

2026

Carta dei Servizi



01/01/2026

INDICE

L'azienda	2
Premessa	2
Chi siamo	3
Attività svolta	4
Organigramma aziendale	4
La carta dei servizi	5
Premessa	5
Principi generali	6
Il nostro punto di vista	7
Mettiamo il cliente al centro	7
La mission	7
Vision	8
Viaggiare con STPS	8
Il territorio	8
principali Comuni serviti	9
Il servizio	10
Linee esercite	10
Consistenza patrimoniale	11
La flotta	11
Interscambio con il TPL	12
I fattori di qualità	12
Accessibilità	12
Sicurezza	12
Ambiente	13
Comfort	13
Il personale	13
Certificazioni	14
Certificazione UNI EN 13816	14
ISTPS per il turismo	15
Il sistema tariffario e le tariffe	15
La rete di vendita	16
Sondrio	17
Morbegno	17
Chiavenna	17
Benvenuti a bordo	18
Condizioni di viaggio per il cliente	18
Salita e discesa dagli autobus	18
Trasporto animali da compagnia	20

Trasporto bagagli o oggetti di proprietà del cliente	20
Trasporto passeggini e carrozzine per bambini	20
Trasporto biciclette	21
Gruppi numerosi	21
Oggetti rinvenuti	22
Assicurazione	22
Norme comportamentali	22
Orari e coincidenze.....	23
Infrazioni e sanzioni.....	29
Reclami ed osservazioni	23
Informazione.....	35
Sospensione del servizio.....	35
Le regole per il personale	36
Diritti dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta.....	37
Lotta all'evasione	37
Regime sanzionatorio	37
L'informazione e la comunicazione	39
L'ascolto del cliente	39
La customer satisfaction	40
IL mystery client	41
Il circolo virtuoso della qualità	43
Gestione Reclami.....	44
STPS guarda al futuro	44
Le tecnologie	44
il sistema di monitoraggio della flotta	45
Il sistema di bigliettazione elettronica	45

L'AZIENDA

PREMESSA

A seguito di una prima edizione del 2019 e della seconda aggiornata con obiettivi 2022, questa terza edizione propone gli obiettivi 2026 ed è basata sui dati 2025.

Nel 2024 e 2025 abbiamo assistito ad un recupero dei viaggiatori trasportati dopo la pandemia anche per i risultati che ha prodotto l'introduzione dell'abbonamento annuale studenti che avrà effetti su tutto il 2026.

Coscienti della grande importanza che riveste la Carta dei Servizi soprattutto in ottica di trasparenza e partecipazione nei riguardi dei nostri clienti, con nuove prospettive di crescita riproponiamo il documento confidando nel vostro accoglimento.

STPS – Società Trasporti Pubblici Sondrio è stata costituita nel 1976 per la volontà degli Enti locali di governare direttamente la pesante crisi congiunturale che in quegli anni investiva il settore del trasporto pubblico: il sistema delle autolinee in concessione aveva cessato da tempo di essere vantaggioso per le aziende a causa della sottrazione degli utenti provocata dalla diffusione delle automobili, delle tariffe bloccate, della mancanza di sostegno pubblico. Tutte queste circostanze avevano portato le aziende sull'orlo del fallimento e la Valtellina reagì attraverso la costituzione, nel 1974, del Consorzio Trasporti Pubblici della provincia di Sondrio fra l'Amministrazione provinciale, le Comunità montane di Valtellina e Valchiavenna e tutti i Comuni.

Il Consorzio non volle assumersi la gestione diretta dei servizi e scelse di operare attraverso una società di diritto privato, anche se a capitale in maggioranza pubblico, per i seguenti motivi:

- ✓ offrire alla società una gestione di tipo manageriale e flessibile, in grado di rispondere al meglio alle esigenze del servizio e dell'utenza del settore;
- ✓ coinvolgere direttamente gli amministratori della Società attribuendo loro responsabilità gestionali tipiche delle imprese private onde evitare le diseconomie a cui erano normalmente soggette le gestioni delle aziende pubbliche;
- ✓ contenere gli oneri a carico della finanza pubblica e in particolare degli Enti locali della Valtellina.

Sulla base di questi presupposti STPS si è posta sul mercato come una qualsiasi impresa commerciale operando per quasi trent'anni sulla base di concessioni singole mentre dal 2004 è **titolare di contratti di servizio extraurbano**, ottenuti a seguito di aggiudicazione di gara pubblica, per i bacini Sondriese e Morbegnese-Chiavennasco, stipulati dapprima con la Provincia di Sondrio, ora passati in carico all'Agenzia del TPL del bacino di Sondrio.

STPS ha un capitale sociale di € 1.319.143,98 formato da 594.209 azioni nominali, così suddiviso:

33,325% della Provincia di Sondrio

33,325% della 5 comunità montane della Valtellina

32,527% di 76 comuni della Valtellina

0,821% di azionariato privato compresa la quota di azioni proprie della STPS (0,797%)

Al momento della costituzione della società la quota dei privati era del 49% ma i successivi aumenti di capitale sono stati sottoscritti solamente dagli azionisti pubblici che oggi sono proprietari per oltre il 99% della società.

Negli anni gli amministratori di STPS, come da Statuto, sono stati nominati dall'assemblea dei soci; la provincia di Sondrio, azionista di riferimento, può indicare fino a 3 consiglieri, l'azionariato privato nomina un proprio consigliere.

L'attuale CDA, rinnovato a seguito dell'Assemblea del 22 maggio 2023, è così composto: Cristini ing. Natalia, Nonini dott. Alessandro, Bonetti Giacomo, Del Curto Sara, Fumasoni ing. Valerio, Perlini Angela.

Il CDA ha nominato al proprio interno quale Presidente l'ing. Natalia Cristini.

Da notare la continuità nella gestione societaria, garantita dalla figura del sig. Cardelio Sertori, firmatario dell'atto costitutivo della società nel 1976, presente in CDA come Consigliere Delegato prima e come Presidente poi, fino alla sua scomparsa avvenuta nel 2018, e dall'ing. Natalia Cristini, attuale Presidente al settimo mandato nel CDA.

ATTIVITÀ SVOLTA

STPS si occupa del trasporto di persone con autobus ed effettua:

- ✓ il servizio di linea extraurbano sui Bacini del Sondriese e del Morbegnese-Chiavennasco, a seguito di aggiudicazione di gara pubblica e sottoscrizione di contratti di servizio per un numero di km annui pari a circa 2.100.000;
- ✓ il servizio di linea di granturismo sulla riviera romagnola e sulla riviera ligure, servizio svolto nei mesi estivi in collaborazione con Automobilistica Perego;
- ✓ servizi di trasporto turistico di noleggio con conducente;
- ✓ servizi sostituiti treni programmati e servizi di emergenza;
- ✓ servizi transfrontalieri fino a Splugen in accordo con le P.T.T. svizzere.

STPS possiede una propria officina interna autorizzata IVECO e svolge tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del proprio parco mezzi costituito da n. 81 autobus con una serie di vantaggi:

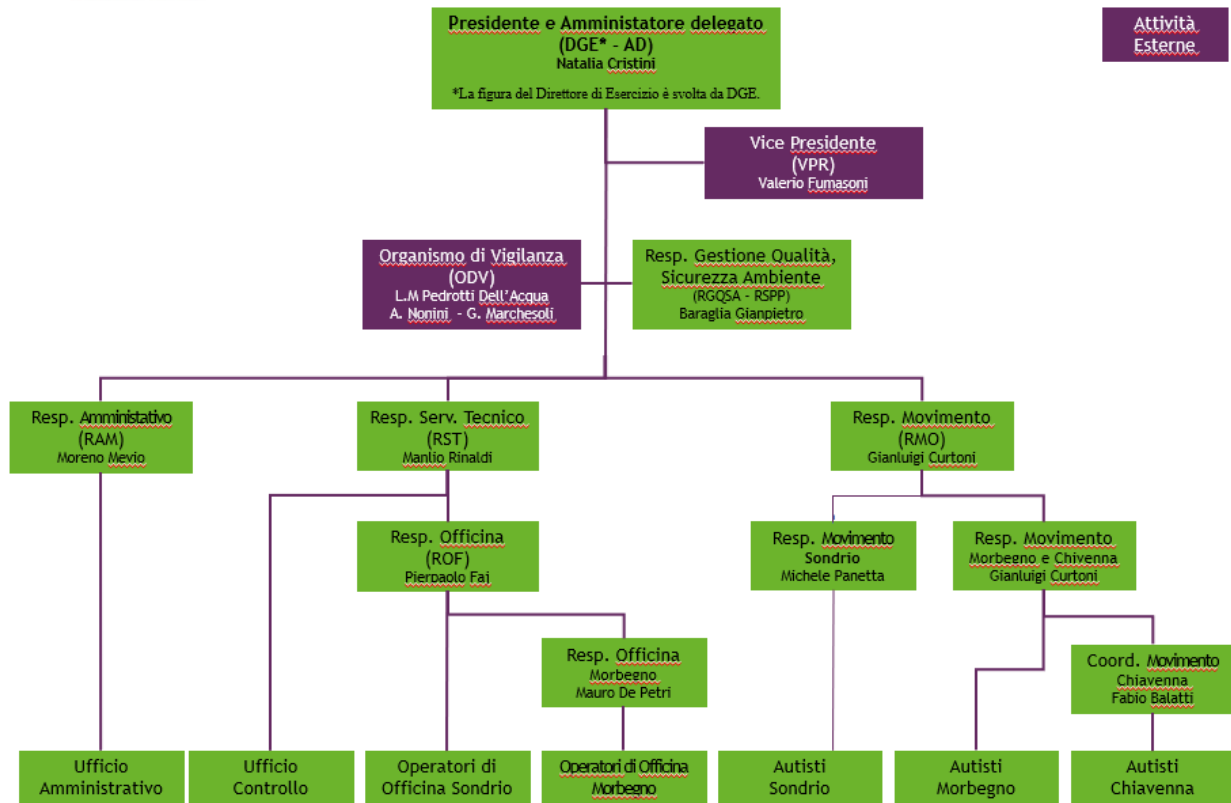
- ✓ notevole risparmio sull'acquisto dei pezzi di ricambio e sui costi della manodopera;
- ✓ risparmio sui tempi di fermo macchina e conseguentemente un minor numero di autobus di scorta;
- ✓ garanzia sulla qualità degli interventi effettuati sui veicoli a tutto vantaggio della sicurezza dell'esercizio.

STPS svolge al proprio interno anche tutte le attività amministrative e contabili necessarie per il regolare funzionamento della società, oltre alla gestione del proprio patrimonio immobiliare, ricorrendo in minima parte e solo in modo saltuario a consulenze esterne.

