

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

## Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai diversi modi di trasporto collettivo.

L'Autorità di regolazione dei trasporti è l'organismo nazionale responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti comunitari in materia di diritti dei passeggeri nel [trasporto ferroviario](#), nel [trasporto effettuato con autobus](#), e nel [trasporto via mare e per vie navigabili interne](#).

**Il passeggero che intende presentare reclamo deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che ha emesso il biglietto di viaggio.**

**Solo successivamente, in caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancato riscontro da parte dell'impresa di trasporto, i passeggeri** – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, espressamente delegate – **possono rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, inoltrando il proprio reclamo** ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione dei Regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel [trasporto ferroviario](#), [con autobus](#) o [via mare e per vie navigabili interne](#).

---

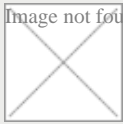
## PRESENTAZIONE DI RECLAMO ON-LINE ALL'AUTORITA'

**In caso di mancata risposta da parte dell'impresa di trasporto**, un reclamo può essere inoltrato all'Autorità di Regolazione dei Trasporti attraverso il **sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) secondo le seguenti:**

### TEMPISTICHE

- trascorsi 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto – **trasporto ferroviario**
- trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto – **trasporto con autobus**
- trascorsi 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto – **trasporto via mare e per vie navigabili interne**

Image not found or type unknown



**PRIMA DI INOLTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITA' SI SUGGERISCE DI LEGGERE LE DOMANDE FREQUENTI E LE RISPOSTE VELOCI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI E LE TUTELE PREVISTE PER LE DIVERSE MODALITA' DI TRASPORTO.**

A tal fine si rimanda alla sezione **'Frequently asked questions – FAQ'**:

- Diritti dei passeggeri – [trasporto ferroviario](#)
- Diritti dei passeggeri – [trasporto con autobus](#)
- Diritti dei passeggeri – [via mare e per vie navigabili interne](#)

*Nota: i reclami possono comunque essere presentati utilizzando gli appositi [moduli](#) disponibili per ogni settore. I moduli, compilati e stampati, possono essere inviati a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità (via Nizza 230 – 10126, Torino), tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), oppure posta elettronica all'indirizzo [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).*

---

## IL SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISIZIONE RECLAMI (SITE)

Al fine di **istruire e valutare i reclami presentati dai passeggeri, per accertare eventuali infrazioni degli obblighi previsti dai Regolamenti EU** – e così come previsto dalla normativa di riferimento – l’Autorità ha predisposto uno **strumento telematico di semplificazione, per la predisposizione e la trasmissione dei reclami on line: [sistema telematico di acquisizione reclami](#) (SiTe).**

I reclami inoltrati tramite tale strumento vengono protocollati e presi in carico dagli Uffici competenti dell’Autorità, senza necessità di essere inviate anche tramite altri canali. Il numero di protocollo attribuito verrà comunicato agli utenti registrati tramite il sistema medesimo.

---

## REGISTRAZIONE AL SERVIZIO

Per inoltrare un reclamo on-line all’Autorità tramite il sistema telematico di acquisizione reclami (SiTe), [occorre \*\*mediante la creazione di un \*account\*: utente e password.\*\*](#)

**Per la registrazione al servizio on-line sono necessari i seguenti dati:**

- indirizzo e-mail
- codice fiscale
- recapiti personali

**Per inoltrare correttamente il reclamo sono necessari i seguenti documenti** (in formato pdf):

- copia del reclamo presentato all’impresa e dell’eventuale risposta;
- copia di un documento d’identità in corso di validità di chi presenta il reclamo e di eventuali altri passeggeri;
- copia della prenotazione, dei biglietti o di altri elementi di prova (non obbligatori).