



# Manuale di istruzioni per compilazione **Autocertificazione Formula Famiglia**

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA



# Autocertificazione Formula Famiglia

- *Sottoscrivibile solo online*
- *L'autocertificazione si compila una volta sola*
- *Possibilità di accedere a scontistiche dedicate*
- *Riservata ai residenti in FVG*



<b>1</b>	<b>ASPETTI GENERALI</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Premessa</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Informazioni e assistenza</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Canali d'informazione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ACCESSO AL SERVIZIO WEBTICKETING</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Registrazione al portale</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Assegnazione dei tesserini d'identità</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PRESENTAZIONE AUTOCERTIFICAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Rilevazione dati dichiarante (capo famiglia)</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Dichiarazione residenza nucleo</b>	<b>8</b>
<b>3.3</b>	<b>Componenti nucleo familiare</b>	<b>9</b>
<b>3.4</b>	<b>Dichiarazioni</b>	<b>10</b>
<b>3.5</b>	<b>Stampa e conferma documento</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>STATO PRATICA E CONFERMA</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Presenza in carico e conferma</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Verifica stato pratica</b>	<b>12</b>

## 1 ASPETTI GENERALI

### 1.1 Premessa

TPL FVG ha attivato delle scontistiche riservate ai residenti in Friuli Venezia Giulia per promuovere e incentivare l'uso dei mezzi pubblici da parte delle famiglie, abbattendo i costi del trasporto.

La promozione, denominata **Formula Famiglia**, consentirà l'acquisto di tutte le tipologie di abbonamento (con l'esclusione degli abbonamenti agevolati per persone con disabilità ai sensi dell'articolo 34 della legge regionale 20 agosto 2007, n. 23 ) con l'applicazione a scalare delle percentuali di sconto previste:

- -20% sul costo del secondo abbonamento acquistato;
- -50% sul costo del terzo abbonamento acquistato;
- -70% sul costo del quarto abbonamento acquistato e di quelli successivi.

Tali riduzioni si applicano agli abbonamenti aventi lo stesso periodo di validità (quindicinale, mensile, mese di maggio prolungato ai giorni di giugno individuati dal calendario scolastico, semestrale, scolastico e annuale).

Nel caso di acquisti contemporanei di più abbonamenti lo sconto maggiore viene applicato all'abbonamento con la tariffa più elevata.

Lo sconto viene applicato agli abbonati presenti nel nucleo familiare, che deve essere attestato tramite un'autocertificazione a cui viene assegnato un **codice unico di riconoscimento**. I codici fiscali registrati nello stesso nucleo hanno diritto all'emissione dei titoli scontati.

### 1.2 Informazioni e assistenza



Il **Call center di TPL FVG** è a disposizione per fornire alla clientela assistenza e 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);
- 040 9712343 (da rete mobile).



Dal sito [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it) 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. I tempi di risposta possono variare in base al traffico.

- [servizioclienti@tplfvg.it](mailto:servizioclienti@tplfvg.it)
- **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 consorziate per relazionarsi con la clientela e risolvere eventuali problemi derivanti dall'autocompilazione del form online.

<b>Azienda</b>	<b>telefono</b>	<b>posta elettronica</b>	<b>sito</b>
APT Gorizia	0481-593515/593513	<a href="mailto:titoli.viaggio@aptgorizia.it">titoli.viaggio@aptgorizia.it</a>	<a href="http://www.aptgorizia.it">www.aptgorizia.it</a>
ARRIVA Udine	0432 608199	<a href="mailto:titoli.viaggio@arrivaudine.it">titoli.viaggio@arrivaudine.it</a>	<a href="http://www.arrivaudine.it">www.arrivaudine.it</a>
ATAP PORDENONE	0434 224411	<a href="mailto:online@atap.pn.it">online@atap.pn.it</a>	<a href="http://www.atap.pn.it">www.atap.pn.it</a>
TRIESTE TRASPORTI	040 9712343	<a href="mailto:servizioclienti@tplfvg.it">servizioclienti@tplfvg.it</a>	<a href="http://www.triestetrasporti.it">www.triestetrasporti.it</a>

