



SiTe - SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISIZIONE RECLAMI

SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISIZIONE RECLAMI

MANUALE UTENTE

INDICE DEI CONTENUTI

1	INTRODUZIONE	3
2	NORME GENERALI PER L'INVIO DEI RECLAMI	3
2.1	PREMESSA.....	3
2.2	TRASPORTO FERROVIARIO.....	3
2.3	TRASPORTO AUTOBUS	4
2.4	TRASPORTO MARITTIMO	4
3	ACCESSO ALL'APPLICAZIONE	6
3.1	REGISTRAZIONE UTENTE	7
3.2	RECUPERO CREDENZIALI UTENTE	9
4	GESTIONE RECLAMI.....	10
4.1	FASE 1: ISTANZA	11
4.2	FASE 2: ELENCO PASSEGGERI	13
4.3	FASE 3: DETTAGLI DI VIAGGIO	14
4.4	FASE 5: RIEPILOGO.....	15

1 INTRODUZIONE

Si vuole fornire uno strumento di linee guida all'utilizzo dell'applicazione web, al fine di gestire correttamente l'invio dei reclami secondo le disposizioni previste dagli specifici regolamenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti in merito alla disciplina su diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto **ferroviario, autobus, via mare e per vie navigabili interne**.

2 NORME GENERALI PER L'INVIO DEI RECLAMI

2.1 PREMESSA

Il presente strumento on line consente di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti reclami relativi ai diritti dei passeggeri sanciti dai Regolamenti Europei per la tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili interne. Per ciascun settore è definita una specifica procedura di presentazione. La *presentazione on line* sostituisce la compilazione del modulo di reclamo e non sarà necessario l'invio tramite altri canali.

2.2 TRASPORTO FERROVIARIO

In tema di trasporto ferroviario, la normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario attraverso il Regolamento (CE) n. 1371/2007. L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento europeo e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. I diritti dei passeggeri delle ferrovie si applicano a tutti i servizi internazionali di trasporto ferroviario di passeggeri attivi nell'Unione Europea.

Il 4 luglio 2014, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70, in attuazione della disciplina sui diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario contenuta nel Regolamento comunitario (CE) n. 1371/2007.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri o le associazioni rappresentative legittimate che abbiano già presentato reclamo all'impresa ferroviaria, nei casi, tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la stessa non abbia risposto nel termine di 30 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.

2.3 TRASPORTO AUTOBUS

La normativa europea disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus attraverso il Regolamento (UE) n. 181/2011. L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto Legislativo 4 novembre 2014, n. 169. Il suddetto Regolamento si applica integralmente ai servizi di lunga percorrenza (vale a dire tratte superiori a 250 km), mentre solo alcune disposizioni si applicano anche ai servizi che coprono distanze più brevi.

Il 20 gennaio 2015 l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 4 novembre 2014 n. 169, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri trasportati con autobus contenuta nel Regolamento (UE) n. 181/2011.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – che abbiano già presentato reclamo all'impresa, nei casi, nei tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità, qualora non siano decorsi più di tre mesi dalla data entro cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, nei seguenti casi:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa la stessa non abbia risposto nel termine di 90 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.

2.4 TRASPORTO MARITTIMO

Il regolamento sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne è stato pubblicato il 17 dicembre 2010 come Regolamento (UE) n. 1177/2010 ed entrato in vigore il 18 dicembre 2012. Il suddetto Regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano: con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro; con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione; in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Il 15 ottobre 2015, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" (consultabile al link: <http://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>) per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto Legislativo 29 Luglio 2015, N. 129, recante la Disciplina sanzionatoria delle violazioni

delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Possono rivolgersi all'Autorità i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – che abbiano già presentato reclamo all'impresa, nei casi, nei tempi e condizioni prescritte dall'articolo 3 del "Regolamento".

In particolare, è possibile effettuare il reclamo all'Autorità, qualora non siano decorsi più di due mesi dalla data entro cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, nei seguenti casi:

- nel caso in cui sia già stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa ferroviaria e la stessa non abbia risposto nel termine di 60 giorni;
- nel caso in cui sia stato presentato un reclamo di prima istanza all'Impresa e la risposta della stessa non possa considerarsi soddisfacente.

3 ACCESSO ALL'APPLICAZIONE

L'applicazione è accessibile via internet all'indirizzo:

<http://www.autorita-trasporti.it/site/>

Per fruire dell'applicazione sarà quindi necessario :

- un dispositivo (pc, notebook, tablet, ...) con connessione a internet;
- un browser per la navigazione su internet;
- un visualizzatore pdf;
- una casella email .

L'accesso all'applicazione, di cui alla presente guida, è consentita previa registrazione utente; il corretto inserimento di tutte le informazioni anagrafiche e il caricamento di un documento d'identità in corso di validità, consentirà l'identificazione univoca dell'utente e darà garanzia di legalità al reclamo sottoscritto.