STPS, al 1° gennaio 2026 occupa 85 dipendenti così suddivisi:

Mansione	Numero	Mansione	Numero
Autisti Sondrio	39	Dirigenti	1
Autisti Morbegno	19	Impiegati Morbegno	1
Autisti Chiavenna	8	Officina Sondrio	6
Impiegati Sondrio	10	Officina Morbegno	2

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta dei Servizi**, è stato adottato da S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. avente sede in Sondrio in Via Samaden N. 35, di seguito indicata con la sola sigla STPS, in attuazione dell'art. 2 della Legge 11 luglio 1995 n° 273 sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994, dalla norma UNI 10600:2001 e dal DPCM 30/12/1998, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, riguardante lo "**Schema generale di riferimento** per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", la cui inosservanza "costituisce inadempimento contrattuale del soggetto erogatore del servizio", dalla quale consegue anche l'obbligo per l'Azienda di pubblicare le condizioni generali del servizio reso.

La Carta dei Servizi è però prima di tutto il documento dedicato ai propri clienti e a tutti coloro i quali intendono rapportarsi con l'Azienda: attraverso la carta dei servizi, l'Azienda presenta se stessa, le proprie caratteristiche, i propri risultati ed i propri obiettivi, regolando nel contempo i rapporti tra chi offre il servizio di trasporto pubblico ed i clienti che ne fruiscono. È il documento nel quale vengono elencati tutti i servizi che STPS fornisce, attraverso quali risorse vengono erogati e quali sono le modalità con le quali l'azienda ne garantisce la

qualità. STPS attraverso la Carta dei Servizi si dichiara apertamente, stabilendo un legame con i propri clienti che avranno così la possibilità di verificare che il servizio erogato sia davvero corrispondente al servizio programmato; questo dà anche diritto al cliente di richiedere gli standard promessi divenendo così uno stimolo costante al miglioramento.

Allo stesso tempo però per poter garantire gli standard di qualità promessi, oltre al costante impegno dell'Azienda, occorre la piena collaborazione dei cittadini. Ecco perché la Carta dei Servizi è di fatto "un patto" tra azienda e cliente: nel documento vengono infatti non solo riconosciuti i diritti dei clienti, ma vengono altresì indicati anche i doveri dei clienti richiamando l'impegno al loro rispetto.

Da ultimo ma non ultimo, la Carta dei Servizi rappresenta anche un prezioso strumento di presentazione e conoscenza per tutti gli stakeholders e più in generale per tutti coloro che possono contribuire a generare un pensiero positivo attorno ad STPS ed al Trasporto Pubblico di Bacino e questo anche in previsione delle prossime gare che ne ridisegneranno le modalità di gestione ed il servizio stesso.

PRINCIPI GENERALI

STPS si impegna ad erogare il proprio servizio di trasporto pubblico nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, garantendo:

✓ **Eguaglianza ed imparzialità**

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti.

✓ **Continuità**

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

✓ **Partecipazione**

- partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

✓ Efficienza ed efficacia

- Adozione delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, per la piena soddisfazione del cliente.

IL NOSTRO PUNTO DI VISTA

METTIAMO IL CLIENTE AL CENTRO

STPS da alcuni anni ha avviato un importante processo di revisione degli obiettivi aziendali che, partendo da una condizione di servizio erogato e percepito (si veda capitolo Ascolto del Cliente) già molto buoni, passando anche attraverso un processo di rinnovamento tecnologico e di immagine, ponga il cliente del TPL al centro di tutte le strategie aziendali.

Trasportare persone non è solo un obbligo ma una mission, è la ragione per la quale operiamo: **noi non muoviamo mezzi, trasportiamo persone.**

Occorre pertanto **modificare il vecchio atteggiamento “trasportistico”** legato alla visione centrica della produzione del servizio come unica missione dell'azienda: pur rimanendo l'attività principale questa non è da sola in grado di attrarre domanda e consolidarla.

Occorre spostare gli equilibri strategici interni all'azienda verso una visione più **orientata al cliente** e allo sviluppo di un insieme di azioni volte sempre più a creare, comunicare e trasmettere valore, il valore del servizio che STPS eroga.

Per ottenere ciò è necessario rapportarsi sempre più con i clienti e con tutta la socialità in modo da generare benefici duraturi per l'Azienda: non è più possibile solo programmare ed erogare il servizio ma occorre farlo in modo rispondente alle esigenze di mobilità della clientela, garantendo qualità, prezzi socialmente sostenibili, rispetto dell'ambiente, il tutto mantenendo l'equilibrio economico dell'Azienda.

La spinta verso un atteggiamento delle aziende di TPL orientato sempre più al cliente finale non è più una opzione oltre ad essere un obbligo è divenuta una necessità soprattutto se riguardato come fonte di riequilibrio tra corrispettivi e ricavi da traffico.

STPS nei capitoli che seguono indicherà tutte le iniziative che ha messo in campo nel 2024 e che intende mettere in campo nel corso del 2025 e dei prossimi anni per consolidare e migliorare le proprie performance in un'ottica di orientamento al cliente.

L'attenzione al cliente è divenuta per STPS, una strategia d'impresa.

LA MISSION

Garantire attraverso le proprie azioni e la propria esperienza, la mobilità nei territori del Bacino della Provincia di Sondrio, fornendo un servizio di trasporto pubblico di linea su gomma, confortevole e sicuro per la piena soddisfazione delle esigenze del cliente. STPS opera per il rispetto dell'ambiente e la valorizzazione dei territori considerando prioritari il miglioramento dell'informazione e della comunicazione, il mantenimento di elevati standard

di qualità erogata e il miglioramento del livello di servizio fornito a terra e a bordo; tutto ciò è garantito attraverso un costante impegno nello sviluppo delle professionalità interne, nell'adeguamento tecnologico e nell'ammodernamento della propria flotta. La vocazione trasportistica e turistica dell'azienda deve tradursi sempre in un'emozione per chi viaggia.

VISION

La VISION di STPS delinea la proiezione dello scenario futuro nel rispetto degli ideali, dei valori e delle aspirazioni e ne fissa gli obiettivi di medio periodo in relazione anche alla visione generale del mercato e l'interpretazione del ruolo dell'azienda nel contesto economico e sociale del territorio determinandone le azioni conseguenti; in particolare fissa questi obiettivi:

- ✓ Mantenere la propria integrità ed autonomia;
- ✓ Continuare ad offrire servizi di trasporto di elevata qualità;
- ✓ Garantire ai propri clienti la sicurezza durante il viaggio
- ✓ Garantire i posti di lavoro al personale attualmente occupato;
- ✓ Mantenere e accrescere il proprio patrimonio;
- ✓ Sviluppare sempre di più l'attenzione al cliente;
- ✓ Perseguire l'innovazione tecnologica del settore e la digitalizzazione dei processi
- ✓ Proiettare l'azienda nel futuro.



VIAGGIARE CON STPS

IL TERRITORIO

STPS opera all'interno del bacino della Provincia di Sondrio che ha una popolazione totale di 179.136 abitanti al 28/02/2025 ed una superficie di 3.196 Km² con una densità di 56,05 abitanti/Km² ed un totale di 77 comuni. Si tratta del bacino di mobilità più contenuto di Regione Lombardia in termini di popolazione distribuito però su un territorio secondo per superficie dopo la provincia di Brescia. La morfologia del territorio stesso e la posizione geografica rendono ragione di una densità di popolazione che è la più bassa di tutta la regione, dato questo che incide ovviamente sulla quantità di viaggiatori trasportati/anno. In particolare assistiamo ad una flessione leggera ma costante negli ultimi 10 anni con una perdita di 2.553 abitanti

Nella tabella riportata si evidenzia l’andamento della popolazione nella Provincia di Sondrio negli ultimi 10 anni con riferimento al 2015 evidenziando una evoluzione demografica negativa intorno al -1,40%.

Anno	Popolazione	Var. %
2015	181.725	
2016	181.355	-0,20%
2017	180.986	-0,41%
2018	180.619	-0,61%
2019	180.232	-0,82%
2020	179.895	-1,01%
2021	179.698	-1,12%
2022	179.487	-1,23%
2023	179.298	-1,34%
2024	179.136	-1,42%
2025	179.172	-1,40%

La conformazione della Provincia



PRINCIPALI COMUNI SERVITI

Zona Servita	Comuni Serviti
Sondrio	24
Morbegno	25
Chiavenna	13
Totale	62

Comune	Popolazione	Superficie	Densità	Altitudine
	(ab)	(km ²)	(ab/Km ²)	(m s.l.m.)
Sondrio	21.504	20,88	1.009	286
Morbegno	12.395	14,82	836	262
Tirano	9.191	32,37	284	441
Chiavenna	7.237	10,77	672	333
Cosio Valtellino	5.582	23,99	233	231
Talamona	4.577	21,05	217	285
Teglio	4.628	115,32	40	900
Valmalenco - Caspoggio, Chiesa in Valmalenco,, Lanzada, Spriana, Torre di Sanata Maria	5.894	256,86	23	1.098
Aprica	1.456	20,37	72	1.181
Madesimo	516	85,66	6	1.394

IL SERVIZIO

LINEE ESERCITE

Trasporto pubblico locale extraurbano

STPS esercisce 35 linee extraurbane nei bacini di Sondrio e Morbegno-Chiavenna con una frequenza media variabile da linea a linea.

Linea	Percorso
A 1	Sondrio Morbegno
A 2	Chiavenna Colico
A 4	Chiavenna Madesimo Montespluga
A 5	Chiavenna Villa di Chiavenna
A 10	Morbegno Delebio Colico
A 11	Morbegno Traona Cino Cercino
A 12	Morbegno Nuova Olonio Colico
A 14	Morbegno Albaredo
A 15	Morbegno Valgerola
A 16	Morbegno Civo
A 17	Morbegno Cadelpicco
A 19	Morbegno Bema
A 20	Morbegno S. Martino Valmasino
A 21	Morbegno Paniga Desco
A 22	Morbegno Buglio in Monte
A 23	Morbegno Tartano dir. Selvetta
A 31	Sondrio Berbenno Ardenno
A 32	Sondrio Castione Andevenno
A 35	Sondrio Piatta
A 36	Sondrio Caspoggio
A 37	Sondrio Chiesa Tornadri
A 38	Sondrio Franscia/Chiesa Chiareggio
A 40	Sondrio Spriana
A 41	Sondrio Aprica
A 42	Sondrio Tresivio S. Antonio
A 43	Sondrio Montagna in Valtellina
A 44	Sondrio Boffetto
A 46	Sondrio Ponte in Valtellina
A 47	Sondrio Faedo Valtellino
A 48	Sondrio Teglio
A 49	Sondrio Albosaggia
A 50	Sondrio Valle di Colorina
A 51	Chiuro Castello dell'Acqua
A 52	Arigna Ponte in Valtellina
A 64	Sondrio Tirano

Autolinee interregionali stagionali (in collaborazione con Automobilistica Perego) :

autolinea Bormio – Gabicce

autolinea Bormio – Sanremo

periodo di effettuazione: dal 1° giugno al 14 settembre.

Servizi turistici

Servizi commissionati da agenzie per gruppi preorganizzati con finalità turistiche, religiose, culturali, su itinerari nazionali e internazionali.