Le giornate e gli orari in cui sono attivi i riferimenti di cui sopra sono:

Uffici Gorizia	lunedì-giovedì 8:00-12:30 e 14:00-17:00, venerdì 8:00-12:30 e 14:00-16:00
Uffici Udine	lunedì-venerdì 8:00-12.00 e 13:00-17:00
Uffici Pordenone	lunedì-giovedì 8:00-17:00, venerdì 08:00-16:00
Uffici Trieste	lunedì-giovedì 8:30-13:00 e 14:00-15:00, venerdì 8:30-13:00

### 1.3 Canali d'informazione



#### NEWSLETTER

Per ricevere le informazioni sui servizi offerti iscriviti alla NEWSLETTER di TPL FVG sul sito [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it) (la newsletter sarà attivata nel corso del 2022).



#### MOBILE APP

Non dimenticare di scaricare sul tuo smartphone l'app di TPL FVG per Android e iOS, per avere sempre a disposizione i biglietti o gli abbonamenti acquistati o per consultare gli orari e le informazioni di servizio.



#### SITO INTERNET

Dal sito [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it) è possibile ricevere e richiedere informazioni, acquistare biglietti e abbonamenti, verificare in tempo reale lo stato delle corse, presentare reclami o inoltrare suggerimenti.



#### CANALI SOCIAL

si può seguire TPL FVG attraverso i nostri social per avere in tempo reale le comunicazioni e gli avvisi sul servizio o per conoscere le iniziative promozionali e le novità che riguardano il trasporto pubblico e non solo.



## 2 ACCESSO AL SERVIZIO WEBTICKETING

- Connettiti al sito [www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it).
- Accedi all'area dedicata.



- Inserisci negli appositi campi username e password e premi il pulsante **ACCEDI**.

The screenshot shows the "Acquisto WEB" page of the TPL FVG portal. At the top left is the logo for "trasporto pubblico locale". The main heading is "Acquisto WEB" with a subtext: "Acquisto WEB è il portale unico messo a disposizione da TPL utile per acquistare gli abbonamenti per i servizi offerti, presentare richieste ed autocertificazioni per rimborsi o agevolazioni".

Below the heading, there is a section titled "Accedi" with two input fields for "US" (username) and "PW" (password). A large blue arrow points down towards the "ACCEDI" button. To the right of the input fields is a "Serve Aiuto?" section with the following options: "Seleziona il tipo di problema:", "Non ricordo la mia password", "Non ricordo la mia username", and "Ho altri problemi di accesso".

At the bottom of the login section are two buttons: "ACCEDI" (highlighted with a red box) and "REGISTRATI".

At the very bottom, there is a small footer: "Browser supportati: Internet Explorer 9 o superiore, Firefox, Google Chrome. Per gli utilizzatori di Windows XP i Browser supportati sono Firefox, Google Chrome".

**ATTENZIONE!** 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 mancanti 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 dal tuo browser di posta 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**.

**ATTENZIONE!** Nel caso si sia in possesso di un tesserino emesso prima del subentro di TPL FVG da una delle aziende consorziate, è necessario anteporre al codice numerico riportato sul tesserino un prefisso territoriale che varia in base all'azienda emittente.