Durante il processo di registrazione, il portale invierà, sulla casella di posta elettronica indicata dall'utente, il token di verifica che consentirà il completamento della registrazione.

La casella email indicata dall'utente costituirà l'identificativo di accesso alla procedura (*username*) ed il canale di comunicazione preferenziale con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite cui verranno inviate le comunicazioni relative al reclamo.



Se si è già registrati, immettere le proprie credenziali e cliccare su **Accedi**.

Per la registrazione utente leggere il paragrafo 3.1.

Selezionare la voce **Reclami** per accedere alla procedura di gestione dei reclami (paragrafo 4).



Redatto da:
Ufficio ICT

Versione
1.0

Stato:
Bozza

Data di redazione
18/11/2016

Manuale utente

3.1 REGISTRAZIONE UTENTE

La registrazione di un nuovo utente prevede l'inserimento dei dati anagrafici della persona ed il caricamento della scansione di un documento di riconoscimento in corso di validità.



Login

Username:

Password:

Non sei ancora registrato? [Registrati ora](#)

[Non riesco ad accedere al mio account](#)

La pagina di registrazione è richiamabile dalla pagina di accesso selezionando la voce:

Registrati ora.

I dati obbligatori per la registrazione utente sono: email, nome, cognome, codice fiscale e data scadenza documento.



Nuova Registrazione

Email: (Utilizzato come Username)

Nome: Cognome:


Codice Fiscale: Scadenza Documento:

Indirizzo: Paese:

Cap: Città:

Tel1: Tel2:

Inserire il codice di sicurezza come visualizzato

 Autorità di Regolazione dei Trasporti	SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami			
Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente

A conferma della richiesta di registrazione viene inviato un messaggio email, alla casella indicata, contenente il link alla pagina di completamento registrazione.

Da: no-reply@autorita-trasporti.it [mailto:no-reply@autorita-trasporti.it]

Inviato:

A: EMAIL.RECLAMANTE@GMAIL.COM

Oggetto: Autorità di Regolazione dei Trasporti - Conferma di registrazione sul sito web

Spettabile,

Grazie per aver scelto di registrarti sul sito dell'Autorità per la regolazione dei Trasporti,
Per terminare il processo di registrazione ed attivare l'account occorre cliccare sul link sottostante ed inserire le ultime informazioni richieste:

http://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/Registrazione/CompletamentoRegistrazione.aspx?token=1c5997ab-

Una volta conclusa la registrazione potrai accedere ai servizi disponibili utilizzando l'indirizzo e-mail e la password indicati durante la registrazione

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Per completare la registrazione occorre inserire la scansione, in formato pdf, del proprio documento di identità non scaduto.


Completamento Registrazione

(La password dovrà essere lunga almeno 8 caratteri, con almeno una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero e un carattere speciale)


Documento di Identità:


Trascina o Seleziona un file

Nessun documento inserito

Password:

Password (ripetere):



 Autorità di Regolazione dei Trasporti	SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami			
Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente

3.2 RECUPERO CREDENZIALI UTENTE

Nel caso in cui si fosse persa la password di accesso, si può richiedere il ripristino attraverso la compilazione dei campi della pagina

Inserire l'email con cui ci si è registrati al portale



Richiesta Cambio Password

E-mail: E-mail (ripetere):

RL-CY

Invia

Dopo l'invio si riceverà, nella casella email indicata, un messaggio contenente il link alla pagina di cambio password.



Login

Username:

Password:

Accedi

[Non sei ancora registrato? Registrati ora](#)

[Non riesco ad accedere al mio account](#)

La pagina di recupero password è richiamabile dalla pagina di accesso selezionando la voce:
Non riesco ad accedere al mio account.

Nel caso in cui non ci si ricordasse lo *username*, ovvero l'email di registrazione, occorre scrivere all'Autorità all'indirizzo email: supporto@autorita-trasporti.it

