

AVVISO N. 25 DEL 28/10/2022
DIPARTIMENTO PER LA MOBILITA' SOSTENIBILE
DIREZIONE GENERALE PER LA MOTORIZZAZIONE
E PER I SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE
IN MATERIA DI TRASPORTI E NAVIGAZIONE
DIVISIONE 7 - CENTRO ELABORAZIONE DATI
PROT. RU 33811

AI DIRETTORI DELLE DGT
LORO SEDI

AGLI UFFICI PERIFERICI
LORO SEDI

OGGETTO: ATTIVAZIONE CUSTOMER PORTAL COME CANALE DI ASSISTENZA PER TUTTE
LE PRATICHE RELATIVE ALLE PATENTI.

SI COMUNICA CHE IN COERENZA CON QUANTO GIÀ COMUNICATO CON I FILE AVVISI
NN.15, 16 E 19 PROSEGUE IL PERCORSO DI ADOZIONE DEL CUSTOMER PORTAL COME
NUOVO CANALE DI ASSISTENZA.

DAL PROSSIMO 8 NOVEMBRE 2022 SARÀ DISPONIBILE IL CUSTOMER PORTAL ANCHE
PER LE RICHIESTE DI ASSISTENZA PER TUTTE LE PRATICHE RELATIVE ALLE
PATENTI, CQC, ECC. PER GLI OPERATORI PROFESSIONALI DI TIPO AUTOSCUOLA,
MEDICO, CML E UMC (PER LE RICHIESTE DI ASSISTENZA RIGUARDANTI QUIZ
PATENTI, IL CUSTOMER PORTAL SARÀ DISPONIBILE A PARTIRE DAL 21 NOVEMBRE
P.V.).

ATTENZIONE:

PER TALI PRATICHE FINO AL 27 NOVEMBRE P.V. RESTERANNO ANCORA DISPONIBILI
GLI ATTUALI CANALI DI APERTURA TICKET TRAMITE E-MAIL
(ASSISTENZA.DGMOT@MIT.GOV.IT.) E TELEFONO (06-41739999), SECONDO LE
CONSUETE MODALITÀ.

DAL 28 NOVEMBRE P.V., LE RICHIESTE DI ASSISTENZA PER PATENTI VERRANNO
GESTITE ESCLUSIVAMENTE TRAMITE CUSTOMER PORTAL.

L'ACCESSO AL CUSTOMER PORTAL E' ABILITATO PREVIO INSERIMENTO DELLE
CREDENZIALI DAL PORTALE DEL TRASPORTO (MENU ASSISTENZA) E
DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA (MENU RICHIESTA ASSISTENZA).

NELLA PIATTAFORMA DI SELF TICKETING L'UTENTE POTRÀ:

- APRIRE NUOVI TICKET DI ASSISTENZA CON UNA PROCEDURA GUIDATA
- CONSULTARE I TICKET APERTI NEL TEMPO
- CONSULTARE LE FAQ
- EFFETTUARE SOLLECITI

LA PIATTAFORMA DI SELF TICKETING INCLUDE ANCHE UN ASSISTENTE VIRTUALE
IN GRADO DI GUIDARE L'UTENTE NELL'USO DELLE FUNZIONALITÀ DISPONIBILI.

I MANUALI UTENTI A SUPPORTO SONO DISPONIBILI NELL'AREA PRIVATA:

- NEL PORTALE DEL TRASPORTO NELLA SEZIONE GUIDE E MANUALI -
MANUALE UTENTE AGENZIA - CUSTOMER PORTAL
- NEL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA NELLA SEZIONE COMUNICAZIONI DI
SERVIZIO.

IL PRESENTE FILE AVVISI VERRÀ PUBBLICATO SUL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
E SUL PORTALE DEL TRASPORTO.

IL DIRETTORE DEL CED
(DOTT. MASSIMILIANO ZAZZA)