Nel caso in cui il codice del vecchio tesserino abbia 6 cifre, i prefissi da anteporre sono i seguenti:

**5 per APT;**

**9 per ATAP;**

**7 per Arriva Udine (ex SAF);**

**3 per Trieste Trasporti.**

Se invece il codice del vecchio tesserino ha 5 cifre, i prefissi da anteporre sono questi:

**50 per APT;**

**90 per ATAP;**

**70 per Arriva Udine (ex SAF);**

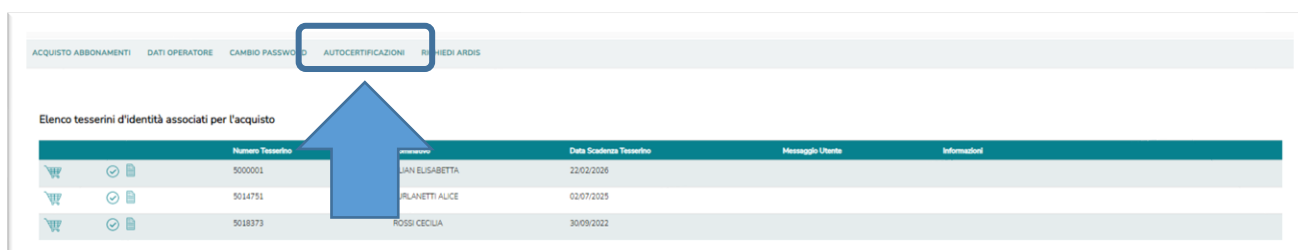
**30 per Trieste Trasporti.**

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. In alternativa il tesserino può essere gratuitamente richiesto presso una biglietteria aziendale o una rivendita informatizzata sul territorio. Una volta effettuato l'acquisto il sistema ti assegna in tempo reale il codice abbonato necessario al successivo inserimento in elenco. Procedi alla sezione delle **AUTOCERTIFICAZIONI** dal menù in alto a sinistra (o dal menù a tendina se si accede da mobile).

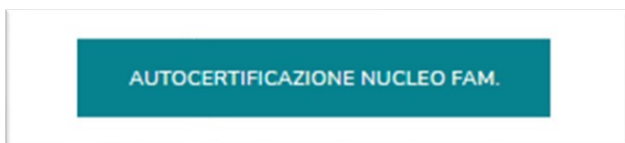


- **procedere senza ulteriori registrazioni e costi aggiuntivi alla sezione dedicata alle AUTOCERTIFICAZIONI** dal menù in alto a sinistra (o dal menù a tendina se si accede da mobile).

