

# FAQ su ILA - Instant Lane Access




## Cosa è ILA?

ILA è l'acronimo di *Instant Lane Access*, ovvero la nuova modalità di accesso alla rete e acquisto di titoli di viaggio di AMT.

Da oggi è infatti possibile utilizzare la propria carta di credito, debito, smartphone e wearables abilitati ai pagamenti contactless per viaggiare sulla rete AMT alla miglior tariffa effettuando un unico pagamento a fine giornata.

## 1.PAGAMENTO

### Con quali carte funziona ILA?

- Con tutte le carte di credito, debito e ricaricabili contactless dei circuiti VISA, MasterCard, VPay che riportano il simbolo 
- Le carte di debito del circuito Maestro saranno successivamente implementate con lo sviluppo del progetto pilota.
- Dispositivi smartphone e wearables associati ai circuiti Visa e Mastercard (ApplePay, GPay e SamsungPay).

### Dove posso utilizzarlo?

Si può utilizzare tramite dispositivo contactless (carte, smartwatch, smartphone) presso i totem ILA sul territorio urbano del comune di Genova; a Santa Margherita Ligure, a Portofino e a bordo sulla linea 782 e a bordo del servizio Volabus e AirLink.

### Come si effettua l'acquisto?

Basta semplicemente presentare la carta (*tap*) al lettore presente sia nei totem ILA che in speciali validatrici a bordo del Volabus, AirLink e della linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino.

### Come capire se l'acquisto è andato a buon fine?

L'acquisto è andato a buon fine se dopo il tap compare una luce verde e viene indicato sul monitor "passeggero 1".

La luce rossa indica invece un tap fallito.

## **Dopo il primo passaggio al tornello con la carta, la banca potrebbe inviare una notifica in cui viene autorizzato il pagamento. Perché?**

Si tratta di una pre-autorizzazione eseguita dal circuito bancario e del tutto indipendente da AMT, che viene segnalata all'utente che ha attivato il servizio di notifica delle transazioni su dispositivo mobile.

## **Posso acquistare per altri passeggeri?**

Sì, è possibile acquistare fino a quattro biglietti con una sola carta bancaria contactless, ripresentando la carta dopo circa quattro secondi dal "tap" precedente e attendendo il messaggio a schermo "ok passeggero 2, 3 o 4".

Oltre il quarto passeggero, il totem visualizza il messaggio "numero massimo di passeggeri raggiunto"

## **Ci sono commissioni?**

No, con ILA paghi solo il prezzo del biglietto.

## **Il pagamento funziona con Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay e altri servizi bancari su telefoni, orologi o altri dispositivi?**

Sì, il sistema funziona con la maggior parte dei dispositivi dov'è stata digitalizzata una carta appartenente ai circuiti abilitati.

## **2.TARIFFE**

### **Cosa vuol dire "best fare"?**

*Best fare* significa "miglior tariffa": ILA applica la tariffa più conveniente in base al numero di viaggi che effettui nell'arco delle 24 ore.

### **È possibile usare la stessa carta per far viaggiare più persone?**

Sì, è possibile acquistare fino a quattro biglietti con una sola carta bancaria contactless, ripresentando la carta dopo circa quattro secondi dal "tap" precedente e attendendo il messaggio a schermo "ok passeggero 2, 3 o 4".

### **Come viene calcolato il costo dei biglietti?**

- **Rete Urbana genovese e AirLink:**

al primo *tap* (ossia il pagamento effettuato avvicinando la carta al lettore) viene addebitato il costo di un biglietto ordinario, da **€ 1,50** valido **110 minuti**.

Se nell'arco delle seguenti 24 ore vengono effettuati almeno altri 2 tap si applica la best fare per cui **il terzo biglietto ordinario acquistato si trasforma in un biglietto giornaliero da € 4,50, valido 24 ore** a partire dal primo tap effettuato.

- **Rete urbana genovese e AirLink per gruppi fino a 4 persone:**

se nell'arco di pochi secondi successivi al primo tap si ripresenta la medesima carta al lettore, **è possibile acquistare il biglietto per un massimo di 4 passeggeri e di beneficiare della best fare per l'intero gruppo.**

Nello specifico:

- **Gruppi di 2 persone:** al terzo tap effettuato nell'arco delle 24 ore successive al primo per i due utenti, verrà applicata la tariffa giornaliera da € 4,50 per entrambi

- **Gruppi di 3 o 4 persone:** al secondo tap effettuato nell'arco delle 24 ore successive al primo per tutti gli utenti, verrà applicata la tariffa giornaliera per gruppi fino a 4 persone da € 9,00 complessivi;

Attenzione:

I tap effettuati presso i totem **ILA** danno diritto a viaggiare unicamente sulla **rete urbana genovese gestita da AMT.**

I tap effettuati presso i totem **ILA** non danno diritto a viaggiare sulla rete urbana Trenitalia.

