

Manuale di istruzioni per compilazione Autocertificazione Residenti FVG

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE









Autocertificazione Residenti FVG

- → Sottoscrivibile solo online
- → Riservata ai residenti in FVG
- Dedicata agli studenti fino ai 26 anni d'età
- → Valida per l'acquisto di abbonamenti annuali che coprano in tutto o in parte il tragitto casa-scuola



PRIMA DI CONTINUARE LA LETTURA VOGLIAMO INFORMARTI CHE DA LUNEDÌ 29 LUGLIO SARÀ POSSIBILE RICHIEDERE L'AGEVOLAZIONE REGIONALE PER GLI ABBONAMENTI SCOLASTICI ANCHE TRAMITE SPID. L'ACCESSO CON IDENTITÀ DIGITALE SEMPLIFICHERÀ LA PROCEDURA PER AUTOCERTIFICARE I REQUISITI DI ACCESSO E RENDERÀ VELOCE LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE.

1 ASPETTI GENERALI

1.1 PREMESSA

La Regione Friuli Venezia Giulia ha riconfermato anche per l'anno scolastico 2024/2025 il titolo di viaggio agevolato sperimentale denominato **Abbonamento scolastico residenti FVG** che consente un risparmio del 50% rispetto alla tariffa base dell'abbonamento annuale scolastico.

Il titolo di viaggio è riservato agli studenti che siano anagraficamente residenti in Friuli Venezia Giulia, che abbiano un'età non superiore ai 26 anni (la sottoscrizione è possibile fino al giorno prima del compimento del ventisettesimo anno di età) e che utilizzeranno l'abbonamento per percorsi inerenti, in tutto o in parte, il tragitto casa-scuola per viaggiare sui servizi di trasporto pubblico locale extraurbani, urbani o misti della Regione Friuli Venezia Giulia.

L'autocertificazione può essere presentata esclusivamente online attraverso la compilazione del modulo completo di tutte le informazioni richieste dal sito <u>www.tplfvg.it</u>.

Le date da ricordare sono:

- Lunedì 19 agosto 2024 avvio delle sottoscrizioni degli abbonamenti a tariffa agevolata
- Lunedì 28 ottobre 2024 ultimo giorno utile per la presentazione della domanda
- Giovedì 31 ottobre 2024 ultimo giorno per acquistare l'abbonamento a tariffa agevolata

1.2 INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Il **Call center di TPL FVG** è a disposizione per fornire alla clientela assistenza ed informazioni. Il call center è operativo ogni giorno, domenica e festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00 e risponde ai numeri 800 052040 (da rete fissa) o 040 9712343 (da rete mobile). Dal sito <u>www.tplfvg.it</u> è possibile accedere alla **live chat** e contattare un nostro operatore. La live chat è operativa ogni giorno, domenica e festivi compresi, dalle 6:00 alle 22:00.



L'assistenza clienti di TPL FVG è il punto di riferimento diretto per risolvere nel più breve tempo possibile eventuali problemi o rispondere a dubbi o quesiti. Gli operatori sono disponibili dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00 e premettiamo che i tempi di risposta possono variare in base al traffico di richieste pervenute. I canali con cui contattare il servizio clienti sono la posta elettronica all'indirizzo <u>servizioclienti@tplfvg.it</u> oppure WhatsApp al numero 334 6847542 (solo messaggi di testo)

Assistenza clienti dedicata territorialmente competente: è il punto di riferimento di TPL FVG sul territorio. Di seguito riportiamo i contatti messi a disposizione dalle aziende per relazionarsi con la clientela e risolvere eventuali problematiche derivanti dall'auto compilazione del form online.

Azienda	telefono	posta elettronica	sito
APT Gorizia	0481-593515/593513	titoli.viaggio@aptgorizia.it	www.aptgorizia.it
ARRIVA Udine	0432 608199	titoli.viaggio@arrivaudine.it	www.arrivaudine.it
ATAP PORDENONE	0434 224411	online@atap.pn.it	www.atap.pn.it
TRIESTE TRASPORTI	040 9712343	servizioclienti@tplfvg.it	www.triestetrasporti.it

2 ACCESSO A WEBTICKETING

Connettiti al sito <u>www.tplfvg.it</u>, **NON selezionare Accedi/Registrati** perché non è la sessione del sito dedicata alla presentazione delle autocertificazioni, accedi invece all'area dedicata denominata **Acquisto Abbonamenti**, inserisci negli appositi campi username e password e premi il pulsante **ACCEDI**. Ricorda che lo username corrisponde all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della registrazione e la password è quella assegnata dal sistema o quella che hai scelto tu al primo accesso. Se non ricordi le chiavi d'accesso consulta la sezione "Serve Aiuto?".