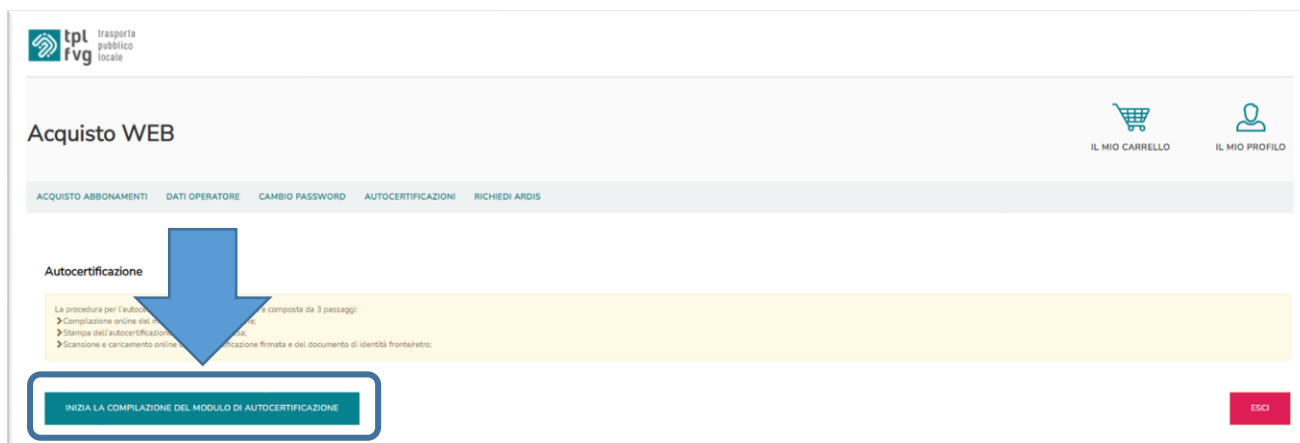


### 3 PRESENTAZIONE DELL'AUTOCERTIFICAZIONE

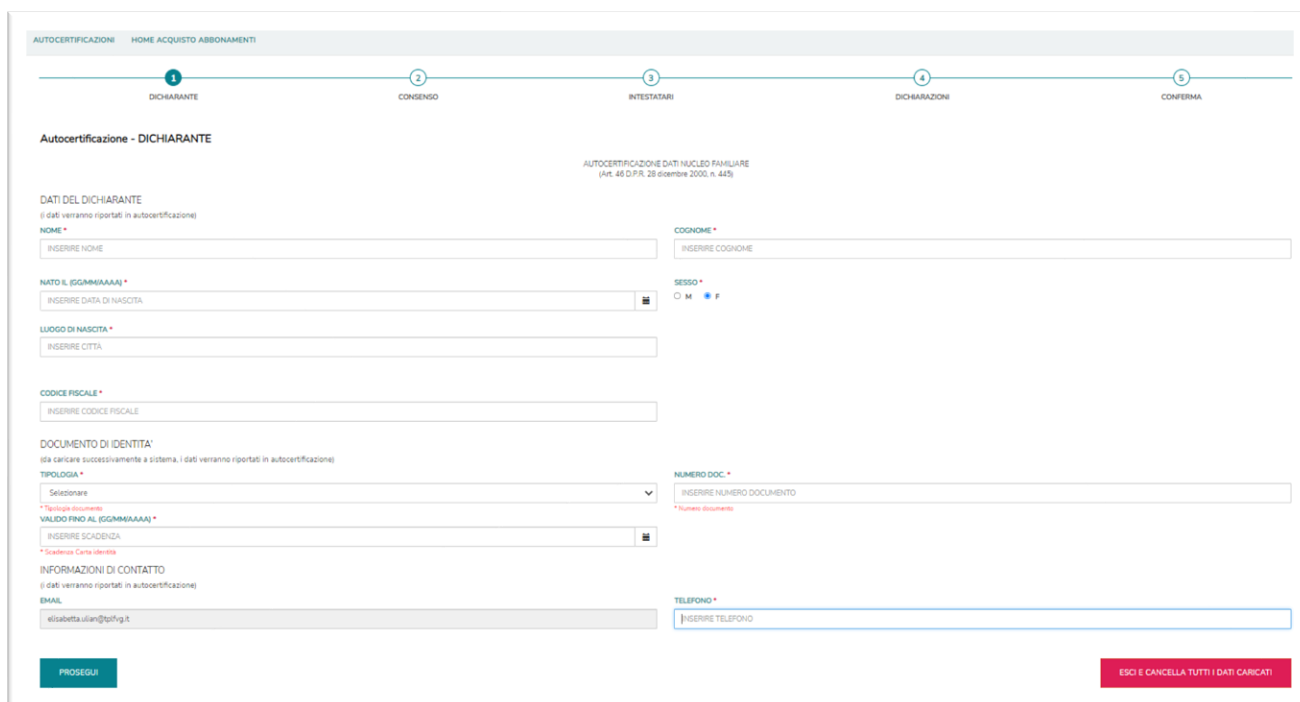
Una volta che hai effettuato l'accesso e sei entrato nella sezione dedicata alle autocertificazioni clicca sull'apposito pulsante.



Dopo aver letto l'introduzione, avvia la compilazione del form premendo il pulsante **INIZIA LA COMPILAZIONE DEL MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE.**

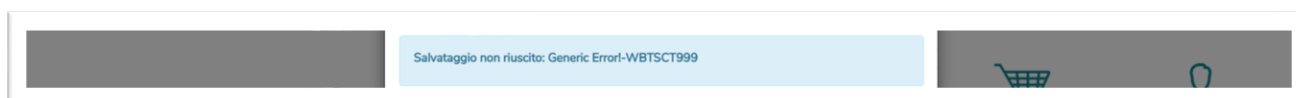


#### 3.1 Rilevazione dati dichiarante (capo famiglia)





- 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 solamente 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.
- 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 **PROSEGUI** 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 oppure di non aver già iniziato e lasciato in sospeso un'altra autocertificazione.