CONSISTENZA PATRIMONIALE

La STPS ha negli anni, grazie alla buona gestione, accresciuto il proprio patrimonio e allo stato attuale è proprietaria di:

- ✓ sede di Sondrio con uffici, officina ed autorimessa per circa 43 autobus;
- ✓ sede di Morbegno con uffici, officina ed autorimessa per circa 26 autobus;
- ✓ sede di Chiavenna con ufficio e autorimessa per circa 13 autobus;
- ✓ autorimessa ad Aprica (3 autobus), Lanzada (3 autobus), Caspoggio (4 autobus), Buglio (1 autobus), Mello (1 autobus), Madesimo (1 autobus), Tartano (1 autobus);
- ✓ n. 70 autobus di linea (anzianità media di circa 5,25 anni)
- ✓ n. 10 autobus di noleggio (anzianità media circa 6,29 anni)
- ✓ n. 1 autobus da G.T. (anzianità media circa 8,57 anni)
- ✓ n. 4 autovetture e n. 2 autocarri fino a 3,5 ton;
- ✓ un magazzino ricambi
- ✓ tutta l'attrezzatura per il funzionamento delle officine di Sondrio e di Morbegno.

STPS ha acquistato nel 2018 il fabbricato Ex Rimessa Treno a Vapore di Chiavenna; a fine 2025 sono iniziati i lavori di ristrutturazione per adibirlo ad ulteriore rimessa autobus.

LA FLOTTA

La flotta di STPS si compone complessivamente di 88 veicoli così suddivisi per servizio:

Indicatore	Quantità 31/12/2025
Autobus di Linea Extraurbano 12 m	27
Autobus di Linea Extraurbano 10,5 m	30
Autobus di Linea Extraurbano 9,5 m	11
Autobus di Linea Extraurbano <9 m	2
Totale Autobus di Linea Extraurbano	70
Autobus di Linea Interregionale 12 m	1
Totale Autobus di Linea Interregionale	1
Autobus da Noleggio 12 m	7
Autobus da Noleggio 9,5 m	1
Autobus da Noleggio <9 m	2
Totale Autobus da Noleggio	10
Totale Autobus	81

In termini di anzianità media, STPS rappresenta un'eccellenza nel panorama nazionale del TPL con 5,25 anni. Il costante rinnovamento della flotta, oltre a garantire un elevato standard di qualità a bordo, consentirà ad STPS di mantenere invariata anche nel 2026 l'età media.

Indicatore	Anzianità media al 31/12/2025	
Autobus di Linea Extraurbano	5,25	
Autobus di Linea Interregionale	8,57	
Autobus da Noleggio	6,29	
Totale Autobus	5,42	

L'indagine di Mystery Client 2024 ha infatti rilevato un voto pari a 8,99 per lo stato del mezzo (pulizia e stato interno) con una percentuale di osservazioni positive interno al 100%, merito certamente anche della bassa anzianità del parco veicolare.

INTERSCAMBIO CON IL TPL

STPS garantisce l'interscambio con i seguenti servizi di Trasporto Pubblico:

- ✓ servizio Ferroviario TRENORD presso le stazioni di Tresenda, Sondrio, Morbegno, Colico e Chiavenna
- ✓ autolinee ASF Como alle fermate di Colico e Dubino
- ✓ Automobilistica Perego alla fermata di Tresenda
- ✓ Autolinee Gelmi alla fermata di Aprica
- ✓ PTT Svizzere alla fermata di Chiavenna e sul servizio estivo, alla fermata di Splugen

I FATTORI DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Al 31/12/2025 STPS presenta 43 veicoli della flotta extraurbana dotati di pedane elettroidrauliche per l'accesso disabili (più del 50% della flotta) ed 1 autobus da noleggio dotato di pedana elettroidraulica.

SICUREZZA

Indicatore	Unità di misura	Obbiettivo 2024	Rilevato 2024	Rilevato 2025	Obbiettivo 2026
Incidenti Linea	n. sinistri servizio di Linea	<35	53	49	<35
Incidenti Noleggio	n. sinistri servizio di Noleggio	<5	6	2	<5
Sicurezza personale e patrimoniale	n. furti e/o borseggi/anno	0	0	0	0
Soddisfazione cliente sulla sicurezza personale e patrimoniale	percezione del cliente	>95%			>95%

Dei sinistri rilevati, solo una minima parte è attribuibile alla responsabilità di STPS e comunque nella maggior parte dei casi si tratta di sinistri di lieve entità senza danni ai trasportati.

AMBIENTE

Come si può notare rispetto al 2024 assistiamo ad un ulteriore aumento degli Euro 6 e riduzione degli Euro 5; tale processo, che ha visto una riduzione sensibile anche nei mezzi da noleggio, si concluderà nel 2026 con la sostituzione degli ultimi 2 Euro 5 in favore degli Euro 6. Oltre alle caratteristiche ambientali della flotta, che vedrà un ulteriore miglioramento con riduzione di impatto nel 2026, STPS è dotata di un impianto fotovoltaico presso la sede-deposito Sondrio che produce 52.000 KW/anno, utilizza luci a led in tutti i depositi ed ha convertito il proprio impianto di riscaldamento da gasolio a gas.

In relazione a quanto rilevato dall'indagine di Customer Satisfaction:

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2025	Obiettivo 2026
Basso livello di impatto ambientale	percezione del cliente, voto medio	7,31	>7,5
Basso livello di impatto ambientale	percezione del cliente, % soddisfatti	96%	>96%

Il dato di percezione sostanzialmente conferma l'obiettivo con la percentuale dei soddisfatti che raggiunge il 96%.

COMFORT

STPS garantisce che quasi tutti i veicoli sono sempre rimessati la notte e pertanto il microclima a bordo risente meno delle condizioni ambientali esterne; tutti i veicoli sono dotati di aria condizionata ed i veicoli extraurbani di linea sono tutti a pianale ribassato.

In relazione a quanto rilevato dall'indagine di Mystery Client e dall'indagine di Customer Satisfaction, di seguito evidenziamo i fattori di interesse e gli obiettivi 2026

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2025	Obiettivo 2026
Pulizia interna mezzo	servizio erogato, voto medio	8,40	>8
Pulizia interna mezzo	servizio erogato, % soddisfatti	98%	>95%
Pulizia esterna mezzo	servizio erogato, voto medio	8,40	>8
Pulizia esterna mezzo	servizio erogato, % soddisfatti	97%	>95%
Comfort sul mezzo	percezione del cliente, voto medio	8,13	>8
Comfort sul mezzo	percezione del cliente, % soddisfatti	98%	>95%

In termini di risultati questi evidenziano l'impegno dell'azienda nel superamento degli obiettivi dati e nel posizionamento delle percentuali dei soddisfatti vicina al 100%.

IL PERSONALE

Il personale viaggiante della STPS è dotato di divisa con logo aziendale ricamato sul taschino in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento, ed è dotato di cartellino identificativo con numero di matricola e logo aziendale. Dalle rilevazioni effettuate è risultato che nel 100% dei casi il nostro personale indossava correttamente la divisa aziendale.

STPS ha analizzato nel corso del 2025 il comportamento del proprio personale di guida che ha dimostrato un ottimo grado di professionalità e di attenzione al cliente, come evidenziato dai risultati sia della Customer Satisfaction, sia del Mystery Client sul servizio erogato.

Il mantenimento degli obiettivi ed il superamento della percentuale dei clienti soddisfatti ci fa mantenere gli obiettivi anche per il 2026 con un incremento della % di soddisfatti sulla Conoscenza del servizio.

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2025	Obiettivo 2026
Diffusione e chiarezza delle informazioni in generale	Percezione del cliente, voto medio	7,96	=>7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni alle fermate	Percezione del cliente, voto medio	8,11	=>7,5
Comunicazione sul servizio a bordo	servizio erogato, voto medio	7,95	=>7,5
App contenuti e impatto grafico	servizio erogato, voto medio	8,42	=>7,5
Sito WEB contenuti e impatto grafico	servizio erogato, voto medio	8,47	=>7,5

CERTIFICAZIONI

STPS possiede certificazione del sistema qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816:2002



CERTIFICAZIONE UNI EN 13816

La normativa UNI EN 13816 del 2002 rappresenta lo standard europeo relativamente al settore del trasporto pubblico. La norma fornisce la definizione di qualità del servizio di trasporto pubblico, individuando gli obiettivi e la misurazione della qualità del servizio stesso, al fine di promuovere un approccio di gestione e assicurazione della qualità nei sistemi di trasporto pubblico, focalizzando l'attenzione sulle esigenze ed aspettative del cliente, quale elemento centrale ed imprescindibile del sistema di trasporto. Il servizio di trasporto pubblico è progettato ed esercito per garantire la mobilità dei cittadini sul territorio con standard di qualità adeguati.

La norma in particolare nasce per fornire alle Aziende di TPL le linee guida per la certificazione di qualità del servizio di trasporto pubblico da esse erogato, consentendo di tradurre le aspettative e le percezioni del cliente in parametri di qualità gestibili e misurabili.

È il servizio di trasporto pubblico ad essere conforme alla norma e non l'azienda erogatrice del servizio stesso.

Più in generale la certificazione ai sensi della EN 13816, è la garanzia per il cliente che un servizio venga erogato secondo standard definiti a livello comunitario. In tale occorrenza l'operatore ha la facoltà di promuovere i propri servizi con la garanzia di qualità che la certificazione assicura, condizione di eccellenza che può rappresentare un vantaggio competitivo rispetto ad altri soggetti e comunque nei riguardi del cliente.

STPS ha deciso di avviare il processo di certificazione, al fine di allinearsi sempre più alle aspettative della clientela, inizialmente individuando 3 linee:

- A05: Chiavenna – Villa di Chiavenna
- A12: Morbegno – Nuova Olonio
- A36/37: Sondrio – Tornadri/Caspoggio

L'Azienda, avvalendosi della collaborazione di professionisti specializzati, ha attivato il processo di certificazione, attraverso la costruzione di un insieme di procedure ed analisi, univoche e replicabili, che sono orientate al miglioramento continuo del servizio erogato anche tenuto conto delle esigenze gestionali ed organizzative dell'Azienda stessa.

STPS ha ufficialmente ottenuto a fine 2021 la certificazione ai sensi della UNI EN 13816 dal TUV Rehinland (ente Certificatore) ed ha mantenuto la certificazione anche per il 2025 attivando le opportune azioni di miglioramento al fine di evitare ogni possibile degrado del servizio offerto al cliente.

STPS PER IL TURISMO

STPS offre un importante servizio turistico di noleggio con 10 bus dotati di tutti comfort. È possibile prenotare presso la sede di Sondrio al n. 0342.511212 ma anche presso le sedi di Morbegno e Chiavenna.

Sono disponibili autobus a partire da 24 posti, per gite nazionali o internazionali.

È possibile richiedere preventivi per telefono oppure via mail indirizzando le richieste a noleggi@stps.it.

IL SISTEMA TARIFFARIO E LE TARIFFE

Il bacino esercito da STPS prevede **un sistema tariffario a zone** che l'Agenzia del TPL di Sondrio è stato rivisto a settembre 2021. Le tariffe variano in relazione al numero di zone attraversate ed i titoli di viaggio per una più semplice riconoscibilità, sono prodotti con colori diversi; il piano tariffario applicato è presentato nella tabella che segue e viene aggiornato di anno in anno in base al raggiungimento di obiettivi specifici concordati con l'Agenzia della Mobilità del Bacino di Sondrio che li fissa considerando il tasso di inflazione su base annua calcolato in base all'indice FOI.