2.1 REGISTRAZIONE AL PORTALE

Se non possiedi le credenziali per accedere al servizio registrati cliccando sul pulsante **REGISTRATI** e compila i campi della maschera sotto riportata. Dopo aver premuto il pulsante registrati riceverai una mail con le istruzioni per completare la registrazione. Premi sul link che ti viene inoltrato e procedi compilando i campi mancati necessari al perfezionamento del tuo censimento all'interno degli archivi anagrafici. Se nell'arco di qualche minuto non dovessi ricevere nessuna conferma sull'indirizzo di posta elettronica con cui hai effettuato l'accesso, controlla che la mail non sia stata erroneamente archiviata nelle cartelle SPAM o POSTA INDESIDERATA.

2.2 ASSEGNAZIONE DEI TESSERINI D'IDENTITÀ

Continua la registrazione nella tua area personale inserendo la lista dei tesserini identificativi agganciati al tuo profilo cliccando su **AGGIUNGI TESSERINO D'IDENTITÀ** e concluso l'inserimento accedi alla sezione dedicata alle **AUTOCERTIFICAZIONI.** Nel caso si sia in possesso di un tesserino emesso prima del subentro di TPL FVG da una delle aziende consorziate, è necessario mettere davanti al codice numerico riportato sul tesserino il prefisso che identifica l'azienda emittente. Nel caso in cui il codice del vecchio tesserino abbia 6 cifre, i prefissi da indicare sono i seguenti: **5 per APT, 9 per ATAP, 7 per Arriva Udine (ex SAF) e 3 per Trieste Trasporti.** Se invece il codice del vecchio tesserino ha 5 cifre, i prefissi sono questi: **50 per APT, 90 per ATAP, 70 per Arriva Udine (ex SAF) e 30 per Trieste Trasporti.**

Se sei un nuovo cliente e non sei in possesso di un tesserino d'identità potrai scegliere se procedere con la **DOMANDA DI RILASCIO NUOVA TESSERA** seguendo le indicazioni del sito e richiederne il rilascio al costo di 5 euro. Se decidi di porcedere con l'acquisto, una volta effettutato il pagamento il sistema ti assegna in tempo reale il codice abbonato necessario al successivo inserimento in elenco. Diversamente potrai procedere senza ulteriori registrazioni e costi aggiuntivi richeidere l'emissione a titolo gratuito presso uno dei nostri sportelli automatizzati in fase di acquisto/rinnovo dell'abbonamento annuale.

Ti ricordiamo che il possesso della tessera non è vincolante alla presentazione della domanda di agevolazione.



2.3 SCELTA MODALITÀ PRESENTAZIONE AUTOCERTIFICAZIONE

Modalità MANUALE, ovvero inserimento manuale dei dati del dichiarante, inserimento automatico del beneficiario, qualora sia la stessa persona, oppure inserimento manuale dati studente, successivamente stampa e firma autocertificazione, scansione autocertificazione e documento d'identità dichiarante, salvataggio allegati ed attesa fino a 7 giorni lavorativi per la convalida della domanda.

Modalità AUTOMATICA SPID con accesso certificato, ovvero inserimento automatico dei dati del dichiarante, inserimento automatico del beneficiario, qualora sia la stessa persona, oppure inserimento manuale dati studente, conferma pratica e salvataggio SENZA STAMPE E ALLEGATI, zero tempi di attesa con convalida immediata.

3 PRESENTAZIONE DOMANDA CON ACCESSO MANUALE

Premi sul pulsante AUTOCERTIFICAZIONE SCOL. RESIDENTI

Se si presenta la domanda per se stessi (solo per studenti maggiorenni) i campi del form relativi a dichiarante e beneficiario saranno popolati automaticamente sulla base delle informazioni presenti nel nostro sistema e dichiarate all'atto della registrazione sul nostro portale.

Se si presenta la domanda in qualità di genitore o di chi esercita la potestà genitoriale sull'intestatario o sugli intestatari del beneficio, i campi del form relativi al dichiarante saranno popolati automaticamente sulla base delle informazioni presenti nel nostro sistema e dichiarate all'atto della registrazione sul nostro portale, mentre per la parte relativa ai beneficiari, seguire il resto della procedura.