4 GESTIONE RECLAMI

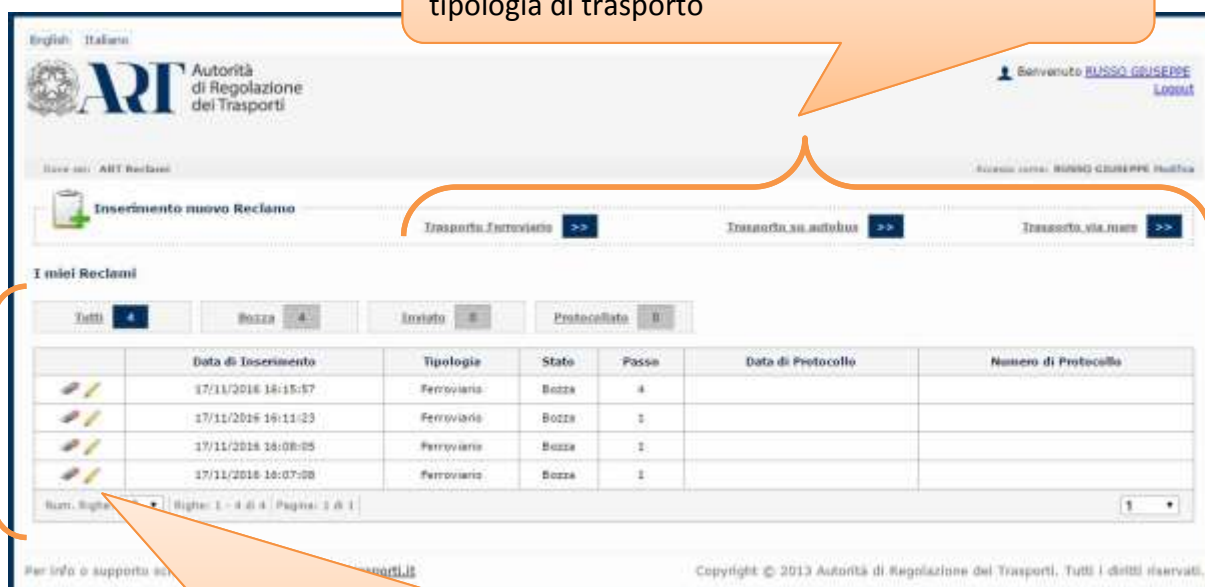
La pagina di gestione reclami presenta l'elenco dei documenti già inseriti ed organizzati in bozze, inviati e protocollati.

I documenti in bozza sono i reclami compilati ma non ancora trasmessi.

I documenti inviati sono i reclami completati e trasmessi all'Autorità.

I documenti protocollati sono i reclami ricevuti dall'Autorità.

Per inserire un nuovo reclamo selezionare la specifica tipologia di trasporto




*Elenco dei reclami inseriti

Un reclamo inserito e non trasmesso rimane in bozza per poter essere modificato o cancellato successivamente.

Per inserire un nuovo reclamo occorre selezionare la tipologia di trasporto e procedere con la compilazione dei campi informativi.

Attenzione

A pena di improcedibilità, in fase di compilazione occorre allegare i file, in formato pdf, del reclamo presentato all'impresa di riferimento corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa.

 Autorità di Regolazione dei Trasporti	SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami			
Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente

La compilazione di un reclamo si compone di 5 passaggi:

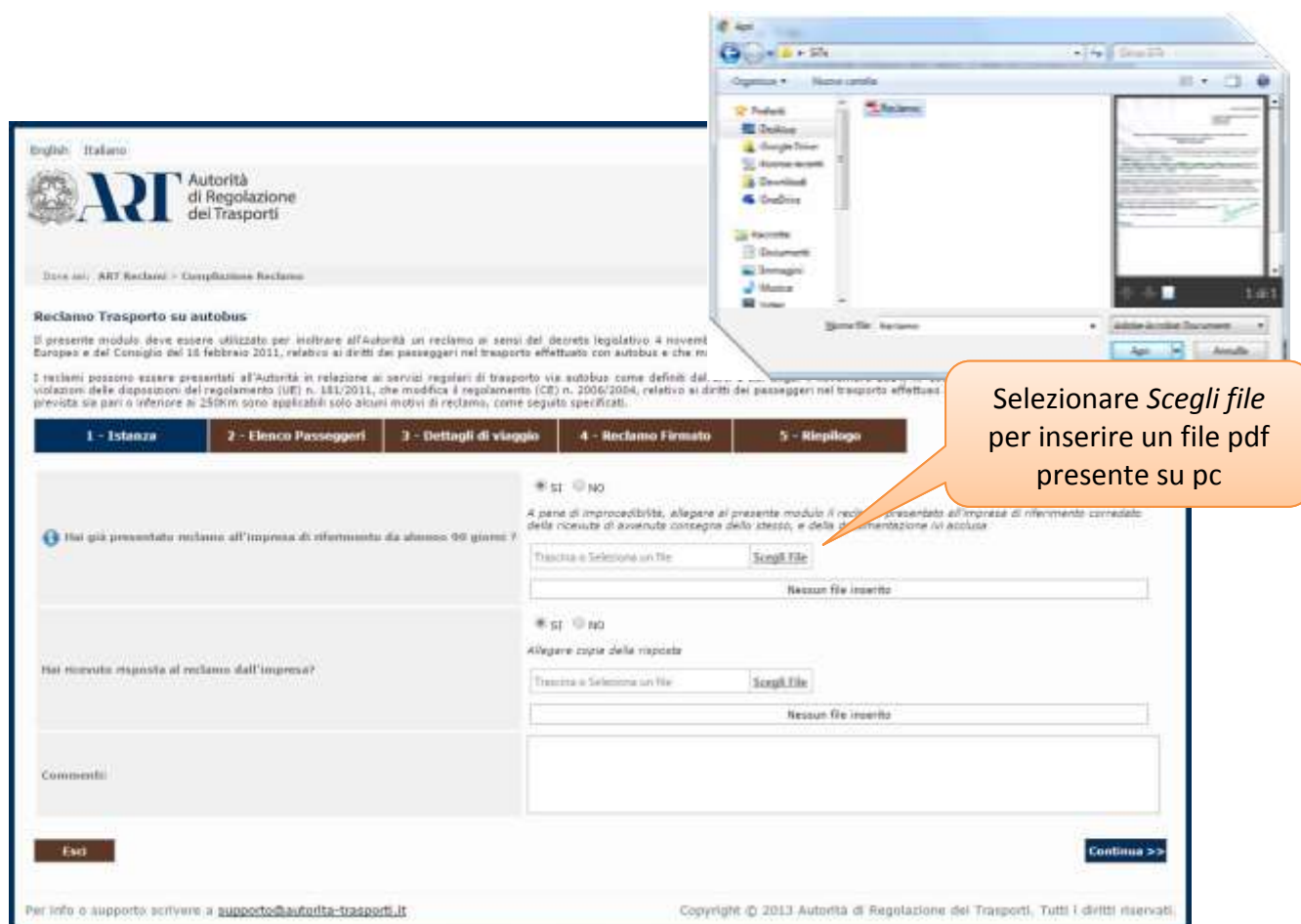
- (1) Istanza
- (2) Elenco passeggeri
- (3) Dettagli di viaggio
- (4) Reclamo firmato
- (5) Riepilogo

