

[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) indicata nel [Manuale](#) (pagina 9). Si invitano gli utenti a **non utilizzare** questo indirizzo e-mail per segnalazioni e reclami.