**ATTENZIONE!** Gli operatori di TPL FVG verificano il documento allegato e lo confrontano con i riferimenti del documento d'identità inserito a sistema. Ricorda che il documento è solo quello del dichiarante. Eventuali errori nella compilazione del form renderanno nulla la tua autocertificazione.

### 3.2 Dichiarazione residenza nucleo

- Se i dati preimpostati dal sistema sono corretti, puoi confermarli; altrimenti, provvedi a compilare i campi contrassegnati con l'asterisco rosso quali:
  - *comune di residenza;*
  - *provincia (assegnata da sistema);*
  - *indirizzo;*
  - *numero civico.*
- Dichiarata e confermata la residenza e clicca il pulsante in basso a sinistra **PROSEGUI**.

### 3.3 Componenti nucleo familiare

- Premi sul pulsante **NUOVO RICHIEDENTE**.

- **SE L'INTESTATARIO DELL'AGEVOLAZIONE È GIÀ IN POSSESSO DEL CODICE ABBONATO** metti la spunta sulla voce **SCEGLI ABBONATI ESISTENTI**.
- Procedi con la selezione dell'abbonato dalla **LISTA ABBONATI**.
- Seleziona una voce dal menù a tendina **GRADO DI PARENTELA**.
- 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, 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.

- Per confermare l'inserimento premi il pulsante **SALVA**.
- Per cambiare i contenuti premi il pulsante **TORNA A SCELTA TIPO ABBONATO**.
- Ripeti l'operazione tante volte quante sono gli abbonati presenti nel tuo nucleo familiare.

- Se gli altri componenti del nucleo non sono presenti nella nostra anagrafica sarà sufficiente selezionare la voce **NUOVO COMPONENTE** e procedere con la compilazione di tutti i campi proposti dalla maschera e contraddistinti dall'asterisco rosso.
- Se non ti ricordi quanti nominativi siano già stati inseriti premi su **CONSULTA INTESTATARI**.

### 3.4 Dichiarazioni

Con riferimento al campo *Luogo di compilazione*, il sistema automaticamente propone il comune di residenza; procedi quindi premendo il pulsante **GENERA AUTOCERTIFICAZIONE**.

### 3.5 Stampa e conferma documento

- Completato il punto 4, a video si apre un documento 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.
- Successivamente è necessario procedere con il caricamento dei seguenti allegati:
  - **copia documento d'identità fronte/retro:** il campo prevede l'inserimento di un unico file che può essere composto o da una pagina con entrambi i lati del documento oppure di due pagine con un lato del documento per pagina;
  - **autocertificazione firmata:** il campo prevede l'inserimento di un unico file che deve obbligatoriamente essere composto da entrambe le pagine del documento;
- 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)**.

**ATTENZIONE!** Ogni passaggio deve essere confermato premendo il tasto a destra con la scritta **SALVA**. Se il caricamento è stato fatto in modo corretto, il sistema convaliderà l'acquisizione con il messaggio **Documento salvato!**

- 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**.

## 4 STATO PRATICA E CONFERMA

### 4.1 Presa in carico e conferma

Perfezionati questi passaggi il sistema inoltrerà una mail dall'account [abbonamentionline@tplfvg.it](mailto:abbonamentionline@tplfvg.it) riportando come oggetto **Autocertificazione Formula Famiglia** che conferma la presa in carico della richiesta da parte dell'azienda: la tua domanda risulterà in stato **IN ATTESA DI CONFERMA**.