Il passaggio da una fase all'altra determina il salvataggio in bozza del reclamo. Fintato che il reclamo è in stato di bozza è possibile modificare i dati inseriti in ciascuna delle fasi.


4.1 FASE 1: ISTANZA

Il primo passo nella compilazione del reclamo è la presentazione dell'istanza in cui viene richiesto di inserire obbligatoriamente copia, in formato pdf, del reclamo presentato all'impresa e l'eventuale risposta della stessa.

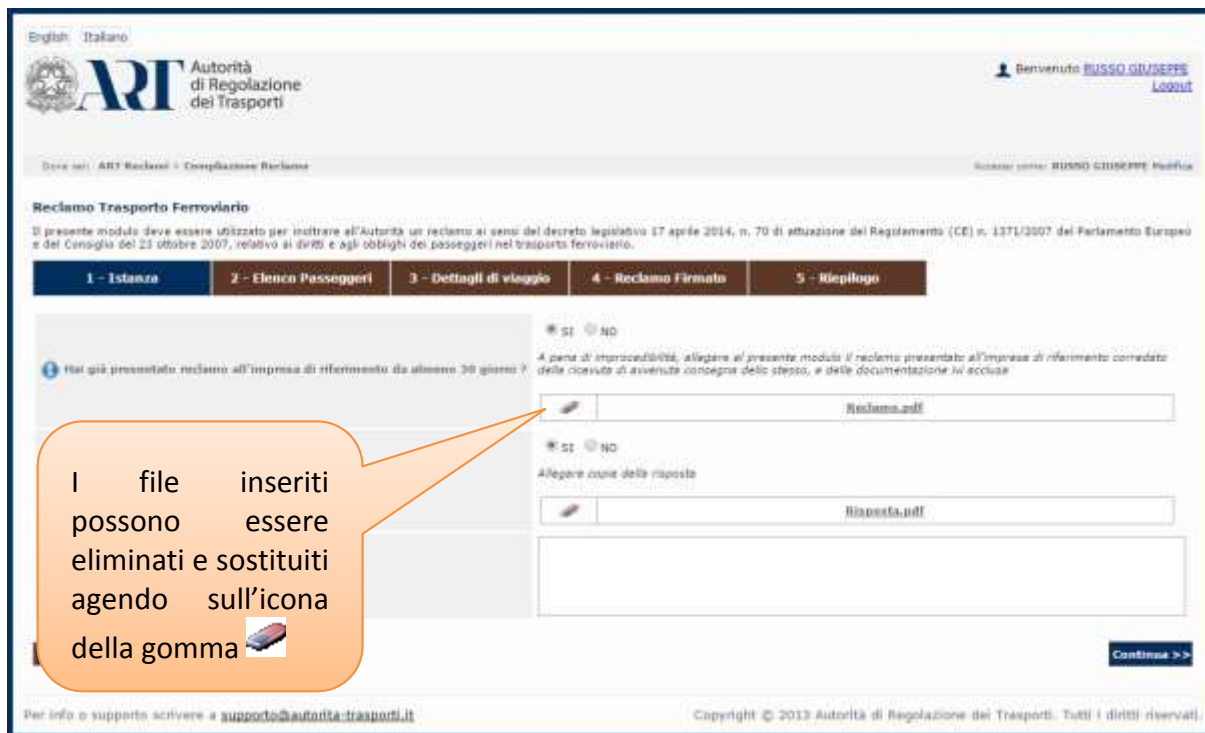
L'inserimento del file di *Reclamo all'impresa* è un passo necessario per la continuazione del reclamo.