Per il 2025 gli obiettivi fissati dall'Agenzia di Bacino sono stati tutti raggiunti da STPS e ciò ha consentito all'azienda di adeguare le tariffe nella percentuale del 2,07%. Con il 2024 è stato introdotto l'abbonamento annuale, in particolare quello rivolto agli studenti, particolarmente conveniente dal punto di vista economico, favorendo così la fidelizzazione della clientela maggiormente propensa all'uso del TPL e la diminuzione dell'evasione.

TARIFE PRATICATE dal 01 Settembre 2025									
(tariffazione a zona autorizzata dalla G.R. con deliberazione n. II /32087 del 20-5-80)									
N. delle zone attraversate	Colore del documento di viaggio	Corsa semplice	Biglietto multicorse (10 corse)	Abbonamento settimanale ordinario	Abbonamento mensile ordinario	Abbonamento mensile ordinario 20 %	Abbonamento annuale ordinario	Abbonamento annuale ordinario 20 %	Abbonamento annuale studenti
1 - 2	bianco	€ 2,00	€ 18,00	€ 13,00	€ 40,00	€ 32,00	€ 360,00	€ 288,00	€ 315,00
3	azzurro	€ 2,50	€ 21,00	€ 16,00	€ 50,00	€ 40,00	€ 420,00	€ 336,00	€ 380,00
4	giallo	€ 3,00	€ 24,00	€ 19,00	€ 60,00	€ 48,00	€ 480,00	€ 384,00	€ 440,00
5 - 6	viola	€ 3,50	€ 27,00	€ 22,00	€ 70,00	€ 56,00	€ 540,00	€ 432,00	€ 500,00
7 - 8	rosso	€ 4,00	€ 30,00	€ 24,00	€ 75,00	€ 60,00	€ 600,00	€ 480,00	€ 560,00
9 - 10	verde	€ 4,40	€ 33,00	€ 26,00	€ 80,00	€ 64,00	€ 660,00	€ 528,00	€ 620,00
11 - 15	arancione	€ 4,80	€ 36,00	€ 26,00	€ 80,00	€ 64,00	€ 660,00	€ 528,00	€ 650,00
16 e oltre	marrone	€ 5,20	€ 39,00	€ 26,00	€ 80,00	€ 64,00	€ 660,00	€ 528,00	€ 650,00
Non sono previsti documenti di andata e ritorno									

I documenti di viaggio a tempo non consentono l'A/R

Per i titoli  Regionali e  Provinciali e per come ottenerli, si può fare riferimento direttamente al sito www.stps.it

LA RETE DI VENDITA

La rete di vendita di STPS è costituita da 49 punti distribuiti sul territorio servito.

Rete di vendita STPS Sondrio - 2025	
Edicole	4
Tabacchi	5
Bar	17
Alimentari	11
Consorzi Turistici	5
Alberghi	5
Cartolerie	2
Totale	49

Dove e come abbonarsi: punti vendita principali presso le autostazioni di Sondrio, Morbegno, Chiavenna dove, oltre ad acquistare tutti i titoli di viaggio, è anche possibile acquistare la tessera di riconoscimento personale BeGreen.

In caso di smarrimento della stessa è possibile richiedere il duplicato al costo di euro 5.

Oltre alla rete di vendita ordinaria nel corso del 2020 è stato implementato anche il sistema di vendita tramite l'APP MooneyGo che consente l'acquisto di titoli di viaggio e la loro validazione direttamente on line.

Da novembre 2025 sulla piattaforma MooneyGo è possibile effettuare la ricerca del percorso inserendo la fermata di partenza e quella di destinazione ed eventualmente concludere l'operazione con l'acquisto del tdv con l'importo calcolato in base alla tratta inserita.

Da circa 2 anni STPS è presente su Google Maps con le proprie linee e le fermate.

SONDRIO



**Consorzio Turistico
Sondrio e Valmalenco**
"Cuore di Valtellina"

<https://www.sondrioevalmalenco.it/>

☎ 0342 219246

✉ info@sondrioevalmalenco.it

MORBEGNO



PORTE DI VALTELLINA
Consorzio Turistico

<https://portedivaltellina.it/>

☎ 0342-601140

✉ infopoint@portedivaltellina.it

CHIAVENNA



<http://www.valchiavenna.com/it/index.html>

☎ 0343-37485

✉ infopoint.chiavenna@valchiavenna.com

Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata oppure comunicandolo direttamente all'autista. È vietato appoggiarsi alle porte nonché sostare in prossimità delle zone interessate dal movimento delle porte stesse.

Documenti di viaggio cartacei

Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria. Nel caso di acquisto a bordo del titolo di viaggio è consigliabile avere la moneta contata o banconote prossime al costo dei biglietti (taglio consigliato di massimo 10 €) - per facilitare la riscossione e la gestione del resto in quanto l'autista non può garantire il resto per tagli superiori. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento stesso e se vengono inizializzati sul periodo di riferimento (settimana e anno/mese e anno). Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale. I viaggiatori, quando salgono a bordo, sono tenuti a esibire il documento di viaggio all'autista e in generale ad ogni controllo eseguito dal personale di STPS o da essa incaricata. In caso di interruzione del viaggio per causa di forza maggiore non è previsto alcun rimborso da parte di STPS, a qualsiasi titolo richiesto. Il biglietto in corso d'uso è personale e non cedibile. Il viaggiatore è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare e di verificarne la corretta timbratura. Nel caso di assenza o guasto dell'obliteratrice il viaggiatore è tenuto a presentarlo al conducente per la convalida. Il personale incaricato del controllo dei titoli di viaggio ha la qualifica di Pubblico Ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. Pertanto i passeggeri sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità e ad esibire un documento di identità.

L'eventuale rifiuto è punito a norma di legge. In caso di accertata irregolarità del titolo di viaggio il passeggero è sanzionato nei termini di legge.

I bambini di età inferiore ai 4 anni se accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente previa esibizione di documento d'identità che attesti l'età del bambino.

Documenti di viaggio elettronici

Dall'estate 2024 è attivo, a fianco dei titoli cartacei, anche il sistema di BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA che, a regime, sostituirà completamente l'attuale sistema cartaceo. Il sistema si compone di una tessera personale elettronica BE GREEN, acquistabile al costo di 5 euro presso le biglietterie STPS di Sondrio Autostazione, Morbegno Autostazione e Chiavenna Stazione, con validità di 5 anni, sulla quale potranno essere caricati i titoli di viaggio elettronici acquistabili anche presso le rivendite del territorio, salvo gli abbonamenti annuali che saranno ricaricabili solo presso le biglietterie di Sondrio, Morbegno e Chiavenna. In caso di smarrimento o furto della tessera BE GREEN sarà possibile richiedere il duplicato al costo di 5 euro, ottenendo anche la riattivazione dei titoli di viaggio presenti sulla tessera precedente.

Valgono, per quanto applicabili, le stesse regole di utilizzo dei documenti di viaggio cartaceo di cui al paragrafo precedente.

Rimborso titoli d viaggio

In caso di trasferimento di residenza, cambio sede di lavoro o scuola, è ammessa la richiesta di rimborso dell'abbonamento annuale; l'entità del rimborso viene determinata sottraendo dal valore dell'abbonamento annuale il valore di tanti abbonamenti mensili quanti sono stati i mesi di utilizzo; STPS si riserva di valutare i singoli casi di richiesta di rimborso.

Sconti IO VIAGGIO IN FAMIGLIA e Forze dell'Ordine

Sono inoltre previste delle scontistiche sugli abbonamenti mensili e annuali per le famiglie: nel caso di più figli minorenni abbonati (con la medesima tipologia di abbonamento – mensile o annuale) è previsto il 20% di sconto per il secondo figlio di età inferiore a 18 anni, sarà invece totalmente gratuito per il terzo figlio e successivi di età inferiore a 18 anni. La scontistica segue il principio secondo il quale si applica uno sconto maggiore sull'abbonamento più economico (in caso di 3 figli minorenni - l'abbonamento con tariffa superiore viene pagato per intero, quello con tariffa intermedia gode dello sconto del 20% e quello con la tariffa più bassa è gratuito).

Previo esibizione del tesserino personale di riconoscimento o del distintivo di appartenenza al Corpo, al momento della salita su un mezzo, è consentita la circolazione a titolo gratuito agli agenti e ufficiali delle Forze dell'Ordine di cui all'art. 57 del c.p.p. cui specifiche leggi o

regolamenti attribuiscono le funzioni di pubblica sicurezza (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del fuoco, Unità Carabinieri per la tutela forestale, ambientale e agroalimentare (ex Guardia Forestale), Polizia penitenziaria e Polizia locale - i cui comandi di appartenenza sono siti sul territorio della Regione Lombardia).

Diritti dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta

STPS garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, STPS impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori. Per una migliore organizzazione del trasporto di passeggeri con mobilità ridotta che richieda l'uso della pedana, è opportuno prendere accordi con l'ufficio movimento di STPS al numero 0342 511212.

È ammesso il trasposto gratuito dei cani-guida; in presenza di cane-guida, non è prevista la presenza di ulteriore accompagnatore non pagante, anche in caso di utente titolare di tessera "Agevolata con accompagnatore".

Trasporto passeggini e carrozzine per bambini

Sugli autobus dove è presente lo spazio riservato ai passeggeri con mobilità ridotta in carrozzella, per le quali è prevista la precedenza di utilizzo, se non già occupata è possibile occupare tale area con passeggini e carrozzine per bambini che devono essere disposti contromarcia e appoggiati allo schienale della postazione con le ruote bloccate e il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere chiuso e dovrà essere collocato nell'apposito vano bagagli. In ogni caso sarà comunque necessario tenere in braccio o per mano il bambino.

Trasporto animali da compagnia

Ogni viaggiatore può portare con sé a pagamento un solo animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo:

- con museruola e guinzaglio dovrà essere tenuto in braccio o comunque tra le gambe;
- dentro una gabbietta o scatola, comunque dalle dimensioni non superiori a cm 56x45x25, lo si può tenere a terra.

Gli animali di taglia maggiore (che non possono essere messi in una gabbietta di dimensioni inferiori a cm 56x45x25) non sono ammessi. Gli animali non possono occupare posti a sedere e non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o

rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento di eventuali danni.

Trasporto bagagli o oggetti di proprietà del cliente

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente, oltre ad un bagaglio a mano dalle dimensioni non superiori a cm 56x45x25, un collo (valigia o zaino) da collocare nell'apposito vano bagagli dalle dimensioni non superiori a cm 80x60x40 e peso inferiore a 32 kg. I colli aggiuntivi e fuori misura oppure sci e slitte sono soggetti all'applicazione della tariffa in vigore per il trasporto dei bagagli. STPS si riserva comunque di accettare il trasporto dei bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile o sostanze corrosive. Nel bagaglio consegnato al vettore non è, inoltre, ammesso includervi denaro, gioielli e altri oggetti o documenti di valore. STPS si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio. STPS risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili; il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della legge 450/85. I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore al personale di bordo, immediatamente all'arrivo e confermati comunque per iscritto a STPS Via Samaden, 35 – 23100 SONDRIO oppure tramite posta elettronica entro dieci giorni dalla fine del viaggio. Gli oggetti (valigie, sci, pacchi a seguito del viaggiatore-cliente) sono trasportati in bagagliera con l'attenzione a non danneggiare tali beni e a non lasciarli all'azione degli agenti atmosferici. La tariffa di trasporto bagagli e le modalità di trasporto sono disponibili presso le rivendite dei biglietti.