3.1 RILEVAZIONE DATI DICHIARANTE

Se il dichiarante è lo stesso operatore che ha effettuato la registrazione al sito, i dati verranno acquisiti automaticamente dal sistema e in questa sessione devi solo implementare il form con le indicazioni del tuo documento d'identità (tipologia, numero e scadenza).

Se il dichiarante è diverso dall'operatore che ha effettuato la registrazione al sito, devi allora procedere con la cancellazione dei dati proposti dal sistema e successivamente ricompilare tutti i campi obbligatori contraddistinti dall'asterisco rosso. Il firmatario dell'autocertificazione (DICHIARANTE) deve obbligatoriamente essere una persona maggiorenne.

Procedi premendo il pulsante in basso a sinistra **PROSEGUI**, se dopo aver premuto il tasto il sistema va in errore, accertati di aver compilato correttamente tutti i campi richiesti, che il codice fiscale inserito sia esatto, di non aver invertito nome e cognome in testata oppure di non aver già iniziato e lasciato in sospeso un'altra autocertificazione.

3.2 CONSENSO

Se il sistema non rileva anomalie, procedi e sottoscrivi le regole ed i riferimenti normativi indicati. Tutte le voci prevedono l'obbligo di spunta, seleziona il quadratino bianco sul lato sinistro e premi il pulsante in basso a sinistra **PROSEGUI**.

3.3 INTESTATARI DELL'AGEVOLAZIONE

Premi sul pulsante NUOVO RICHIEDENTE.

Se l'intestatario dell'agevolazione ha un codice abbonato metti la spunta sulla voce SCEGLI ABBONATI ESISTENTI, procedi con la selezione dell'abbonato dalla LISTA ABBONATI e Seleziona una voce dal menù RELAZIONE GIURIDICA CON DICHIARANTE tra:

Dichiarante stesso, solo nel caso in cui l'intestatario sia maggiorenne e presenti la domanda SOLO per sé stesso.
Domande presentate anche a nome dei fratelli minori saranno rifiutate;



- Figlio/a, solo nel caso in cui il dichiarante sia il genitore o chi esercita la potestà genitoriale sull'intestatario o sugli intestatari: se ci sono più figli, a prescindere dall'età anagrafica, è sempre il genitore che presenta un'unica domanda a nome di tutti i ragazzi facenti parte del proprio nucleo familiare;
- **Persona sotto tutoraggio del dichiarante**, solo nel caso in cui l'intestatario sia un minore, e il dichiarante abbia nei riguardi del tutelato funzioni analoghe a quelle di chi ne esercita la potestà genitoriale.

Il resto dei campi verrà caricato automaticamente dal sistema acquisendo i dati censiti all'interno dell'anagrafica abbonati. Nel caso il sistema proponga dei dati errati o incompleti, oppure qualora la residenza fosse variata rispetto a quanto precedentemente censito, è possibile procedere in autonomia alla modifica dei campi liberi (ovvero quelli di colore bianco). Errori riscontrabili sulle voci NOME, COGNOME e CODICE FISCALE implicano l'intervento da parte dell'assistenza in quanto sono campi chiave. Perfeziona il form indicando L'ISTITUTO O LA SEDE UNIVERSITARIA CHE LO STUDENTE FREQUENTERÀ. La modalità più agevole per poter ricercare il nome dell'istituto scolastico è fare la ricerca per nome: per esempio scrivere CARDUCCI e quel punto nel menu a tendina saranno visualizzate tutte le scuole di ogni ordine e grado identificate con il nome CARDUCCI.

Se l'intestatario dell'agevolazione non ha un codice abbonato mettere la spunta sulla voce NUOVO INTESTATARIO e seleziona una voce dal menù RELAZIONE GIURIDICA CON DICHIARANTE, inserisci manualmente i dati anagrafici all'interno dei campi obbligatori contraddistinti dall'asterisco rosso e procedi la compilazione del form indicando L'STITUTO O LA SEDE UNIVERSITARIA CHE LO STUDENTE FREQUENTERÀ, seguendo le modalità di ricerca esplicitate al punto precedente.

Nel caso ci siano più aventi diritto in famiglia, continua l'inserimento premendo il tasto **NUOVO RICHIEDENTE** oppure procedi premendo il tasto **PROSEGUI**.