Selezionare *Scegli file* per inserire un file pdf presente su pc

 Autorità di Regolazione dei Trasporti	SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami			
Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente

I file inseriti possono essere eliminati e sostituiti.



English Italiano

ART Autorità di Regolazione dei Trasporti

Bienvenuto **RUSSO GIUSEPPE** Logout

Dona siti: ART Reclami - Compilazione Reclamo

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

1 - Istanza 2 - Elenco Passeggeri 3 - Dettagli di viaggio 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

Hai già presentato reclamo all'impresa di riferimento da almeno 30 giorni?

☐ SI ☐ NO


A pena di irreperibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa di riferimento corredato delle ricevute di avvenute consegne dello stesso, e della documentazione ivi inclusa

☐ SI ☐ NO

Allegare copia della risposta

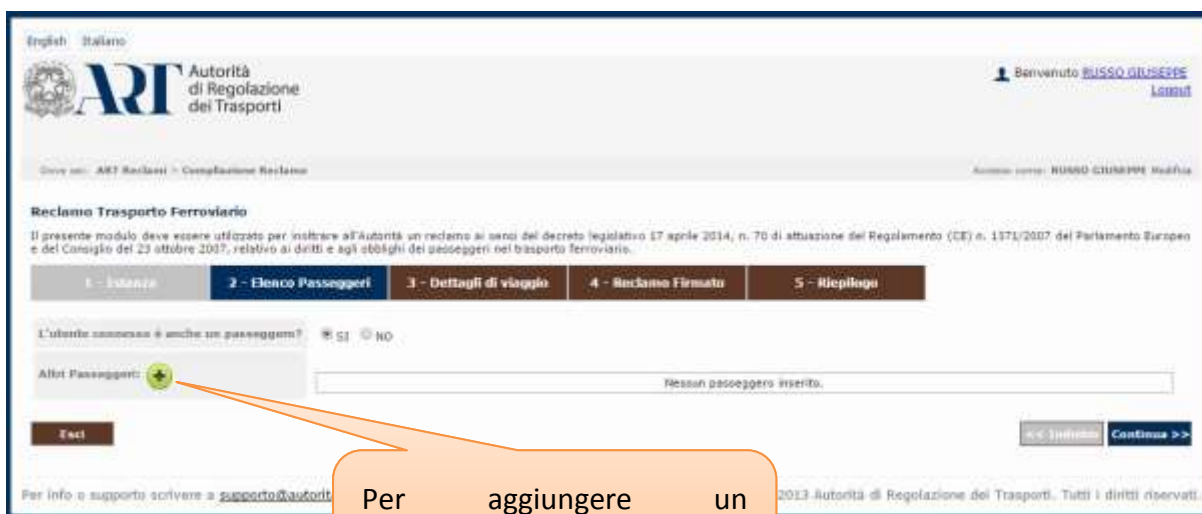
Per info o supporto scrivere a supporto@autorita-trasporti.it

Copyright © 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

 Autorità di Regolazione dei Trasporti	SiTe - Sistema Telematico di acquisizione reclami			
Redatto da: Ufficio ICT	Versione 1.0	Stato: Bozza	Data di redazione 18/11/2016	Manuale utente

4.2 FASE 2: ELENCO PASSEGGERI

Il secondo passo nella compilazione del reclamo prevede l'inserimento dei dati di tutti i passeggeri oggetto del reclamo. Per ogni passeggero occorrerà inserire i dati anagrafici e la scansione del documento di identità non scaduto in formato pdf.



English Italiano

ART Autorità di Regolazione dei Trasporti

BENVENUTO **RUSSO GIUSEPPE** Logout

Sei qui: ART Reclami > Compilazione Reclamo


Azienda: RUSSO GIUSEPPE Modifica

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

1 - Istanza **2 - Elenco Passeggeri** 3 - Dettagli di viaggio 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

L'utente chiamato è anche un passeggero? ☒ SI ☐ NO

Altri Passeggeri:  Nessun passeggero inserito.