Trasporto biciclette

Sulle linee extraurbane non è ammesso il trasporto di biciclette.

Gruppi numerosi

Per una migliore organizzazione del trasporto di gruppi con un numero di passeggeri maggiore di 5, è opportuno prendere accordi con l'ufficio movimento di STPS al numero 0342 511212.

Oggetti rinvenuti

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono depositati presso i seguenti uffici di STPS:

- Autostazione di Sondrio - Via Tonale 13;
- Autostazione di Morbegno - Piazza Bossi 10;
- Sede di Chiavenna- Via Principe Amedeo 5;

ove sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari, i quali sono tenuti a presentare un documento d'identità e a fornire tutte le indicazioni utili alla conferma dell'effettiva titolarità.

Assicurazione

Gli autobus STPS sono coperti di assicurazione per la responsabilità civile con massimali ben superiori ai limiti di legge.

Norme comportamentali

È fatto divieto al viaggiatore di:

- a) fumare (Legge n. 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso di STPS;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale di STPS, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale. I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di STPS emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale incaricato di pubblico servizio e come tale tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo ove espressamente previsto per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore è tenuto a sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni o mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale. STPS declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. STPS declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendentemente dalla propria volontà.

Reclami ed osservazioni

STPS al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della segnalazione e del reclamo.

Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse. La segnalazione può essere inoltrata a STPS tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area "Segnalazioni" sul sito www.stps.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo: S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. - Via Samaden, 35 - 23100 SONDRIO (SO)
- a mezzo mail all'indirizzo info@stps.it;
- a mezzo fax al n. 0342511464;

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. STPS garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Reclami per violazione dei diritti del passeggero

STPS garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite da STPS anche nella sezione dedicata del sito www.stps.it, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami", nonché a bordo degli autobus.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) utilizzando più canali tra cui:
 1. il sito web, con accesso dall'apposita sezione "Reclami" dedicata e accessibile dall'home page del sito www.stps.it;
 2. inoltrando una mail all'indirizzo info@stps.it con rilascio di apposita ricevuta di protocollazione.
 3. a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo:
S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A.
Via Samaden, 35 - 23100 SONDRIO (SO)
- c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.stps.it in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso STPS provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:
 - mancata emissione del biglietto
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - mancata assistenza al passeggero
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - ritardi, reinstradamenti e soppressioni
 - informazioni relative a cancellazioni e ritardi
 - mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo
- per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato a STPS esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e trasmesso a STPS nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, STPS notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, STPS fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra, si consideri quanto segue:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna a STPS;
- c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte di STPS nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- d) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- e) consegna del reclamo presso una biglietteria, gli uffici periferici o sede aziendale il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto da STPS nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato in 2 biglietti di corsa semplice riferibili al servizio di trasporto nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte di STPS e pari a 3 biglietti di corsa semplice nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo. Anche in caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo è corrisposto all'utente con le stesse modalità di

cui sopra. Nelle casistiche inserite nella tabella seguente, sono riportati gli indennizzi a favore dell'utente:

Tipo di irregolarità	Entità dell'indennizzo
Totale o parziale non effettuazione della corsa con corsa successiva prevista dopo oltre 30'	2 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire
Servizio interrotto durante il viaggio, con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	2 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire
In caso di totale o parziale non effettuazione all'ultima corsa del servizio extraurbano oppure di interruzione durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30'	5 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità di STPS, quali ad esempio i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero, ad eccezione delle fasce di garanzia previste, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc.;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

STPS, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:

- 1. i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
- 2. la tipologia di servizio;
- 3. la data di ricevimento del medesimo;
- 4. i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.

STPS, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo in ottemperanza a quanto previsto dalla propria Privacy Policy, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in

relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Reclamo in seconda istanza all'autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo a STPS, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.stps.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it;
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

Per reclami in caso di controversie o ricorsi contro le sanzioni, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al recapito sottoindicato. Il tempo massimo in cui l'utente ha la possibilità di effettuare ricorso e/o reclamo è di 30 giorni.

STPS Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. – Via Samaden. 35 – 23100 Sondrio
Mail: info@stps.it

Informazione

Per garantire al cliente una costante informazione sul servizio, sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo la S.T.P.S. utilizza i seguenti strumenti:

- ☎ 0342-511212 Direzione Aziendale nelle ore 8/12 e 13/17 dei giorni lavorativi
- ☎ 0342-213170 Autostazione e Biglietteria Sondrio nelle ore 7.45/13.10 e 14/18.40 dal lunedì al venerdì. Sabato 7.45/13.00
- ☎ 0342-601140 Biglietteria Autostazione Morbegno nelle ore 8.30/13 e 14/18.20 dal lunedì al sabato
- ☎ 0342-610135 Autostazione Morbegno nelle ore 7.40/13.10 e 14.45/18. dal lunedì al sabato
- ☎ 0343-32232 Autostazione Chiavenna nelle ore 7.30/11.30 e 14.30/16.30 dal lun. al sab.
- ☎ 0343-37485 Biglietteria Chiavenna nelle ore 9/12.40 e 14/18.50 dal lunedì al sabato. Domenica e Festivi 10/12 e 14.30/18
- ✉ fax servizio continuo: 0342-511464 Sede di Sondrio; 0342-600063 Sede di Morbegno; 0343-32232 Sede di Chiavenna
- ✉ posta elettronica indirizzo info@stps.it

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Sospensione del servizio

L'esercizio delle autolinee di Trasporto Pubblico è sospeso il giorno 25 dicembre di ogni anno.

Infrazioni, sanzioni e regime sanzionatorio

Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio o titolo di viaggio non convalidato correttamente, è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa entro i limiti fissati dalla Regione Lombardia (importo pari a 80 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

SANZIONI	MODALITA' DI PAGAMENTO	IMPORTO SANZIONE BASE	SPESE AMM.VE	BIGLIETTO	TOTALE da pagare
30% in meno della sanzione ridotta (senza spese amministrative)	Se <u>pagata immediatamente a bordo</u>	37 €	-	2 €	39 €
30% in meno dell'importo della sanzione ridotta	Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	37 €	12 €	2 €	51 €
Sanzione ridotta (pari ad 1/3 della sanzione massima)	Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	53 €	12 €	2 €	67 €
Sanzione massima (80 volte il costo della tariffa minima)	Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	160 €	12 €	2 €	174 €
Dimenticanza abbonamento personale	Entro il 5 ^a giorno	-	12 €	-	12 €

La sanzione minima è pari a 37,00 € (oltre al costo del biglietto 2€) nel caso in cui la sanzione venga pagata direttamente a bordo. In caso di *utente con età minore o uguale a 14 anni* vi è la possibilità di saldare la l'importo fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica "Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981" inviata da STPS attraverso "Raccomandata con ricevuta di ritorno".

Spese amministrative 12,00 €: in caso di dimenticanza dell'abbonamento, l'utente verrà sanzionato come se a bordo non avesse regolare titolo di viaggio. Se entro 5 giorni dalla data del verbale, l'utente si presenta di persona presso le nostre sedi esibendo un abbonamento personale in corso di validità alla data e ora di emissione del verbale (obliterato in una data e ora precedenti, inizializzazione corretta di mese e anno, riporto numero di tessera), gli verranno addebitate solo le spese amministrative. In caso di *utente con età minore o uguale a 14 anni* vi è la possibilità di saldare le spese amministrative di

12,00 € fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica “Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981” inviata da STPS attraverso “Raccomandata con ricevuta di ritorno”.

La sanzione è pari a 37,00 € (oltre a spese amministrative 12€ e costo del biglietto 2€) nel caso in cui non venga pagata a bordo ma venga comunque pagata entro 5 giorni dall’emissione del verbale. In caso di utente *minorenne di età compresa tra 15 e 17 anni* vi è la possibilità di saldare l’importo, fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica “Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981” inviata da STPS attraverso “Raccomandata con ricevuta di ritorno”.

La sanzione ridotta è pari a 53,00 € (oltre a spese amministrative 12€ e costo del biglietto 2€) nel caso in cui venga pagata dopo 5 giorni e comunque entro 60 giorni dall’emissione del verbale. Nel caso in cui l’utente sanzionato, non abbia provveduto a pagare la sanzione entro 5 giorni dall’emissione del verbale, STPS procederà all’invio della notifica di sanzione amministrativa - informativa di cortesia.

La sanzione massima è pari a 160 € (oltre a spese amministrative 12€ e costo del biglietto 2€) nel caso in cui l’utente sanzionato, non abbia provveduto a pagare la sanzione con le modalità descritte ai punti precedenti; dopo 60 giorni dall’emissione del verbale, STPS invierà l’avviso “termini scaduti per il pagamento in forma ridotta” con “Raccomandata con ricevuta di ritorno” – a seguito dell’invio dell’avviso termini scaduti, l’utente dovrà pagare la sanzione massima, pari a 160 €.

Modalità di pagamento

I pagamenti delle sanzioni secondo la normativa attuale possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- in contanti e/o con carte elettroniche presso le sedi di:
 - Biglietteria - Sondrio via Tonale 13;
 - Biglietteria - Morbegno Piazza Bossi 9;
 - Biglietteria - Chiavenna Piazza Stazione;
 - Uffici - Sondrio via Samaden 35;
- Bonifico Bancario IBAN IT5600623011010000016117571, intestato a S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A., specificando il numero di verbale nella causale.

Reclami per sanzioni

Le segnalazioni riguardanti ricorsi/reclami possono essere inoltrate tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al recapito “S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici S.p.A. – Via Samaden, 35 – 23100 Sondrio”. Il tempo massimo in cui l’utente ha la possibilità

di effettuare ricorso e/o reclamo è di 30 giorni. L'informativa sulla privacy è consultabile sul sito www.stps.it.

Il pagamento di una sanzione non permette la contestazione della stessa.

Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami", nonché a bordo degli autobus.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui:

1. il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
2. inoltrando una mail all'indirizzo info@stps.it con rilascio di apposita ricevuta di protocollazione.
3. a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo:

S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A.
Via Samaden, 35
23100 SONDRIO (SO)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.stps.it in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► **per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra, si consideri quanto segue:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

- d) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- e) consegna del reclamo presso una biglietteria, gli uffici periferici o sede aziendale il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato in 2 biglietti di corsa semplice riferibili al servizio di trasporto nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari a 3 biglietti di corsa semplice nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Anche in caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo è corrisposto all'utente con le stesse modalità di cui sopra.

