

▪ L'E-MAIL CHE SCELGO PER ISCRIVERMI SU IF DEVE COINCIDERE CON QUELLA UTILIZZATA PER REGISTRARMI SUL WEBSHOP DI AUTOLINEE TOSCANEE?

Non è necessario che la e-mail impiegata per registrarsi su IF sia la stessa immessa per l'iscrizione alla piattaforma di vendita.

▪ PERCHÉ NON VEDO LA SEZIONE "PARTY CON NOI" SU IF?

Se non visualizzi la sezione "Party con Noi" prova ad aggiornare l'App IF o altrimenti prova a disinstallarla e reinstallarla.

▪ SI PUÒ UTILIZZARE UN UNICO SMARTPHONE PER RICHIEDERE PIÙ BONUS TPL FIRENZE TRAMITE APP IF?

Si, è possibile utilizzare un unico smartphone, ma non è possibile effettuare più richieste dallo stesso account; ad ogni utente beneficiario deve essere abbinato un account IF, in quanto l'assegnazione dell'agevolazione è collegata al codice fiscale.

Devono essere perciò registrati tanti account separati quante sono le agevolazioni da richiedere.

Per creare un nuovo account è sufficiente fare il logout (cliccare sui tre puntini in basso a destra con scritto "ALTRO", successivamente "Profilo", ed infine "Logout") e successivamente un nuovo login (cliccare sui tre puntini in basso a destra con scritto "ALTRO", successivamente "Profilo", ed infine "Login"; scegliere l'opzione "Registrati" ed inserire nuove credenziali).

In vista della procedura di convalida, necessaria all'estensione del Bonus TPL Firenze, la situazione ideale, ma non vincolante, è quella in cui ogni utente beneficiario abbia installato IF sul proprio smartphone in modo tale da poter effettuare il login tramite il proprio account personale.

▪ HO FATTO RICHIESTA DI BONUS TPL FIRENZE SU IF INSERENDO I DATI ANAGRAFICI DI MIO FIGLIO MA VEDO IL MIO NOME SULLA HOME DELL'APP IN ALTO. COME MAI?

Se vedi il tuo nome in cima alla home dell'app pur avendo fatto richiesta di Bonus TPL Firenze per tuo figlio significa che la domanda è stata inoltrata utilizzando un account legato ad un tuo indirizzo e-mail. Tuttavia, questo non comporta alcun problema in merito alla validità e alla correttezza del titolo, in quanto il dato vincolante per l'iniziativa è il codice fiscale utilizzato per compiere la procedura su IF e conseguentemente per l'acquisto del titolo.

▪ POSSO VISUALIZZARE IL MIO BONUS TPL FIRENZE E CONDIVIDERE I MIEI VIAGGI DA UNO SMARTPHONE DIVERSO RISPETTO A QUELLO UTILIZZATO PER LA RICHIESTA DI AGEVOLAZIONE?

Nel caso in cui il cittadino si sia registrato tramite digitazione di e-mail e password, sarà sufficiente loggarsi su IF (cliccare sui tre puntini in basso a destra con scritto "ALTRO", successivamente "Profilo",

ed infine "Login") sullo smartphone disponibile con le credenziali utilizzate per effettuare la richiesta a proprio nome.

Nel caso in cui l'utente si sia registrato in app tramite social login (cliccando quindi sul pulsante "Sign in with Apple" o "Google"), tale operazione non sarà possibile a meno che il dispositivo su cui si sta tentando di accedere non venga sincronizzato con l'account Apple o Google utilizzato in origine.

▪ HO ASSOCIATO DEI PASSEGGERI AL MIO PROFILO REGISTRATO SUL WEBSHOP DI AUTOLINEE TOSCANE. PER RENDERLI BENEFICIARI DELL'INIZIATIVA DEVO SCOLLEGARLI E/O MIGRARLI SU ALTRI ACCOUNT?

Se hai profilato delle persone, ad esempio i figli, come tuoi passeggeri sul webshop di Autolinee Toscane e vuoi ottenere per loro il Bonus TPL Firenze non è necessario modificare tale impostazione. Se su IF è infatti richiesto che ogni utente abbia un proprio account, sulla piattaforma di vendita tale criterio non viene applicato, in quanto il riconoscimento dell'agevolazione avviene tramite il codice fiscale, selezionando il passeggero per il quale si desidera procedere all'acquisto. Pertanto, potrai inoltrare domanda in app registrando ognuno dei futuri beneficiari con la propria e-mail, mentre sul webshop essi potranno rimanere collegati al tuo profilo.