Fatti << Indietro **Continua >>**

Per info e supporto scrivere a: supporto@autorita.it

© 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Per aggiungere un passeggero selezionare la voce *Altri passeggeri*



English Italiano

ART Autorità di Regolazione dei Trasporti

BENVENUTO **RUSSO GIUSEPPE** Logout

Sei qui: ART Reclami > Compilazione Reclamo

Azienda: RUSSO GIUSEPPE Modifica

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

1 - Istanza 2 - Elenco Passeggeri **3 - Inserimento Passeggeri** 4 - Reclamo Firmato 5 - Riepilogo

L'utente chiamato è anche un passeggero? ☒ SI ☐ NO



Altri Passeggeri:  Nessun passeggero inserito.

Fatti << Indietro **Continua >>**

Per info e supporto scrivere a: supporto@autorita.it

© 2013 Autorità di Regolazione dei Trasporti. Tutti i diritti riservati.

Inserimento Passeggeri

Nome:	Mani	Cognome:	Russo
Codice Fiscale:	MR	Num Documento:	Chxxxx
Indirizzo:	Via Nozza 230	Paese:	ITALIA
Cap:	10126	Città:	TORINO
Email:	email.reclamante@mail.com	Telefono:	011 1234567
Documento di Identità:	     		

Inserire un file in formato .pdf

Annulla **Inserisci**

Se l'utente è anche passeggero non è necessario reinserire i dati anagrafici in quanto già presenti nel sistema.

Redatto da:
Ufficio ICT

Versione
1.0

Stato:
Bozza

Data di redazione
18/11/2016

Manuale utente

4.3 FASE 3: DETTAGLI DI VIAGGIO

Il terzo passo nella compilazione del reclamo prevede l'inserimento delle informazioni di dettaglio del viaggio, i motivi del reclamo, la descrizione del problema, l'inserimento di eventuali elementi di prova (allegati in formato pdf) e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Solo per le informazioni obbligatorie per cui è indicato tra parentesi "se applicabile", "se pertinente", è possibile compilare il campo con "n.a." o "n.r."

English Italiano

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Nome utente: ART Nazionale - Compilazione Reclamo

Numero reclamo: 80000-0000000000

Reclamo Trasporto Ferroviario

Il presente modulo deve essere utilizzato per indicare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2010, n. 70 di attuazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

1 - Informazioni 2 - Dati del Reclamante 3 - **Dettagli di viaggio** 4 - Risultato

Dettagli Viaggio

1. Data/Dati/Dipartimento ferroviario: 2. Agenzia di viaggio/tour operator/Carale di trasporto:

3. Carico di prenotazione/Numero biglietto (se applicabile): 4. PNR (se applicabile):

5. Numero di Partenza: 6. Numero di Arrivo:

7. Numero itinerario (se pertinente):

8. Numero prenotazione di partenza: 9. Data:

10. Numero prenotazione di arrivo: 11. Data:

12. Numero effettivo di partenza: 13. Data:

14. Numero effettivo di arrivo: 15. Data:

16. Stato del reclamo al sensi del regolamento (CE) 1371/2007

☐ Numero di biglietti: ☐ Informazioni di viaggio e di prenotazione: ☐ Inosservanza degli obblighi a tutela dei diritti al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta

☐ Classifica descrizione e facilitati nel controllo di trasporto: ☐ Assistenza a bordo: ☐ Mancato adempimento di pagare per la sicurezza personale dei passeggeri

☐ Informazioni sulla composizione di servizi: ☐ Segnalazioni prelievi di caso di ritardo o cancellazione di un passeggero: ☐ Mancato rispetto dei reclami

☐ Informazioni relative al viaggio: ☐ Ritardi, perdita di connessione o segnalazioni: ☐ Qualità del servizio

☐ Modalità di vendita del biglietto: ☐ Mancato adempimento di segnalazione: ☐ Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

Descrizione del problema

Passeggeri con necessità di assistenza particolare (passeggeri disabili o a mobilità ridotta)

Di caso di mancata assistenza, indicare:

Se la richiesta di assistenza è stata soddisfatta dall'impresa ferroviaria o al giorno della partenza stessa: 00 una prima dell'orario previsto di partenza: 01 02

Se non soddisfatto, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal giorno della partenza che fornisce assistenza (severità del ritardo prima dell'orario di partenza): 03 04

Allegati (eventuali elementi di prova)

Allegato 1: Documento PDF Allegati:

Allegato 2: Documento PDF Allegati:

Allegato 3: Documento PDF Allegati:

Trattamento Dati Personali

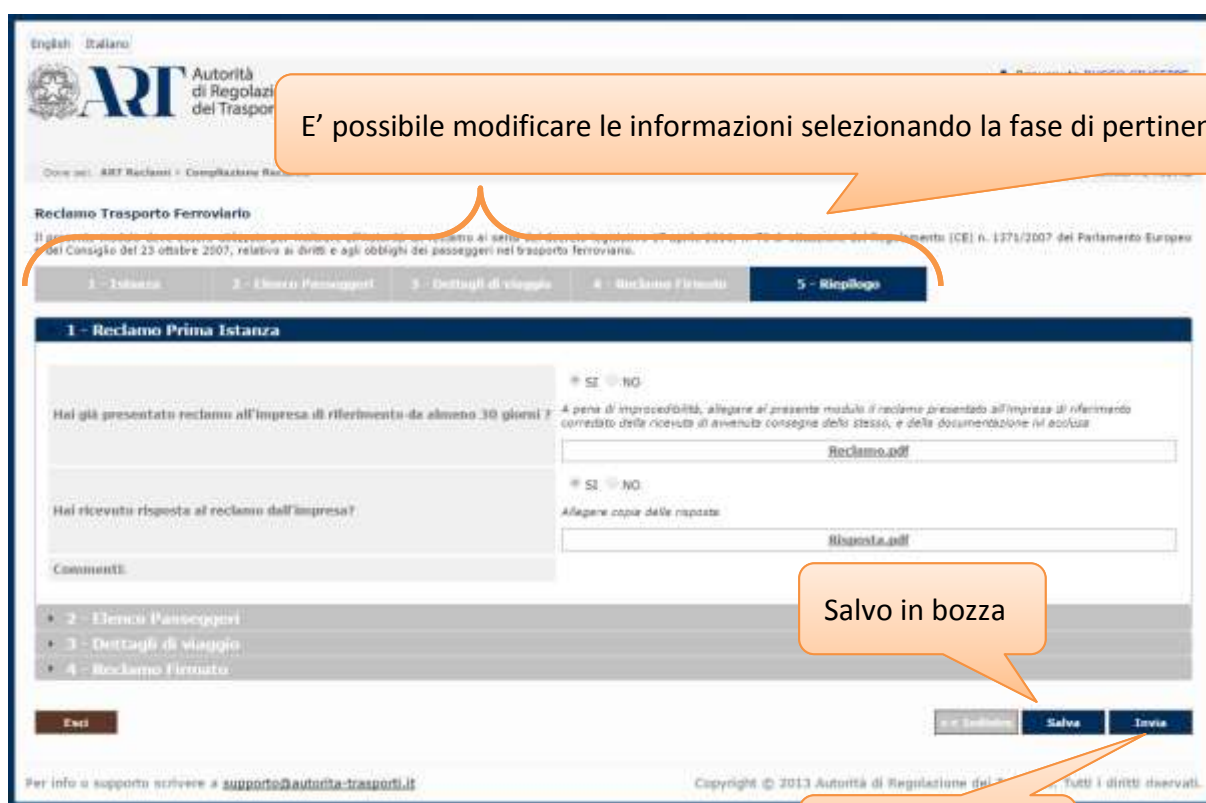
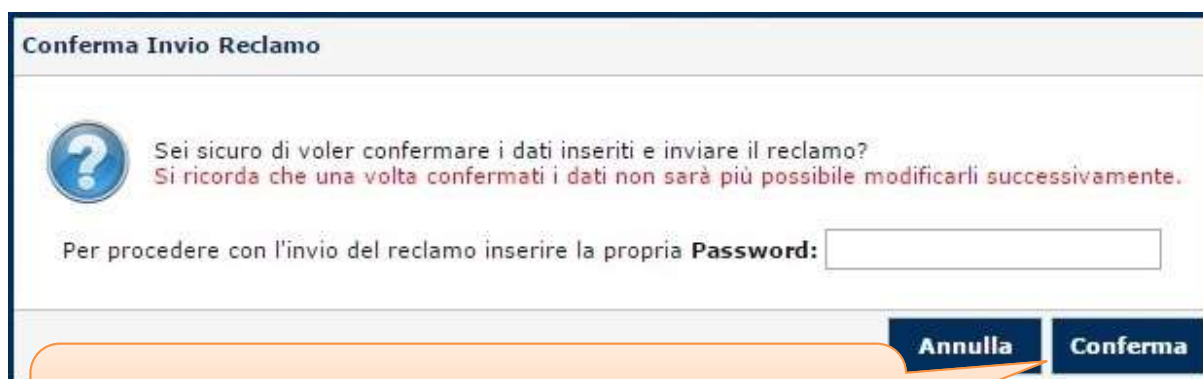
INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 246 (art. 17 del D.Lgs. 17 aprile 2010, n. 70) Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima autorità. È premesso, in qualsiasi momento, potrà rivolgere al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati al quadro di cui costituisce oggetto di trattamento, ad effettuare in violazione di legge.

☐ Autorizzo, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 246, l'Autorità di regolazione dei trasporti la pubblica al trattamento e alla diffusione, al fine di cui all'Informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

Per info e supporto scrivere a supporto@autorita-trasporti.it Copyright © 2013 Autorità di regolazione dei trasporti. Tutti i diritti riservati.