3.4 DICHIARAZIONI

Se il sistema non rileva anomalie, procedi e sottoscrivi le dichiarazioni e prendi visione dell'informativa privacy. Tutte le voci prevedono l'obbligo di spunta. Seleziona tutti i quadratini bianchi a sinistra e premi il tasto **GENERA AUTOCERTIFICAZIONE**.

3.5 STAMPA E CONFERMA DOCUMENTO

Completato il punto 3.4, a video si apre una pagina contenente tutti i dati forniti, controlla l'esattezza dei dati inseriti. Una volta verificato che è tutto corretto scorri fino in fondo alla pagina e premi sul pulsante verde in fondo a sinistra **STAMPA PDF**. Il documento stampato dovrà essere **firmato e scansionato**.

Se riscontri degli errori formali nella compilazione della domanda, oppure se hai confermato senza aver inserito anche gli altri studenti facenti parte del tuo nucleo famigliare, non è possibile modificare quanto inserito. È necessario quindi chiamare i numeri dell'assistenza e procedere con l'annullamento della domanda. Ti ricordiamo inoltre che gli operatori di TPL FVG verificano il documento allegato. Se l'autocertificazione allegata è senza firma autografa verrà scartata e la domanda verrà messa nuovamente in stato di Elaborazione in corso.

Successivamente è necessario procedere con il caricamento dei seguenti allegati:

- Copia del documento d'identità fronte/retro: il campo prevede l'inserimento di un'unica scansione che può essere composta o da una pagina con entrambi i lati del documento oppure da due pagine con un lato del documento per pagina. L'inserimento di due file all'interno dello stesso campo implica che i due documenti vengano sovrascritti e che il salvataggio avvenga solo sull'ultima pagina;
- Autocertificazione firmata: il campo prevede l'inserimento di un'unica scansione che deve obbligatoriamente essere composta da entrambe le pagine del documento. L'inserimento di due file all'interno dello stesso campo implica che i due documenti vengano sovrascritti e che il salvataggio avvenga solo sull'ultima pagina.

I file possono avere solo formato PDF o JPG e vanno caricati negli appositi spazi, cliccando sul pulsante **SCEGLI FILE**. I documenti richiesti devono essere caricati in un **UNICO FILE DI DIMENSIONI INFERIORI A 1,5 Mbyte (15.000 KB)**. Verifica la correttezza degli allegati premendo sul pulsante **VISUALIZZA**. Se ci sono delle modifiche da fare, allega il





file corretto rifacendo il processo di caricamento, cliccando su **SCEGLI FILE** e premendo sul tasto **MODIFICA**, che valida e salva il nuovo allegato. Ricontrolla i contenuti e se tutto è corretto premi il pulsante **ESCI**.

3.6 STATO PRATICA E CONFERMA

Perfezionati questi passaggi il sistema inoltrerà una mail dall'account <u>abbonamentionline@tplfvg.it</u> riportando come oggetto **"Richiesta agevolazione scolastico residenti FVG + NOME E COGNOME RICHIEDENTE"** che conferma la presa in carico della richiesta da parte dell'azienda e la tua domanda risulterà in stato **IN ATTESA DI CONFERMA**. Se nell'arco di qualche minuto non dovessi ricevere nessuna comunicazione sull'indirizzo di posta elettronica con cui hai effettuato l'accesso, controlla che la mail non sia stata erroneamente archiviata nelle cartelle SPAM o POSTA INDESIDERATA. Entro sette giorni lavorativi la tua richiesta verrà:

- o Visionata e controllata per verificare la correttezza dei documenti presentati;
- Validata solo se l'autocertificazione ed i documenti risultano in linea con quanto richiesto.

Se i documenti allegati sono corretti la domanda è andata a buon fine e riceverai la mail di conferma dall'indirizzo <u>abbonamentionline@tplfvg.it</u> con oggetto **"Autorizzazione richiesta agevolazione scolastico residenti FVG + NOME E COGNOME RICHIEDENTE**" e a sistema vedrai che la tua domanda risulterà in stato **CONFERMATO**.

Si precisa che d'ufficio viene fatta una verifica documentale su tutte le autocertificazioni che vengono presentate con le modalità e tempistiche previste. Laddove in questa fase vengano rilevati degli errori, o le domande risultino incomplete, l'azienda inoltra una mail che comunica lo stato della pratica, motivando gli errori riscontrati che non hanno consentito la validazione della domanda ed elencando le eventuali modifiche/integrazioni da fare per perfezionare la pratica.

