

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](#).

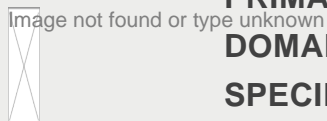
Il passeggero che intende presentare reclamo deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che ha emesso il biglietto di viaggio .

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 online, mediante 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 f**
- *trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto* – **trasporto c**
- *trascorsi 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto* – **trasporto v**
vie navigabili interne



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

A tal fine si rimanda alla sezione ['Frequently asked questions – FAQ'](#)

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.autoritatrasporti.it, oppure posta elettronica all'indirizzo 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) **registrarsi 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
- copia della prenotazione, dei biglietti o di altri elementi di prova (non obbligatori).