- **Linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino:**

al primo *tap* (ossia il pagamento effettuato avvicinando la carta al lettore) viene addebitato il costo di un biglietto di **corsa semplice da € 3,00** valido **85 minuti**.

Se nell'arco della giornata corrente viene effettuato un altro tap si applica la best fare di **Andata e Ritorno da € 5,00.**

Il biglietto consente un solo viaggio sulla linea 782 e la libera circolazione nelle 4 zone consecutive (inclusa quella di partenza) nell'arco degli 85 minuti dall'acquisto.

- **Linea 782 Santa Margherita Ligure – Portofino per gruppi fino a 4 persone:**

se nell'arco di pochi secondi successivi al primo tap si ripresenta la medesima carta al lettore, è possibile acquistare il biglietto per **un massimo di 4 passeggeri** e di beneficiare della medesima best fare di Andata e Ritorno per l'intero gruppo.

- Volabus:

viene applicata la tariffa specifica del servizio di € 5,00, con 110 minuti di validità a partire dall'acquisto, da utilizzare su tutta la rete AMT urbana e provinciale.

- Volabus per 3 passeggeri:

è necessario avvicinare la carta per tre volte, attendendo il messaggio a schermo "ok passeggero 1, 2, 3" e verrà applicata la tariffa da € 13.

Su Volabus i ragazzi under 10 anni viaggiano gratis.

Postilla su utilizzo di ILA per Volabus + Rete Urbana AMT:

ILA applica la best fare anche nel caso di un utilizzo combinato della rete urbana con un primo tap su totem ILA sulla rete urbana AMT ed un conseguente tap entro 60 minuti su un dispositivo ILA del servizio Volabus.

In questo caso, verrà applicata la tariffa complessiva Volabus di € 5,00.

Si applica la medesima logica nel caso di gruppi di 3 persone: se nell'arco dei 60 minuti successivi ai 3 tap effettuati sulla rete urbana, ne vengono effettuati altri 3 su Volabus, viene applicata la tariffa del biglietto Volabus per 3 persone a € 13.

## **Posso beneficiare della best fare usando diversi dispositivi collegati allo stesso conto?**

No, i vari viaggi vanno effettuati usando sempre lo stesso media. Se ad esempio si usa lo smartphone per un primo tap e poi la carta plastica per un secondo, non sarà possibile effettuare l'aggregazione dei tap e raggiungere le soglie previste per la best fare.

## **3. METODI DI ACCESSO E SICUREZZA**

### **Cosa fare in caso di controllo?**

Se si è effettuato il tap di validazione con la propria carta, basterà mostrare la propria carta al personale di verifica che tramite le ultime 4 cifre del numero identificativo della stessa avrà conferma del pagamento. Se invece si è effettuato il tap con carta digitalizzata, basterà mostrare l'applicazione dove è stata registrata la carta (wallet digitale) per risalire alle ultime 4 cifre della stessa.

### **Controllando la carta viene violata la riservatezza dei dati?**

No, i dispositivi di controllo non leggono né acquisiscono dati personali e/o sensibili della carta e dell'intestatario della stessa.

### **Cosa fare se il tap dà luce rossa?**

si può provare a ripresentare la carta e qualora non venisse accettata nuovamente, potrebbe sussistere uno dei casi elencati nella domanda successiva.

## **Perché la carta non viene accettata?**

Le ragioni possono essere varie, tra cui:

- la carta non appartiene ai circuiti abilitati;
- in ILA risulta un precedente addebito non pagato (saldo insufficiente, carta bloccata dalla banca, ecc.);
- la carta è scaduta.

È consigliato in simili casi contattare la propria banca per individuare la causa del problema ovvero controllare la posizione della carta sul portale del viaggiatore.

## **Bisogna registrarsi al servizio per pagare contactless?**

No, non serve nessuna registrazione. Ma consigliamo di registrare la propria carta nell'area riservata del nostro sito "portale del viaggiatore" in modo tale da controllare gli addebiti e verificare i costi.

## **C'è rischio che la carta venga clonata?**

No, il servizio AMT soddisfa gli standard di sicurezza richiesti per qualsiasi operazione di pagamento contactless.

## **Usando la carta viene violata la privacy dei miei dati?**

In nessun momento AMT ha accesso ai dati delle carte e dei titolari che adoperano il servizio ILA.

## **Ho dei dubbi sugli addebiti, cosa posso fare?**

Controlli la sua posizione sul "portale del viaggiatore" all'interno del sito di AMT, oppure contatti il Customer Care di AMT – [servizioclienti@amt.genova.it](mailto:servizioclienti@amt.genova.it)