

[Home](#) Servizi on-line Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)

## Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)

La normativa sanzionatoria in caso di violazione delle disposizioni dei Regolamenti relativi ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel [trasporto ferroviario](#), ai diritti dei passeggeri nel [trasporto effettuato con autobus](#) e ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per [vie navigabili interne](#) prevede che i reclami possano essere presentati dai passeggeri all'Autorità di regolazione dei trasporti anche avvalendosi di strumenti telematici di semplificazione secondo modalità tecniche stabilite dalla stessa Autorità.

**Il passeggero deve presentare, innanzitutto, reclamo all'impresa di trasporto.**

**Solo successivamente**, nei casi e nel rispetto della tempistica previsti per le diverse modalità di trasporto, ossia:

- trasporto **ferroviario**: trascorsi *trenta giorni* dalla presentazione del reclamo, senza avere ottenuto riscontro;
- trasporto effettuato **con autobus**: dopo *novanta giorni* dalla presentazione del reclamo, senza avere ottenuto risposta;
- trasporto **via mare e per vie navigabili interne**: trascorsi *sessanta giorni* dalla presentazione del reclamo, senza avere ottenuto riscontro;

**i passeggeri** – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – **possono rivolgersi all'Autorità mediante l'invio di un reclamo.**

**L'Autorità è, infatti, organismo di seconda istanza che istruisce e valuta i reclami ai fini dell'accertamento dell'infrazione, da parte dell'impresa di trasporto, rispetto alle disposizioni dei Regolamenti europei sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, con autobus o via mare e per vie navigabili interne.**

A tal fine, l’Autorità ha predisposto uno **strumento di predisposizione e di trasmissione dei reclami on line (SiTe)**, con conseguente protocollazione e presa in carico da parte degli Uffici competenti. I reclami che perverranno tramite tale strumento verranno protocollati e presi in carico dagli Uffici competenti, senza necessità di inviarli anche tramite altri canali. Il numero di protocollo attribuito verrà comunicato tramite il sistema medesimo.

Si invita gli utenti a segnalare eventuali malfunzionamenti o suggerimenti per l’utilizzo del SiTe tramite l’apposita e-mail ([supporto@autorita-trasporti.it](mailto:supporto@autorita-trasporti.it)) indicata nel [Manuale](#) (pagina 9). Si invitano gli utenti a **non utilizzare** questo indirizzo e-mail per segnalazioni e reclami.