

AVVISO N. 20 DEL 30/06/2021
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI E LA NAVIGAZIONE
DIREZIONE GENERALE PER LA MOTORIZZAZIONE,
PER I SERVIZI AI CITTADINI ED ALLE IMPRESE
IN MATERIA DI TRASPORTI E NAVIGAZIONE
CENTRO ELABORAZIONE DATI - DIVISIONE 7
Prot. RU21195

AI DIRETTORI DELLE DGT
LORO SEDI

AGLI UFFICI PERIFERICI
LORO SEDI

OGGETTO: DOCUMENTO UNICO - D.LGS N. 98/2017 - RICUSAZIONE DELLE PRATICHE
A SEGUITO DI MANCATO INOLTRO DEI FASCICOLI DIGITALI.
- APERTURA TICKET DI SEGNALAZIONE

CON FILE AVVISO N.19 È STATA COMUNICATA L'ATTIVAZIONE, A DECORRERE DAL
28 GIUGNO 2021, DELLA RICUSAZIONE AUTOMATICA DELLE PRATICHE, I CUI
FASCICOLI NON SONO STATI INOLTTRATI ENTRO IL QUINTO GIORNO LAVORATIVO
SUCCESSIVO ALLA PRESENTAZIONE DELLA PRATICA. AL RIGUARDO SI CHIARISCE
CHE L'IMPOSSIBILITÀ DELL'INOLTRO DEL FASCICOLO DEVE ESSERE SEGNALATA
CON L'APERTURA DI UN TICKET GIUSTIFICATO DA CAUSE OGGETTIVE E RISCON-
TRABILI, PENA LA RICUSAZIONE DELLA PRATICA IN STATO "RICUSATA TEMPO-
RANEAMENTE".

L'AGENZIA DEVE SEGNALARE LA PROBLEMATICATA ATTRAVERSO:

- INVIO DI UNA EMAIL CON APPOSITO TEMPLATE ALLA CASELLA DI POSTA
HELP-SIDT.DGMOT@MIT.GOV.IT
- CREAZIONE DEL TICKET SU CUSTOMER PORTAL, UTILIZZANDO LA CLASSIFICA-
ZIONE "DUIR - PREAVVISO DI RICUSAZIONE ISTANZA", DISPONIBILE NELLA
CATEGORIA ISTANZA.

L'AGENZIA NON DEVE USARE IL CANALE TELEFONICO PER QUESTO TIPO DI
SEGNALAZIONE.

PER LA CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA, SI PREGA
DI FARE RIFERIMENTO AL "MANUALE UTENTE AGENZIA - ASSISTENZA DU CANALE
EMAIL" OPPURE AL "MANUALE UTENTE AGENZIA - CUSTOMER PORTAL", ENTRAMBI
DISPONIBILI, UNA VOLTA AUTENTICATI SUL PORTALE DEL TRASPORTO, NELLA
SEZIONE "GUIDE E MANUALI" ALL'INDIRIZZO:
<https://www.ilportaledeltrasporto.it/group/ptr/manuali-e-specifiche-ws>

LE SEGNALAZIONI APERTE IN MODO NON CONFORME AL TEMPLATE NON SARANNO
PRESE IN CONSIDERAZIONE.

L'OGGETTO DEL MESSAGGIO DEVE COMINCIARE CON LA SEGUENTE STRINGA:

"PREAVVISO DI RICUSAZIONE PRATICHE DOCUMENTO UNICO"

SEGUITA DA UNA BREVE DESCRIZIONE DELLA PROBLEMATICATA, CHE IMPEDISCE
L'INOLTRO DEL FASCICOLO.

NEL TESTO DEL MESSAGGIO I CAMPI DA POPOLARE OBBLIGATORIAMENTE SONO:

#Matricola Agenzia:#
#ID prodotto:# Documento Unico
#Classificazione:#DUIR - Preavviso di Ricusazione Istanza
#Targa*:#
#Telaio*:#
#Protocollo DT Pratica*:#
#Protocollo Istanza*:#
#Protocollo Fascicolo*:#
#Descrizione:#

SI INVITA AD APRIRE IL TICKET ENTRO IL SECONDO GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO ALLA PRESENTAZIONE DELLA PRATICA, IN MODO CHE SI POSSA RISOLVERE LA PROBLEMATICA NEL MINOR TEMPO POSSIBILE.

INFINE SI FA PRESENTE CHE AL MOMENTO RISULTANO ANCORA NUMEROSI FASCICOLI NON INOLTRATI, RELATIVI A PRATICHE PRESENTATE DAL 21 GIUGNO AD OGGI, PER I QUALI SONO STATI APERTI TICKET NON IMMEDIAMENTE RICONDUCIBILI AL MANCATO INOLTRO DEL FASCICOLO.

SI INVITA, PERTANTO, SE LA PROBLEMATICA PERSISTE, AD EFFETTUARE UNA NUOVA SEGNALAZIONE CON LE REGOLE STABILITE DAL PRESENTE FILE AVVISO. IL TICKET DI SEGNALAZIONE PUO' ESSERE INVIATO ANCHE TRAMITE UN POLO TELEMATICO

Il dirigente
(Dott. Massimiliano Zazza)