4 PRESENTAZIONE DOMANDA CON ACCESSO CERTIFICATO

Premi sul pulsante AUTOCERTIFICAZIONE SCOL. RESIDENTI

Scegliere tra l'elenco il soggetto per cui di presenta la domanda:

- "Per me stesso" se si presenta la domanda singolarmente come studenti maggiorenni;
- **"Per Terzi"** se si presenta la domanda per uno o più studenti minorenni, in qualità di genitore o di chi esercita la potestà genitoriale sull'intestatario o sugli intestatari del beneficio.

Procedi premendo il pulsante in basso a sinistra INIZIA LA COMPILAZIONE.

4.1 RILEVAZIONE DATI DICHIARANTE

I Campi relativi al dichiarante saranno auto compilati sulla base di quanto certificato attraverso l'accesso con SPID.

Inserisci manualmente solo COMUNE DI RESIDENZA, INDIRIZZO, CIVICO e TELEFONO.

Procedi premendo il pulsante in basso a sinistra **PROSEGUI**, se dopo aver premuto il tasto il sistema va in errore, accertati di aver compilato correttamente tutti i campi obbligatori richiesti contraddistinti dall'asterisco *

4.2 CONSENSO

Se il sistema non rileva anomalie, procedi e sottoscrivi le regole ed i riferimenti normativi indicati. Tutte le voci prevedono l'obbligo di spunta, seleziona il quadratino bianco sul lato sinistro e premi il pulsante in basso a sinistra **PROSEGUI**.

4.3 INTESTATARI DELL'AGEVOLAZIONE

Vedi procedura al punto 3.3 del presente documento.





Nel caso ci siano più aventi diritto in famiglia, continua l'inserimento premendo il tasto **NUOVO RICHIEDENTE** oppure procedi premendo il tasto **PROSEGUI**.

4.4 DICHIARAZIONI

Se il sistema non rileva anomalie, procedi e sottoscrivi le dichiarazioni e prendi visione dell'informativa privacy. Tutte le voci prevedono l'obbligo di spunta. Seleziona tutti i quadratini bianchi a sinistra e premi il tasto **GENERA AUTOCERTIFICAZIONE**.

4.5 SALVATAGGIO E CONFERMA DOCUMENTO

Completato il punto 4.4, a video si apre una pagina contenente tutti i dati forniti. Ricontrolla i contenuti e se tutto è corretto premi il pulsante **ESCI**.

4.6 STATO PRATICA E CONFERMA

Perfezionati questi passaggi il sistema inoltrerà immediatamente una mail dall'account <u>abbonamentionline@tplfvg.it</u> riportando come oggetto con oggetto **"Autorizzazione richiesta agevolazione scolastico residenti FVG + NOME E COGNOME RICHIEDENTE**" e a sistema vedrai che la tua domanda risulterà in stato **CONFERMATO**.

5 VERIFICA STATO PRATICA

In qualsiasi momento è possibile verificare direttamente dalla pagina delle autocertificazioni lo stato della domanda, cliccandoci sopra infatti uscirà una casella di testo che ti specifica lo stato.

La tua autocertificazione si può trovare in stato di:

- **RIFIUTATO**, perché in fase di verifica è stata rilevata l'insussistenza dei requisiti richiesti per accedere all'agevolazione tariffaria;
- **ANNULLATO**, perché in fase di verifica sono stati rilevati degli errori formali nella compilazione del documento e/o gli allegati non erano conformi a quanto richiesto;
- BOZZA, quando la tua autocertificazione che si compone di 5 fasi non è stata completata ed è ferma in una delle seguenti fasi:
 - BOZZA (1-5) completata solo la fase 1 di "Rilevazione dati dichiarante";
 - BOZZA (2-5) completata fino alla fase 2 di "Consenso";
 - o BOZZA (3-5) completata fino alla fase 3 di "Intestatari dell'agevolazione";
 - BOZZA (4-5) completata fino alla fase 4 di 5 (significa che non è stata ancora generata e stampata l'autocertificazione);
 - BOZZA INSERIRE ALLEGATI: significa che è stato generato il PDF con l'autocertificazione ma non sono ancora stati caricati correttamente gli allegati richiesti;
- IN ATTESA DI CONFERMA quando la tua autocertificazione è stata presa in carico dall'azienda;
- **CONFERMATO** quando la tua autocertificazione è stata confermata.



www.tplfvg.it