

FAQ BONUS TPL FIRENZE

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. 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, così da poter effettuare il login tramite il proprio account personale.

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

I dati anagrafici da inserire sull’app IF per richiedere il Bonus TPL Firenze sono quelli del beneficiario, e quindi in questo caso del figlio.

PERCHÉ 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.

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

- 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 entrambi i 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 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, ma se desideri richiedere più Bonus TPL, è necessario creare più account sull'app IF. Per creare un nuovo account è sufficiente fare il Logout e al momento di fare il nuovo Login, scegliere l'opzione Registrati, inserendo nuove credenziali.

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 sul portale lo stato della pratica.

SE NON RIESCO AD OTTENERE L'AGEVOLAZIONE “ISEE” O “STUDENTE ISEE” SUL WEBSHOP DI AUTOLINEE TOSCANE (IL MESSAGGIO DI ERRORE CHE VEDO È “IL PROFILO NON È PRESENTE NEGLI ARCHIVI REGIONALI”) POICHÉ LA MIA DICHIARAZIONE RISULTA SOPRA SOGLIA, 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 abbonamento seguirà le regole dell'iniziativa e, nel caso in cui alcune mensilità si sovrappongano, farà fede l'ultimo titolo acquistato. Si segnala inoltre che per i mesi che si sovrappongono non sono previsti rimborsi da Autolinee Toscane.

SE CANCELLO 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. Al momento l'unica possibilità è lasciare scadere la domanda e poi ripresentarla, compatibilmente con la disponibilità dei fondi residui.

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

Sì, se non hai ancora proceduto all'acquisto sul webshop di Autolinee Toscane e ti sei reso conto di non aver eseguito correttamente la procedura, dovrai inviare una mail con oggetto: "Richiesta annullamento procedura IF per Bonus TPL Firenze", alla casella di posta bonustpl@comune.fi.it, esplicitando il consenso di voler annullare la richiesta e fornendo i seguenti dati:

- codice fiscale inserito nella richiesta da annullare;
- tipologia di agevolazione ricevuta (base, extra, ultra).

Riceverai una mail dalla casella di posta dedicata con la conferma di avvenuto annullamento e conseguente via libera a procedere con una nuova richiesta.

In alternativa, come da linee guida potrai attendere la naturale scadenza della domanda (3 giorni) e ripetere la procedura, compatibilmente con la disponibilità dei fondi.

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 mail, prima di riprovare ad effettuare la domanda su IF.

L'ANNO SCORSO HO ACQUISTATO UN ABBONAMENTO ADERENDO ALL'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), a prescindere dalla tua pregressa partecipazione all'iniziativa.

L'ANNO SCORSO HO UTILIZZATO IF PER RICHIEDERE IL BONUS TPL FIRENZE. DEVO AGGIORNARE L'APP?

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