Nelle casistiche inserite nella tabella seguente, sono riportati gli indennizzi a favore dell'utente:

Tipo di irregolarità	Entità dell'indennizzo
Totale o parziale non effettuazione della corsa con corsa successiva prevista dopo oltre 30'	2 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire
Servizio interrotto durante il viaggio, con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento	2 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire
In caso di totale o parziale non effettuazione all'ultima corsa del servizio extraurbano oppure di interruzione durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30'	5 biglietti di corsa semplice del valore della tratta della quale si sarebbe voluto usufruire

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad esempio i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero,

ad eccezione delle fasce di garanzia previste, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc.;

- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:

1. i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
2. la tipologia di servizio;
3. la data di ricevimento del medesimo;
4. i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.

L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo in ottemperanza a quanto previsto dalla propria [Privacy Policy](#)., ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

RECLAMO IN SECONDA ISTANZA ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in

merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami

possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.stps.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

Per reclami in caso di controversie o ricorsi contro le sanzioni, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al recapito sottoindicato. Il tempo massimo in cui l'utente ha la possibilità di effettuare ricorso e/o reclamo è di **30 giorni**.

STPS Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. – Via Samaden. 35 – 23100 Sondrio

Mail: info@stps.it

Informazione

Per garantire al cliente una costante informazione sul servizio, sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo la S.T.P.S. utilizza i seguenti strumenti:

- ☎ 0342-511212 Direzione Aziendale
- ☎ 0342-213170 Autostazione di Sondrio
- ☎ 0342 219246 Biglietteria di Sondrio (Consorzio Turistico Sondrio e Valmalenco)
- ☎ 0342-610135 Autostazione di Morbegno
- ☎ 0342-601140 Biglietteria di Morbegno (Consorzio Turistico Porte di Valtellina)
- ☎ 0343-32232 Autostazione Chiavenna
- ☎ 0343-37485 Biglietteria Chiavenna (Consorzio Turistico Valchiavenna)
- 💻 posta elettronica indirizzo info@stps.it

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Sospensione del servizio

L'esercizio delle autolinee di Trasporto Pubblico è sospeso il giorno 25 dicembre di ogni anno.

LE REGOLE PER IL PERSONALE

STPS definisce un decalogo al quale il proprio personale deve attenersi:

Cortesìa: la cortesia è una "qualità personale" indispensabile, che si può perfezionare grazie ad una sorveglianza continua del proprio comportamento che deve comprendere educazione, rispetto e gentilezza

Capacità di ascolto: è molto importante sforzarsi di capire le esigenze del cliente: **stare ad ascoltare** con attenzione richieste e reclami, **interpretare** tempestivamente e in modo preciso comportamenti e malumori.

Competenza: la competenza è data dall'insieme delle conoscenze e delle capacità pratiche necessarie per una guida ottimale: conoscenza tecnica dei mezzi, capacità di guida e di attenzione alle aspettative del cliente.

Ordine e precisione: sono comportamenti necessari sia per quanto riguarda l'esplicazione dei propri compiti sia per quanto attiene alla propria persona; fermo restando il divieto, durante il servizio, di indossare indumenti diversi da quelli stabiliti si ricordano le regole del decoro e della diligenza nel tenere la divisa. E' discrezionale, nell'ambito dell'assegnazione ufficiale di massa vestiario, indossare capi in relazione alle diverse condizioni climatiche ambientali.

Cooperazione: nell'azienda il lavoro di ogni dipendente volge ad un medesimo scopo e si traduce in vantaggi diretti ed indiretti per tutti coloro che partecipano alla vita aziendale, è, quindi, importantissimo che vi sia uno spirito di collaborazione tale da permettere il raggiungimento della più alta efficienza aziendale e, nel contempo, di rendere l'ambiente più gradevole e meno gravoso il lavoro stesso.

Capacità organizzativa: consiste nel regolare il proprio lavoro in modo da poter dare il massimo rendimento senza sprecare tempo ed energie

Capacità di adattamento: è il saper reagire positivamente alle nuove situazioni di lavoro richieste dalle esigenze di migliorare l'efficienza aziendale e la qualità del servizio.

Puntualità: la puntualità va intesa non solo come osservanza dell'orario di lavoro, ma anche come precisione, tempestività ed opportunità nell'esecuzione dei propri compiti.

Linguaggio: Il modo di esprimersi deve essere chiaro, educato e corretto.

Onestà: soprattutto quando si lavora collaborando con altri e a contatto con il pubblico, il comportamento deve essere improntato costantemente a principi di correttezza, lealtà e integrità.

DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori. Per una migliore organizzazione del trasporto di passeggeri con mobilità ridotta che richieda l'uso della pedana, è opportuno prendere accordi con l'ufficio movimento di STPS al numero 0342 511212.

LOTTA ALL'EVASIONE

STPS è impegnata nella lotta all'evasione tariffaria attraverso controlli periodici sui propri mezzi con personale interno ed esterno abilitato alle funzioni di Polizia Amministrativa.

Negli ultimi 8 anni ha raggiunto risultati importanti riportando l'evasione al di sotto del 1% come si evidenzia dalla tabella che segue:

Anni	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Evasione %	3,60%	2,34%	2,02%	2,95%	1,41%	5,27%	2,53%	0,67%

STPS intende quindi proseguire nel corso del 2026 e degli anni a seguire, nel contenimento dell'evasione tariffaria attivando verifiche sul campo in modo continuativo, mantenendo **il livello di viaggiatori controllati > 3%** dei viaggiatori totali/anno e dando di ciò adeguata informazione alla clientela.

In particolare nel corso del 2025 sono stati effettuati i seguenti controlli:

Totale Pax	Pax controllati	Numero Multe	% Sanzioni
11297	11111	74	0,67%

Per raggiungere questi risultati ed offrire un senso di attenzione e di equità a bordo dei bus, STPS si serve di strutture esterne specializzate per incrementare di verificatori titoli di viaggio e quindi i controlli, attivando campagne di controllo periodiche.

REGIME SANZIONATORIO

Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio o titolo di viaggio non convalidato correttamente, è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia di importo pari a 80 volte la tariffa minima, oltre al prezzo del biglietto. Il valore della Sanzione viene calcolato a partire dall'importo della tariffa minima che dal 1 settembre 2023 è pari a 2 € e resterà in vigore fino ad eventuali aumenti. Il valore della tariffa minima aggiornato è consultabile sul sito internet [stps.it].

Sanzione Minima 39 € - 30% in meno di 1/3 di 80 volte il costo della tariffa minima (corsa semplice zona 1) + costo del biglietto ,(2 €) senza spese amministrative

La sanzione minima totale è pari a 39 € nel caso in cui la sanzione venga pagata direttamente a bordo.

In caso di utente con età minore o uguale a 14 anni vi è la possibilità di saldare la sanzione di 39 € fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica “Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981” inviata da STPS attraverso “Raccomandata con ricevuta di ritorno”.

Spese amministrative 12,00 €

In caso di dimenticanza dell’abbonamento, l’utente verrà sanzionato come se a bordo, non avesse regolare titolo di viaggio. Se entro 5 giorni dalla data del verbale, l’utente si presenta di persona presso le nostre sedi esibendo un abbonamento personale in corso di validità alla data e ora di emissione del verbale (obliterato in una data e ora precedenti, inizializzazione corretta di mese e anno, riporto numero di tessera), gli verranno addebitate solo le spese amministrative di 12,00 €.

In caso di utente con età minore o uguale a 14 anni vi è la possibilità di saldare le spese amministrative di 12,00 € fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica “Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981” inviata da STPS attraverso “Raccomandata con ricevuta di ritorno”.

Sanzione Minima + Spese amministrative + Biglietto tariffa minima 51 € La sanzione è pari alla sanzione minima (37 €) + spese amministrative (12,00 €) + biglietto tariffa minima (2€) nel caso in cui la sanzione non venga pagata a bordo ma venga comunque pagata entro 5 giorni dall’emissione del verbale. In caso di utente minorenne (età compresa tra 15 e 17 anni) vi è la possibilità di saldare la sanzione di 51 € fino ai 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della notifica “Relazione di notifica di sanzione amministrativa al responsabile ex art.2 L. 689/81 ai sensi dell’articolo 14 della legge n. 689 del 24 novembre 1981” inviata da STPS attraverso “Raccomandata con ricevuta di ritorno”

Sanzione Ridotta 67 € - 1/3 di 80 volte il costo della tariffa minima (53 €) + spese amministrative (12 €) + biglietto tariffa minima (2 €)

Nel caso in cui l’utente sanzionato, non abbia provveduto a pagare la sanzione entro 5 giorni dall’emissione del verbale, STPS procederà all’invio della notifica di sanzione amministrativa - INFORMATIVA DI CORTESIA.

La sanzione è pari a 67 € nel caso in cui venga pagata dopo 5 giorni e comunque entro 60 giorni dall’emissione del verbale.

Sanzione Massima 174 € - 80 volte il costo della tariffa minima (160 €) + Spese amministrative (12 €) + biglietto tariffa minima (2 €)

Nel caso in cui l’utente sanzionato, non abbia provveduto a pagare la sanzione con le modalità descritte ai punti precedenti, dopo 60 giorni dall’emissione del verbale, STPS invierà l’avviso “termini scaduti per il pagamento in forma ridotta” con “Raccomandata con ricevuta di ritorno” – a seguito dell’invio dell’avviso termini scaduti, l’utente dovrà pagare la sanzione massima.

Modalità di pagamento

I pagamenti delle sanzioni secondo la normativa attuale possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- ✓ Contanti e/o carte elettroniche presso le autostazioni di:
 - ✓ Sondrio via Samaden 35,
 - ✓ Morbegno Piazza Bossi 9,
 - ✓ Chiavenna Piazza Stazione

Bonifico Bancario IBAN IT560623011010000016117571, intestato a S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A., specificando il numero di verbale nella causale.

Reclami per sanzioni

Le segnalazioni riguardanti ricorsi/reclami possono essere inoltrate tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al recapito "S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici S.p.A. – Via Samaden, 35 – 23100 Sondrio". Il tempo massimo in cui l'utente ha la possibilità di effettuare ricorso e/o reclamo è di 30 giorni. L'informativa sulla privacy è consultabile sul sito www.stps.it.

N.B. Il pagamento di una sanzione non permette la contestazione della stessa.

L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

STPS ha analizzato nel corso del 2025 il livello di comunicazione percepito in generale e alle fermate e il livello di comunicazione erogato nei punti di contatto con il cliente.

STPS fornisce ai propri clienti informazioni attraverso il proprio sito WWW.STPS.IT, attraverso l'APP, con orari alle fermate, su Google Maps ed attraverso informazione diretta a bordo bus o nei punti vendita.

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2025	Obiettivo 2026
Diffusione e chiarezza delle informazioni in generale	Percezione del cliente, voto medio	7,96	=>7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni alle fermate	Percezione del cliente, voto medio	8,11	=>7,5
Comunicazione sul servizio a bordo	servizio erogato, voto medio	7,95	=>7,5
App contenuti e impatto grafico	servizio erogato, voto medio	8,42	=>7,5
Sito WEB contenuti e impatto grafico	servizio erogato, voto medio	8,47	=>7,5

La percezione del cliente sulla comunicazione è molto buona, è comunque intenzione di STPS di proseguire nel corso del 2026 il processo di revisione della propria comunicazione che muove dal riscontro sulla qualità erogata e che prevede la continuazione del progetto di rivisitazione delle fermate e della comunicazione al pubblico sempre in fermata; inoltre sul sito di STPS nella sezione news sono visibili le comunicazioni rivolte all'utenza ed aggiornate in tempo reale nel caso di chiusura o cambio di una tratta.

