

# FAQ BONUS TPL FIRENZE

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

---

Non è necessario che la 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 e, al momento di fare il nuovo Login, scegliere l'opzione Registrati inserendo 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 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. 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?**

---

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, anche nel caso in cui risulti essere passeggero del profilo del genitore sul webshop di Autolinee Toscane.

## **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:

- 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](mailto: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](mailto: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.

## **IL NUMERO DI PROTOCOLLO ISEE SU IF 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 anche 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 sovrappongano, 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 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. 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 AB- BIA COMMESSE 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](mailto: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 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 PRO-  
FILO 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 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), 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.