▪ SE DEVO RICHIEDERE IL BONUS TPL FIRENZE PER MIO FIGLIO, QUALI DATI DEVO INSERIRE SU IF?

Per richiedere il Bonus TPL Firenze su IF dovranno essere inseriti il codice fiscale e il numero di carta di identità del beneficiario, e quindi in questo caso del figlio, anche se risulta essere passeggero del profilo del genitore sul webshop di Autolinee Toscane.

Nel caso in cui sia il genitore ad effettuare la richiesta per il figlio, si ricorda che le credenziali di registrazione utilizzate per inoltrare la domanda saranno collegate indissolubilmente al codice fiscale inserito.

▪ PERCHÉ IF NON MI RICONOSCE COME RESIDENTE ANCHE SE LO SONO?

Se non sei stato riconosciuto come residente al primo tentativo, controlla i dati inseriti e riprova.

Qualora ricevessi ancora un messaggio di errore, potresti rientrare in uno dei seguenti casi:

- stai digitando un dato errato (il numero da inserire per le carte di identità elettroniche è riportato in alto a destra del fronte del documento);
- hai fatto un cambio di residenza da poco e potresti non essere ancora inserito nei nostri archivi;
- la tua carta d'identità non è stata rilasciata dal Comune di Firenze e, pur essendo residente, il numero del tuo documento potrebbe non essere presente nei nostri archivi.

In questi ultimi due casi, segnala il problema all'indirizzo bonustpl@comune.fi.it e ti indicheremo come procedere.

▪ COSA POSSO FARE SE SONO RESIDENTE A FIRENZE E NON HO LA CARTA DI IDENTITÀ O NE HO UNA STRANIERA?

Dovrai inviare una e-mail a bonustpl@comune.fi.it segnalando la problematica, ti verrà comunicato come procedere.

▪ **POSSO INSERIRE SU IF LO STESSO NUMERO DI PROTOCOLLO ISEE PER PIÙ UTENTI?**

Sì, il numero di protocollo ISEE può essere inserito per ogni membro della famiglia che intende richiedere il Bonus TPL Firenze.

▪ **QUANDO INSERISCO IL NUMERO DI PROTOCOLLO ISEE SU IF MI APPARE IL MESSAGGIO "ISEE IN FASE DI VERIFICA", PERCHÉ?**

Probabilmente la tua dichiarazione ISEE è ancora in fase di verifica da parte dell'INPS, ti consigliamo di controllare lo stato della pratica sul relativo portale.

▪ **QUANDO INSERISCO IL NUMERO DI PROTOCOLLO ISEE SU IF MI APPARE IL MESSAGGIO "DSU ISEE NON VALIDO", PERCHÉ?**

Probabilmente la tua dichiarazione ISEE non è valida o è scaduta, oppure il tuo codice fiscale è inserito in più dichiarazioni. In quest'ultimo caso, ti consigliamo di provare ad inserire gli altri numeri di protocollo.

▪ **SE NON RIESCO AD OTTENERE L'AGEVOLAZIONE "ISEE" O "STUDENTE ISEE" SUL WEBSHOP DI AUTOLINEE TOSCANE POICHÉ LA MIA DICHIARAZIONE RISULTA SOPRA SOGLIA (IL MESSAGGIO DI ERRORE CHE VEDO È "IL PROFILO NON È PRESENTE NEGLI ARCHIVI REGIONALI"), POSSO COMUNQUE INSERIRE IL NUMERO DI PROTOCOLLO ISEE SU IF?**

Sì. Nel caso tu faccia parte del raggruppamento degli Studenti o dei Nuovi abbonati, per ottenere la massima agevolazione spettante devi inserire il numero di protocollo ISEE sull'app IF a prescindere dalla soglia.

▪ **COME POSSO DIMOSTRARE DI ESSERE UN ABBONATO STORICO?**

È sufficiente registrarsi su IF. Il sistema verificherà in automatico tramite il codice fiscale i titoli acquistati negli ultimi 18 mesi.

▪ **ANCHE GLI ABBONATI STORICI DEVONO CONVALIDARE LE CORSE SU IF?**

Nel caso tu faccia parte del raggruppamento degli abbonati storici hai diritto allo sconto BASE (sconto di 50 euro) che viene applicato sull'abbonamento annuale "URBANO CAPOLUOGO 12 MESI"; pertanto, non è prevista estensione e di conseguenza necessità di condivisione dei viaggi.