Da settembre 2025 sono rese disponibili su tutte le fermate della rete STPS, le nuove tabelle orario in formato orizzontale, predisposte secondo la grafica regionale

Inoltre nelle biglietterie principali sono stati posti dei quadri orari con tutti gli orari di partenza per tutte le linee che partono da ciascuna rimessa.

L'ASCOLTO DEL CLIENTE

Gli strumenti fondamentali dell'ascolto del cliente per la valutazione del servizio offerto sono:

- ✓ la customer satisfaction
- ✓ il mystery client
- ✓ la gestione dei reclami



Queste rilevazioni sono legate le une alle altre a formare un circolo virtuoso di ascolto del cliente.

Nel corso del 2022 STPS ha attivato di fatto questo circolo virtuoso commissionando sia l'indagine di Customer Satisfaction, sia l'indagine di Mystery Client, due iniziative molto importanti che certificano l'importanza dell'attenzione al cliente per STPS.

LA CUSTOMER SATISFACTION

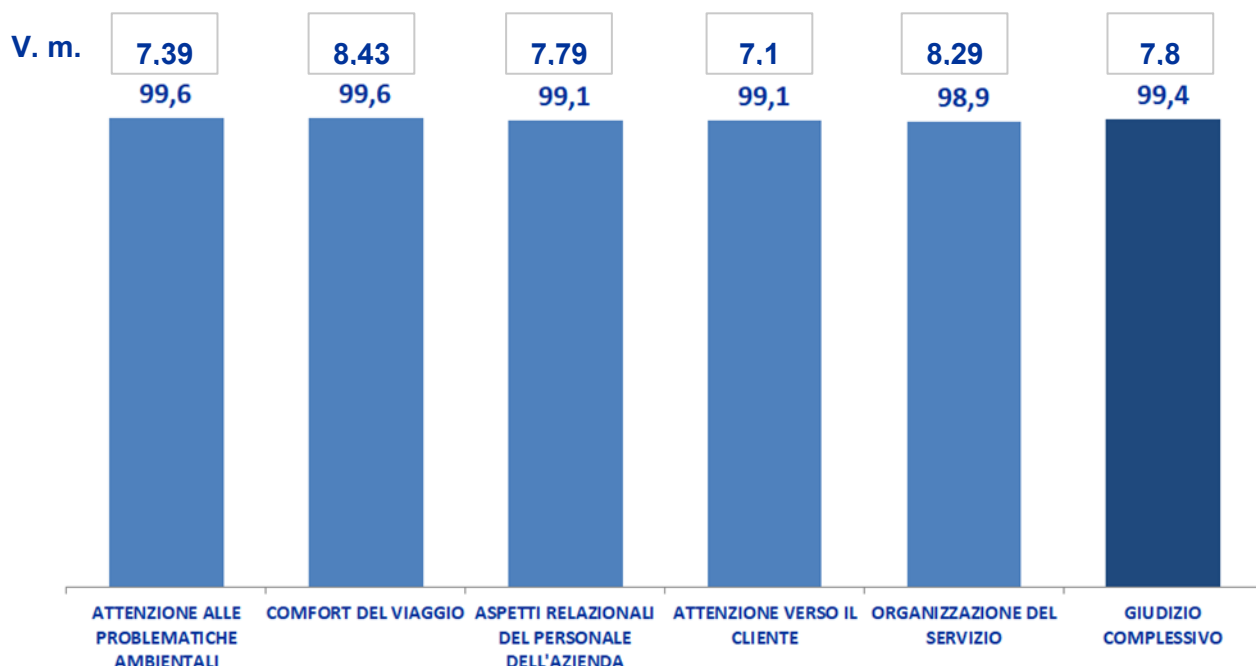
L'indagine Customer Satisfaction permette di misurare **la qualità percepita** e la qualità attesa sul servizio da parte del cliente e rappresenta uno strumento fondamentale per il monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente utilizzando una serie di parametri la cui valutazione rappresenta il punto di partenza per la predisposizione delle Azioni di Miglioramento che coinvolgono tutti i processi aziendali e che rappresentano gli impegni presi dall'azienda nei riguardi dei clienti. L'indagine di Customer Satisfaction è stata effettuata nel mese di novembre 2022 su corse a alta, media, bassa frequentazione e ripetuta nel 2023 e nel 2025 proprio per verificare direttamente attraverso l'opinione espressa dal cliente, il livello di miglioramento e la bontà delle azioni messe in campo anche a valle della pandemia del 2020.

Nel complesso sono state effettuate **560 interviste** così distribuite:

- ✓ extraurbano di Sondrio 410
- ✓ extraurbano di Morbegno 100
- ✓ extraurbano di Chiavenna 50

MACROFATTORI del servizio e GIUDIZIO COMPLESSIVO

Valutazione su scala 1 – 10 (% di voti 6 – 10 e voto medio)



Tutte le aree del servizio sono valutate come percezione in maniera più che soddisfacente con un giudizio complessivo che vede la quasi totalità degli intervistati soddisfatti (voto compreso tra il 6 ed il 10) ed un voto medio pari a **7,8**.

Nel dettaglio tutti i macrofattori ottengono valutazioni ottime con un livello di soddisfazione superiore all'98% ma voti medi leggermente inferiori sempre al giudizio complessivo. Poiché il voto complessivo è stato chiesto a valle dell'analisi di dettaglio, emerge che anche se gli intervistati nel momento del giudizio sui singoli aspetti hanno individuato delle piccole zone d'ombra, pensando al servizio nel suo complesso hanno manifestato una valutazione superiore e ancor più positiva.

IL MYSTERY CLIENT

Come la Customer Satisfaction rappresenta il giudizio **soggettivo** espresso direttamente dal cliente su quanto percepisce e quanto si attende al servizio, l'indagine di Mystery Client serve a valutare in modo il più **oggettivo** possibile la qualità del servizio effettivamente erogato dall'azienda.

L'indagine di Mystery Client viene effettuata attraverso un monitoraggio anonimo del **servizio erogato** dall'azienda effettuato da rilevatori esperti e formati, che si comportano come *normali clienti*. Il Cliente Misterioso è un rilevatore che, in fase di progettazione dell'indagine, riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri predisposti e da osservare, riportando su schede di valutazione all'uopo

predisposte e delle quali è dotato durante i monitoraggi sul campo, i singoli risultati evitando, per quanto possibile, giudizi soggettivi.

In merito al servizio di STPS per il 2024 sono state effettuate 91 osservazioni così distribuite:

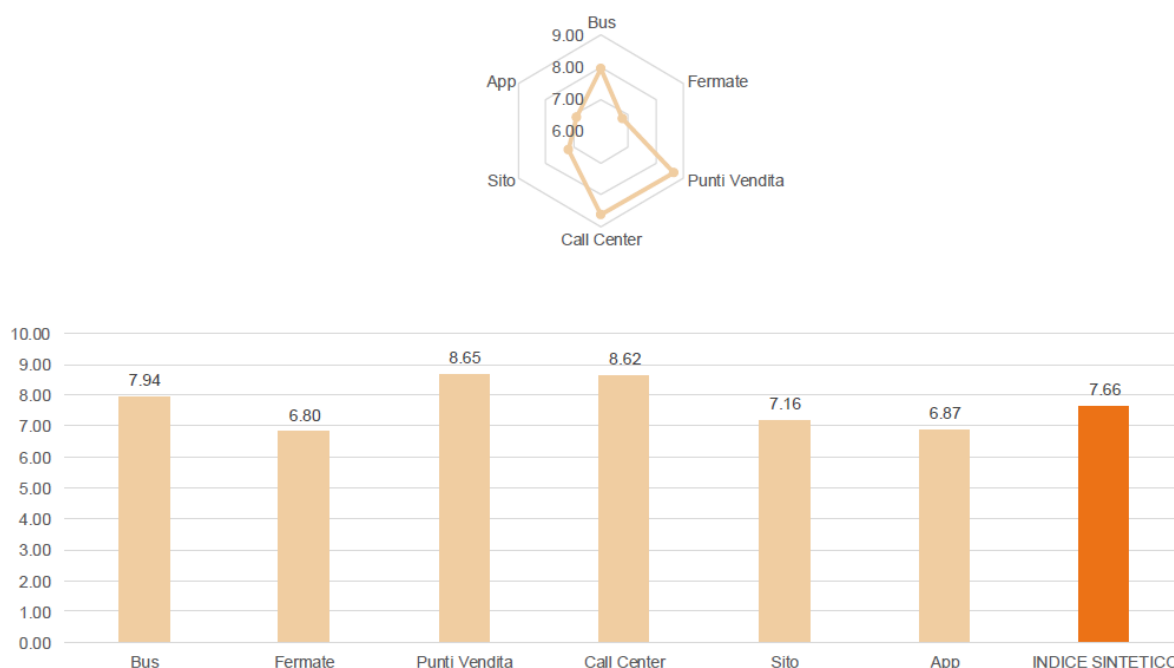
EXTRAURBANO	MC 2022	MC 2024
N° singole fermate monitorate	12	14
N° singole corse monitorate	41	40
N° osservazioni punti vendita	8	9
N° chiamate call center	20	20
N° osservazioni indipendenti WEB+APP	8	8
Totale Osservazioni	89	91

La valutazione degli ambiti di indagine presenti sulle schede, prevede l'attribuzione di un voto da 1-10 per i fattori misurabili e SI/NO per fattori ove si verifichi la presenza o meno.

