre 2025 e delle monete «Lago Maggiore» e «Lago di Lugano» il 30 ottobre 2025.