▪ **HO GIÀ UN ABBONAMENTO FIRENZE URBANO TRIMESTRALE O ANNUALE IN CORSO DI VALIDITÀ. POSSO ACQUISTARE COMUNQUE UN TITOLO AGEVOLATO COL BONUS TPL FIRENZE?**

Sì, puoi comunque accedere alle agevolazioni previste dall'iniziativa Bonus TPL Firenze ed acquistare un titolo indipendentemente dall'abbonamento in essere. La data di decorrenza del nuovo titolo seguirà le regole dell'iniziativa e, nel caso in cui alcune mensilità si sovrappongono, farà fede l'ultimo prodotto comprato. Si segnala inoltre che per i mesi che si sovrappongono non sono previsti rimborsi da parte di Autolinee Toscane.

▪ SE CANCELO L'ACCOUNT SU IF POSSO RIPETERE LA PROCEDURA PRIMA DEI 3 GIORNI?

No. Anche se cancelli l'account su IF, non puoi comunque ripresentare domanda per il Bonus TPL Firenze prima dei 3 giorni in quanto la richiesta è collegata al codice fiscale, che risulterà già inserito nel sistema. Dovrai quindi lasciare scadere la domanda precedentemente inoltrata e poi ripresentarla, compatibilmente con la disponibilità dei fondi residui.

▪ È POSSIBILE ANNULLARE LA DOMANDA SU IF PRIMA DI 3 GIORNI IN CASO ABBIAMO COMMESSO QUALCHE ERRORE?

Se non hai ancora effettuato l'acquisto sul webshop di Autolinee Toscane e ti sei reso conto di non aver eseguito correttamente la procedura, puoi contattare la casella di posta bonustpl@comune.fi.it: qualora i fondi siano sufficienti per ripetere la procedura nei tempi previsti, ti verrà comunicato di attendere la naturale scadenza della domanda (3 giorni); in caso contrario, ti verranno richiesti i seguenti dati:

- codice fiscale inserito nella richiesta da annullare;
- tipologia di agevolazione ricevuta (BASE, EXTRA, ULTRA).

Riceverai una e-mail dalla casella di posta dedicata con la conferma di avvenuto annullamento e conseguente indicazione di procedere con una nuova richiesta.

▪ FINO ALLO SCORSO ANNO AVEVO UN PROFILO AGEVOLATO STUDENTE/ISEE/STUDENTE ISEE SU AUTOLINEE TOSCANE; PERCHÉ, FACENDO RICHIESTA SU IF, L'APP MI COMUNICA CHE NON RISULTA E CHE DEVO MODIFICARE IL MIO PROFILO SUL WEBSHOP?

I profili agevolati scadono ogni anno e devono essere rinnovati prima di effettuare la procedura su IF in modo da ottenere la corretta assegnazione del Bonus TPL Firenze.

Controlla quindi di aver aggiornato la tua richiesta di profilo agevolato sul webshop di Autolinee Toscane ed attendi di ricevere relativa conferma via e-mail prima di riprovare ad inoltrare la domanda su IF.

▪ HO ACQUISTATO UN ABBONAMENTO ADERENDO ALLA PRIMA EDIZIONE DELL'INIZIATIVA BONUS TPL FIRENZE. A QUALI AGEVOLAZIONI HO DIRITTO QUEST'ANNO?

Se hai comprato un abbonamento URBANO 6 MESI + BONUSTPLFIRENZE o un abbonamento URBANO CAPOLUOGO 12 MESI aderendo all'edizione dello scorso anno sarai considerato abbonato storico, pertanto avrai diritto allo sconto BASE (contributo da parte del Comune di 50 € per uno sconto sul prezzo dell'abbonamento annuale); tuttavia, se rientri nel raggruppamento degli studenti nati dal 01/01/2006 al 30/04/2011, potrai ottenere l'agevolazione ULTRA o EXTRA (pagamento della sola quota fedeltà pari a 50 € o 110 € in base all'eventuale presentazione della dichiarazione ISEE in fase di richiesta in app IF), a prescindere dalla tua pregressa partecipazione all'iniziativa.

▪ L'ANNO SCORSO HO UTILIZZATO IF PER RICHIEDERE IL BONUS TPL FIRENZE E VORREI ADERIRE NUOVAMENTE ALL'INIZIATIVA. DEVO AGGIORNARE L'APP?

Sì, per aderire alla nuova edizione dell'iniziativa è necessario installare l'ultima versione disponibile dell'app.