L'indice sintetico o indice medio generale di STPS nel Bacino di Sondrio evidenzia una buona valutazione globale, pari a 7,66 con importanti differenze tra le singole aree. Molto positive le aree riguardanti le *Linee*, i *Punti Vendita* e il *Call Center* mentre da migliorare quelle relative alle *Fermate* e *Sito WEB e App*

Valutazione sintetica

Punteggi classi Mystery Client 2024 SONDRIO



A fronte di un miglioramento che si registra su ogni macrovoce, il livello di attenzione si focalizza ancora e maggiormente sulle **Fermate** che sono uno degli elementi fondamentali del servizio e ne garantiscono l'accesso; le fermate non sono di proprietà di STPS ma STPS

stessa si impegna comunque, in collaborazione con l'Agenzia della Mobilità del Bacino di Sondrio, al miglioramento dell'accesso al servizio ed in particolare sui seguenti elementi:

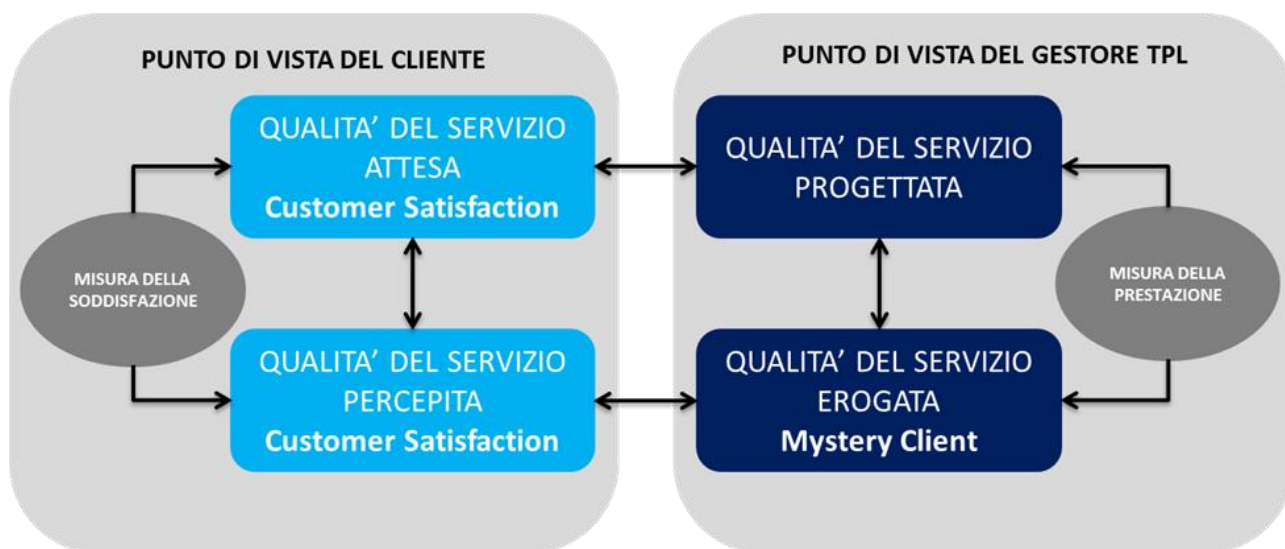
- ✓ revisione dell'allestimento delle fermate e eventuale riprogettazione
- ✓ formato e comunicazione degli orari
- ✓ informazioni e comunicazioni sul servizio

Per quanto riguarda l'**APP** le azioni di miglioramento intraprese da STPS hanno portato già ad un buon livello che deve essere migliorato con l'introduzione del calcola percorso, delle informazioni in tempo reale e dell'e-commerce, che verranno implementati nel corso del 2026 a seguito dell'introduzione a regime del monitoraggio della flotta e della bigliettazione elettronica.

IL CIRCOLO VIRTUOSO DELLA QUALITÀ

Di fatto STPS già dal 2018 ha attivato il circolo virtuoso della qualità attraverso il quale definire i principali indicatori del servizio da tenere sotto controllo e gli obiettivi di miglioramento di anno in anno. In particolare lo schema che segue evidenzia due aree che rappresentano i 2 punti di vista principali:

- ✓ il punto di vista del cliente, ovvero il beneficiario del servizio, che si esplica nella qualità:
 - ✓ Attesa – livello di qualità richiesto dal cliente;
 - ✓ Percepita - livello di qualità effettivamente percepito dal cliente all'atto della fruizione del servizio;
- ✓ il punto di vista dell'azienda, ovvero il soggetto che esercisce (eroga) il servizio, che si traduce nella qualità:
 - ✓ Progettata/Programmata – livello di qualità che l'azienda si prefigge di erogare ai propri clienti;
 - ✓ Erogata – livello di qualità effettivamente realizzato dall'Azienda.



STPS intende quindi valutare di anno in anno quale sia la differenza tra il servizio Progettato (la promessa che l'azienda fa al cliente) ed il servizio erogato (quello che il cliente effettivamente misura), valutando poi quale sia la percezione e l'attesa del cliente rispetto ai parametri fondamentali del servizio stesso ed attivando tutte le iniziative possibili per avvicinare sempre più il livello del servizio progettato rispetto al livello del servizio atteso dal cliente. La certificazione ai sensi della **UNI EN 13816** per le linee A05, A12, A36/37 ottenuta nel 2021 testimonia questa spinta ad offrire e mantenere sempre più un servizio di qualità.

GESTIONE RECLAMI

STPS favorisce da sempre il cliente ad esprimere anche direttamente il proprio pensiero sul servizio erogato attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami; questi possono essere trasmessi sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta e trasmissione elettronica o a mezzo fax). Le risposte ai reclami o alle segnalazioni saranno, di norma, inviate da STPS entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento delle richieste stesse (si veda capitolo specifico). Se la particolare complessità delle domande del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, la STPS lo informerà tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

Indicatore	Rilevato 2025
Segnalazioni	11
Guasti in Linea	0
Contestazioni agli autisti	2
Totale reclami	<20
Tempo medio di risposta < 10gg.	100%

Per il 2026 STPS si propone di mantenere sempre alta l'attenzione verso le segnalazioni dei propri clienti garantendo le medesime performance sui tempi di risposta.

STPS GUARDA AL FUTURO

LE TECNOLOGIE

La vision di STPS è quella di portare l'azienda nel futuro e pertanto a partire dal 2018 ha avviato un progetto di acquisto ed installazione di **un sistema di monitoraggio e localizzazione (AVM/AVL)** della propria flotta e di acquisto ed installazione di un nuovo sistema di bigliettazione elettronica (SBE) basato su tecnologia contact less. Tutto ciò è in linea con le direttive di Regione Lombardia (BELL - Criteri per lo sviluppo dei sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi ed interoperabili in Regione Lombardia – 2015) e riceverà un finanziamento pari al 50% dei costi sostenuti e questa rappresenta una opportunità non solo in termini economici ma anche strategica nell'ottica di partecipare ad un progetto di interoperabilità regionale unico nel panorama italiano ed europeo per dimensioni, investimento ed importanza.

STPS partecipa a questa iniziativa insieme a tutti i vettori che sono attivi per il TPL per il bacino di Sondrio (AVM/AVL e SBE). Nel corso del 2025 è stata ultimata l'implementazione del sistema AVM su tutta la flotta collegandolo alle centrali operative in ciascuna delle nostre sedi.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA FLOTTA

L'AVM (Automatic Vehicle Monitoring System), ha il compito di sovrintendere il monitoraggio in tempo reale e in differita del servizio svolto dalla flotta di STPS ed effettuare le successive elaborazioni dei dati ai fini della certificazione del servizio nei riguardi di Regione Lombardia.

L'AVM dovrà consentire il monitoraggio di una serie di elementi caratteristici della flotta di bus in movimento (posizione, velocità, percorso, ecc.) al fine supportare l'azienda nella migliore gestione dell'esercizio del servizio e nell'erogazione di informazioni pertinenti, tempestive e diffuse alla clientela diretta e potenziale.

Il sistema di localizzazione in tempo reale (AVL - Automatic Vehicle Location System) avviene attraverso localizzazione satellitare (GPS) e consente la visualizzazione della posizione dei mezzi della flotta e del percorso su cartografia ad elevato dettaglio presso la centrale operativa che verrà installata presso STPS (per ogni mezzo della flotta, il sistema fornisce sia la posizione sia lo stato con i relativi dati puntuali caratteristici quali velocità, anticipo/ritardo, ecc.);

Il sistema di comunicazione in modalità 4G/LTE garantisce la comunicazione voce con l'autista e lo scambio di messaggistica con il mezzo sia per informazioni di servizio sia per garantire la sicurezza a bordo.

Le informazioni in "real-time" sia "storici" sulla posizione del mezzo, il suo anticipo/ritardo, ecc. possono essere rese disponibili immediatamente alla clientela per informazioni sui tempi di attesa alle fermate attraverso futuri pannelli intelligenti e soprattutto su smartphone attraverso l'APP.

Infine l'AVM fornisce la posizione del mezzo, l'orario e la zona attraversata ai validatori di bordo per una corretta validazione del nuovo titolo di viaggio intelligente.

IL SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

Il Sistema di Bigliettazione Elettronica (SBE) è un progetto innovativo che coinvolge tutta Regione Lombardia e che ha visto la luce già in diverse regioni e realtà locali Italiane.

Lo SBE di Regione Lombardia utilizza la tecnologia contactless e cioè il cliente avrà a disposizione due tipologie di supporti che potranno essere validati a bordo ad una distanza massima dal validatore pari a 6 cm e potranno essere caricati o ricaricati elettronicamente immagazzinando tutti i dati necessari all'interno di un microchip presente o su supporto (BSC) chiamato anche Chip on Paper adatto per biglietti, multicorsa e giornalieri, o su un supporto (CSC) chiamato anche Card/Tessera sulla quale potranno essere caricati, oltre a tutte le precedenti tipologie di biglietti, anche abbonamenti settimanali, mensili o annuali.

Gli obiettivi principali dello SBE sono:

- ✓ promuovere un sistema di TPL integrato sul piano territoriale, modale, tariffario, dell'informazione e delle tecnologie, dinamicamente adeguabile alle esigenze della clientela, anche nelle diverse fasce orarie;
- ✓ controllare e analizzare con tempestività e precisione i flussi dei passeggeri relativi alla domanda di mobilità soddisfatta a beneficio dell'attività di competenza di chi programma il servizio.
- ✓ calibrare l'offerta dei servizi sulla base dei flussi registrati e di conseguenza delle reali esigenze della clientela;
- ✓ velocizzare, semplificare, automatizzare e rendere trasparenti per il cliente le procedure di validazione dei titoli di viaggio;
- ✓ ridurre i costi di vendita e distribuzione dei titoli di viaggio, sfruttando anche nuovi canali di vendita ed i sistemi di comunicazione che operano attraverso la rete (web, mobile, ...);
- ✓ garantire un'efficace lotta alla contraffazione e alla frode;
- ✓ semplificare le modalità di accesso alla rete di trasporto e ai servizi di integrati di mobilità;
- ✓ consentire la definizione di un sistema tariffario integrato/integrabile e coordinato che favorisca l'accesso della clientela all'utilizzo dei servizi di trasporto collettivi,
- ✓ garantire l'interoperabilità con i sistemi che verranno messi in funzione nei bacini della Lombardia e con Trenord, tramite l'utilizzo di standard condivisi

per il cliente il nuovo SBE dovrà risultare:

- ✓ più veloce nei tempi di validazione (miglioramento dell'accesso al servizio)
- ✓ più semplice da usare e ricaricare
- ✓ più flessibile rispetto al reale utilizzo del servizio
- ✓ più durevole come supporti
- ✓ più servizi disponibili
- ✓ più sicuro in caso di furto o smarrimento
- ✓ più integrato con altri sistemi di trasporto ed altri bacini di mobilità

STPS si affianca così a Regione Lombardia e a tutte le aziende Lombarde nello sviluppo di un sistema che, una volta completato, per dimensioni e caratteristiche risulterà di assoluto livello Europeo. STPS ha avviato il Sistema di Bigliettazione Elettronica ad ottobre 2023 con il chip on paper e quindi con tutti i titoli impersonali (biglietti, multicorsa, ecc.) mentre a gennaio 2024 è iniziata la distribuzione delle smart card per tutti i clienti con profilo (abbonati in particolare).

STPS diviene un'azienda che guarda al futuro ed AVM e SBE sono essenziali per futuri sviluppi che favoriscano sempre di più la mobilità dei propri clienti e l'integrazione con altri modi di trasporto.