- 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.
- **Entro dieci giorni** lavorativi la tua richiesta verrà:
  - **visionata e controllata** per verificare la correttezza dei documenti presentati;
  - **validata** solo se l'autocertificazione e i documenti risultano in linea con quanto richiesto.

Se i documenti allegati sono corretti e la domanda è andata a buon fine, riceverai la mail di conferma dall'indirizzo [abbonamentionline@tplfvg.it](mailto:abbonamentionline@tplfvg.it) con oggetto **Autocertificazione Formula Famiglia** 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 le tempistiche previste. Laddove in questa fase vengano rilevati degli errori, o le domande risultino incomplete, l'azienda inoltra una mail che ti comunica lo stato della pratica.

Una volta che ti è stata confermata l'autocertificazione riceverai una mail di conferma con il **codice nucleo** che ti è stato assegnato e che ti permetterà di accedere alle scontistiche dedicate.

Ti ricordiamo che in caso di variazioni e modifiche rispetto a quanto dichiarato nell'autocertificazione **Formula Famiglia**, sarà necessario darne tempestiva comunicazione agli uffici territorialmente competenti (vedi elenco in calce). Le aziende provvederanno all'annullo della pratica presentata, e da quel momento potrai procedere con l'aggiornamento dei dati corretti, ripresentando tutta la documentazione necessaria con le medesime modalità.

<i>Azienda</i>	<i>telefono</i>	<i>posta elettronica</i>	<i>sito</i>
APT Gorizia	0481 593515 / 593513	<a href="mailto:titoli_viaggio@aptgorizia.it">titoli_viaggio@aptgorizia.it</a>	<a href="http://www.aptgorizia.it">www.aptgorizia.it</a>
ARRIVA Udine	0432 608199	<a href="mailto:titoli_viaggio@arrivaudine.it">titoli_viaggio@arrivaudine.it</a>	<a href="http://www.arrivaudine.it">www.arrivaudine.it</a>
ATAP PORDENONE	0434 224411	<a href="mailto:online@atap.pn.it">online@atap.pn.it</a>	<a href="http://www.atap.pn.it">www.atap.pn.it</a>
TRIESTE TRASPORTI	040 9712343	<a href="mailto:servizioclienti@tplfvg.it">servizioclienti@tplfvg.it</a>	<a href="http://www.triestetrasporti.it">www.triestetrasporti.it</a>

### 4.2 Verifica stato pratica

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

Autocertificazioni						
Tip	Cognome	Nome	DL Inv.	Scadenza	Stato	
Autocertificazione scolastico fvg			20/05/2021	31/10/2021	● ANNULLATO	CF
Autocertificazione scolastico fvg			20/05/2021	31/10/2021	● ANNULLATO	CF
Autocertificazione scolastico fvg			26/05/2021	31/10/2021	● CONFERMATO	
Autocertificazione scolastico fvg			27/05/2021	31/10/2021	● CONFERMATO	
Autocertificazione scolastico fvg			28/05/2021	31/10/2021	● BOZZA - (1-5)	CF

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 o gli allegati non erano conformi a quanto richiesto;
- **BOZZA**, seguito da dei numeri quando la tua autocertificazione (che si compone di 5 fasi) non è stata completata:
  - BOZZA (1-5) completato solo la fase 1 di "Rilevazione dati dichiarante (capo famiglia)";
  - BOZZA (2-5) completato fino alla fase 2 di "Dichiarazione residenza nucleo";
  - BOZZA (3-5) completato fino alla fase 3 di "Componenti nucleo familiare";
  - BOZZA (4-5) completato 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.

## Tpl Fvg Scarl

### sede legale e operativa

via Caduti di An Nasiriyah 6  
34170 Gorizia (GO)

call center (da rete fissa): 800 052040

call center (da rete mobile): 040 9712343

[www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it)

PEC: [tplfvg@legalmail.it](mailto:tplfvg@legalmail.it)



[www.tplfvg.it](http://www.tplfvg.it)