4.4 FASE 5: RIEPILOGO

La fase 5 è l'ultimo passo. In questa pagina è possibile rivedere tutte le informazioni registrate e i documenti trasmessi in fase di compilazione del reclamo. L'utente può decidere di salvare il reclamo, modificarlo o inviarlo all'Autorità. L'invio del documento all'Autorità determina il cambio di stato, da *bozza* ad *inviato*, e ne inibisce la cancellazione o modifica.

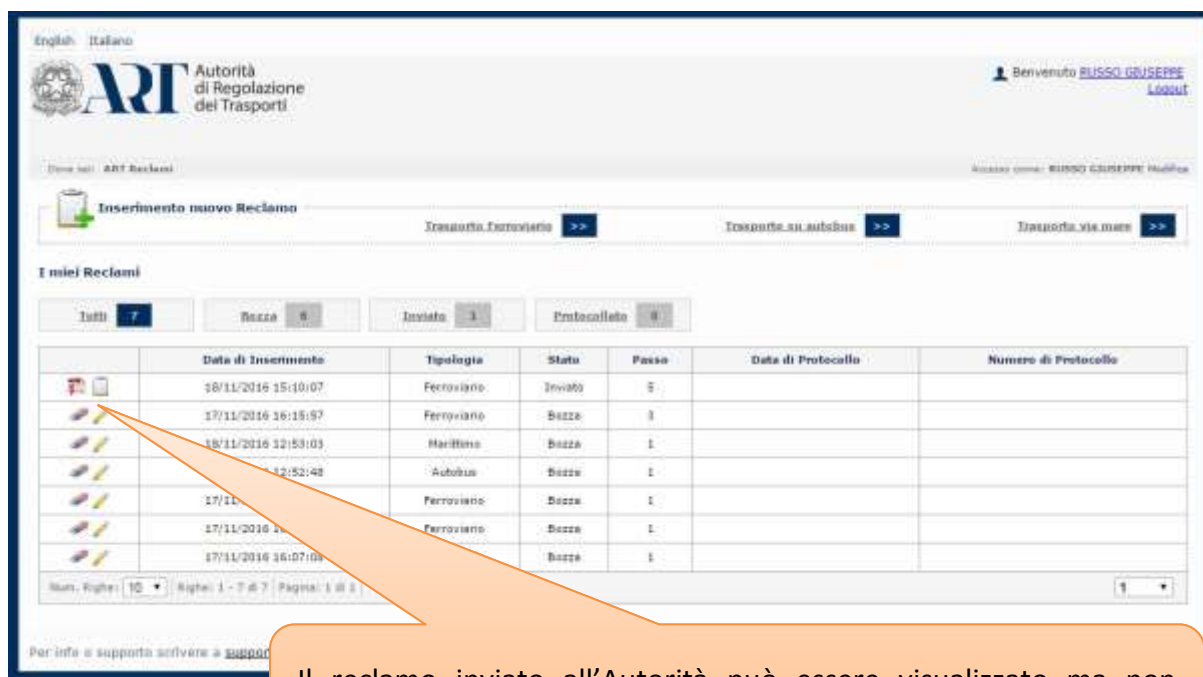
Redatto da:
Ufficio ICT

Versione
1.0

Stato:
Bozza

Data di redazione
18/11/2016

Manuale utente



English Italiano

Autorità di Regolazione dei Trasporti

BENVENUTO RUSSO GIUSEPPE Logout

Home ART Reclami

Inserimento nuovo Reclamo

Trasporto ferroviario >> Trasporto su autobus >> Trasporto via mare >>

I miei Reclami

Tutti 7 Bozza 6 Inviato 1 Protocollato 0

	Data di Inserimento	Tipologia	Stato	Passo	Data di Protocollo	Numero di Protocollo
	18/11/2016 15:10:07	Ferroviano	Inviato	5		
	17/11/2016 16:15:57	Ferroviano	Bozza	1		
	18/11/2016 12:53:03	Marittimo	Bozza	1		
	17/11/2016 12:52:48	Autobus	Bozza	1		
	17/11/2016 12:52:48	Ferroviano	Bozza	1		
	17/11/2016 12:52:48	Ferroviano	Bozza	1		
	17/11/2016 12:52:48	Ferroviano	Bozza	1		

Num. Righi: 10 Righi: 1 - 7 di 7 Pagina: 1 di 1

Per info e supporto scrivere a support@art.it

Il reclamo inviato all'Autorità può essere visualizzato ma non modificato o cancellato.

Quando il reclamo inviato viene ricevuto dall'Autorità viene protocollato (data e numero protocollo saranno visibili nella videata di sintesi sopra esposta) ed esaminato dall'Ufficio Diritti degli utenti per verificare se debba essere archiviato immediatamente o trattato in fase di pre-istruttoria dal medesimo ufficio.

L'utente riceverà apposite comunicazioni in merito all'esito del reclamo all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione.