

Carta della Mobilità 2022





Indice

L'Azienda pag. 2

La Carta dei Servizi pag. 6

Il nostro punto di vista pag. 8

Viaggiare con STPS pag. 10

Il servizio pag. 11

I fattori di qualità pag. 15

Certificazioni pag. 18

Indici di performance pag. 21

STPS per il turismo pag. 22

Sistema tariffario e le tariffe pag. 23

La rete di vendita pag. 24

Benvenuti a bordo pag. 26

Lotta all'evasione pag. 42

Le regole per il personale pag. 43

L'informazione
e la comunicazione pag. 44

L'ascolto del cliente pag. 45

STPS
guarda al futuro pag. 54

Premessa

A seguito di una prima edizione del 2019 basata su dati 2018 della Carta dei Servizi, STPS ha deciso di pubblicare la nuova edizione aggiornata con obiettivi 2022 e basata sui dati 2021. Tale condizione è ovviamente motivata dall'impossibilità e dalla inutilità di proporre una nuova edizione nel 2020 a causa della pandemia che ha interessato il mondo ed il nostro paese, pregiudicando in particolare ed in modo rilevante il trasporto pubblico in generale. La grave perdita di viaggiatori trasportati, la riduzione dei servizi e le difficoltà nell'erogazione degli stessi, hanno reso non giudicabile e non rappresentabile il servizio erogato nel 2020. Coscienti della grande importanza che riveste la Carta dei Servizi soprattutto in ottica di trasparenza e partecipazione nei riguardi dei nostri clienti, a servizio parzialmente assestato riproponiamo il documento confidando nel vostro accoglimento.

Chi siamo

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% alla Provincia di Sondrio

33% alle 5 comunità montane della Valtellina

33% ai 78 comuni della Valtellina

1% azionariato privato (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 12 giugno 2020, è così composto:

Cristini ing. Natalia, Petrella avv. Renata, Ruttico Dario, Nonini dott. Alessandro, Bonetti geom. Fabrizio, Iacomella Omar.

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 sesto 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 sostitutivi treni programmati e servizi di emergenza;
- servizi transfrontalieri fino a Splügen 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. 96 autobus con una serie di vantaggi:

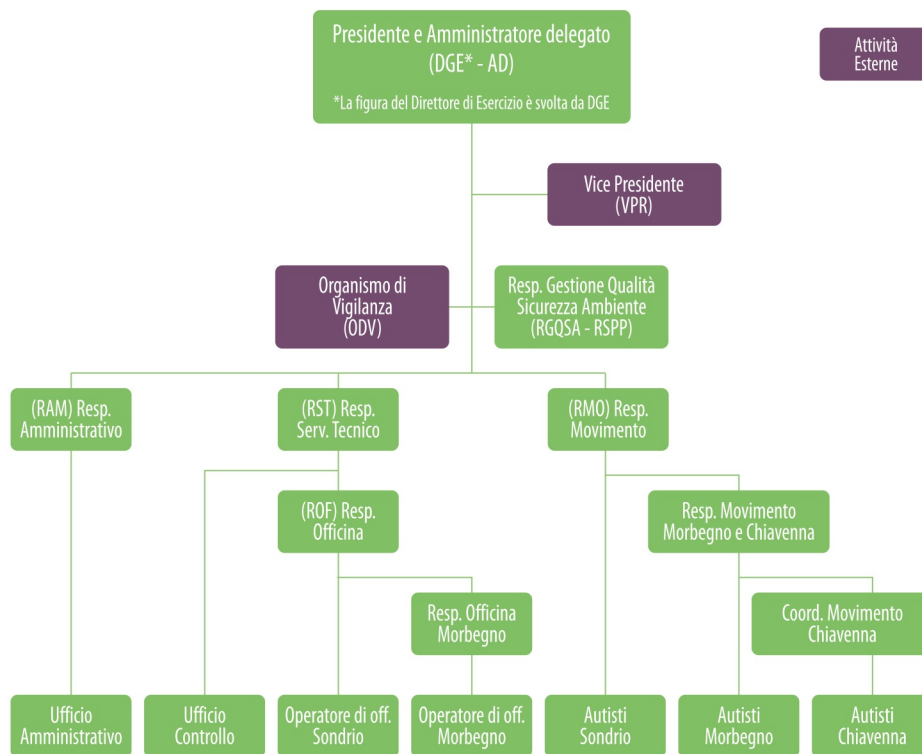
- notevole risparmio sull'acquisto dei pezzi di ricambio e sui costi della manodopera;
- risparmio sui tempi di fermo macchina e conseguentemente un minor numero di autobus di scorta;
- garanzia sulla qualità degli interventi effettuati sui veicoli a tutto vantaggio della sicurezza dell'esercizio.

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 occupa 84 dipendenti così suddivisi: 1 dirigente, 10 impiegati, 9 meccanici, 64 autisti.

Organigramma Funzionale

19 gennaio 2021



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 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.

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.

Mettiamo il cliente al centro

STPS dal 2018 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.

STPS nei capitoli che seguono indicherà tutte le iniziative che ha messo in campo ed intende mettere in campo nel corso del 2022 e dei prossimi anni per consolidare e migliorare le proprie performance in un'ottica di orientamento al cliente.

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

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;
- proiettare l'azienda nel futuro.

Il territorio

STPS opera all'interno del bacino della Provincia di Sondrio che ha una popolazione totale di 181.403 abitanti, una superficie di 3.195 Km² con una densità di 56,8 ab./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.

Principali comuni serviti

Comune di	Popolazione (ab)	Superficie (Km ²)	Densità (ab/Km ²)	Altitudine (m s.l.m.)
SONDRIO	21.642	20,88	1036	286
MORBEGNO	12.407	14,82	837	262
CHIAVENNA	7.313	10,77	679	333
COSIO VALTELLINO	5.512	23,99	230	231
TALAMONA	4.671	21,05	222	285
TEGLIO	4.534	115,32	39	900

Zona di Sondrio: 22 serviti - Zona di Morbegno: 25 serviti - Zona di Chiavenna: 13 serviti - Zona Aprica e Toglio: 2 serviti. Totale: 62 serviti.

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

A1	Sondrio Morbegno Chiavenna	A35	Sondrio Piatta
A2	Chiavenna Colico	A36	Sondrio Caspoggio
A4	Chiavenna Madesimo Montespluga	A37	Sondrio Chiesa Tornadri
A5	Chiavenna Villa di Chiavenna	A38	Sondrio Franscia/Chiesa Chiareggio
A10	Morbegno Delebio Colico	A40	Sondrio Spriana
A11	Morbegno Traona Cino Cercino	A41	Sondrio Aprica
A12	Morbegno Nuova Olonio Colico	A42	Sondrio Tresivio S. Antonio
A14	Morbegno Albaredo	A43	Sondrio Montagna in Valtellina
A15	Morbegno Valgerola	A44	Sondrio Boffetto
A16	Morbegno Civo	A46	Sondrio Ponte in Valtellina
A17	Morbegno Cadelpicco	A47	Sondrio Faedo Valtellino
A19	Morbegno Bema	A48	Sondrio Teglio
A20	Morbegno S. Martino Valmasino	A49	Sondrio Albosaggia
A21	Morbegno Paniga Desco	A50	Sondrio Valle di Colorina
A22	Morbegno Buglio in Monte	A51	Chiuro Castello dell'Acqua
A23	Morbegno Tartano dir. Selvetta	A52	Arigna Ponte in Valtellina
A31	Sondrio Berbenno Ardenno	A64	Sondrio Tirano
A32	Sondrio Castione Andevenno		

Autolinee interregionali stagionali (in collaborazione con Automobilistica Perego dal 1° giugno al 14 settembre):

- autolinea Bormio – Gabicce
- autolinea Bormio – Sanremo

Servizi turistici

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

Servizi complessivamente erogati

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2019	Obiettivo 2022
SERVIZI DI LINEA	Km/anno	2.164.757	mantenimento
NOLEGGIO	Km/anno	691.198	mantenimento
GRAN TURISMO	Km/anno	32.857	mantenimento
SERVIZI SOSTITUTIVI	Km/anno	309.238	mantenimento
TOTALE	Km/anno	3.198.050	

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. 75 autobus di linea (anzianità media di circa 6,8 anni)

- n. 17 autobus di noleggio (anzianità media circa 5,9 anni)
- n. 2 autobus da G.T. (anzianità media circa 6,9 anni)
- n. 3 autovetture e n. 3 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 RimessaTreno a Vapore di Chiavenna; nel 2022 intende ristrutturarlo per adibirlo ad ulteriore rimessa autobus.

La flotta

La flotta di STPS si compone complessivamente di 96 veicoli così suddivisi per servizio:

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Autobus di linea extraurbano 12 m	numero	31	
Autobus di linea extraurbano 10,5 m	numero	33	
Autobus di linea extraurbano 9,7 m	numero	4	
Autobus di linea extraurbano 9,2 m	numero	7	
Autobus di linea extraurbano <9 m	numero	2	
Totale autobus di linea extraurbani	numero	77	mantenimento
Autobus di linea interregionale 12 m	numero	2	
Totale autobus di linea interregionale	numero	2	mantenimento
Autobus da noleggio 12 m	numero	13	
Autobus da noleggio 9,2 m	numero	2	
Autobus da noleggio <9 m	numero	2	
Totale autobus da noleggio	numero	17	mantenimento

In termini di anzianità media, STPS rappresenta un'eccellenza nel panorama nazionale del TPL con 6,7 anni. Il costante rinnovamento della flotta, oltre a garantire un elevato standard di qualità a bordo, consente a STPS di mantenere invariata anche nel 2022 l'età media.

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Autobus di linea extraurbani	anzianità media (anni)	6,80	leggera riduzione
Autobus di linea interregionale	anzianità media (anni)	6,90	leggero incremento
Autobus da noleggio	anzianità media (anni)	5,90	leggero incremento
Totale autobus	anzianità media (anni)	6,70	mantenimento

L'indagine di Mystery Client 2021 ha infatti rilevato un voto pari a 8,05/10,0 per lo stato esterno del mezzo e di 8,9/10,0 per lo stato interno con una percentuale di soddisfatti per entrambi i fattori pari 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 Splügen

Accessibilità

STPS presenta 42 veicoli della flotta extraurbana dotati di pedane elettroidrauliche per l'accesso disabili (circa 50% della flotta) ed 1 autobus da noleggio dotato di pedana elettroidraulica. Nel 2022 è previsto l'arrivo di 7 nuovi mezzi dei quali 4 dotati di pedane elettroidrauliche.

Sicurezza

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Incidentalità di linea	n° sinistri / anno servizi di linea	40	<35
Incidentalità noleggio	n° sinistri / anno servizi di noleggio	9	< 5
Sicurezza personale e patrimoniale	numero di furti e/o borseggi /anno	0	0
Soddisfazione del cliente sulla sicurezza patrimoniale	percezione del cliente	100%	>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

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2019	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Autobus di linea extraurbano Euro 4	numero	5	—	—
Autobus di linea extraurbano Euro 5	numero	20	17	-7
Autobus di linea extraurbano Euro 5 EVV	numero	19	19	—
Autobus di linea extraurbano Euro 6	numero	25	39	+7
Totale autobus di linea extraurbani	numero	69	75	miglioramento
Autobus di linea interregionale Euro 5	numero	1	1	—
Autobus di linea interregionale Euro 5 EVV	numero	—	—	—
Autobus di linea interregionale Euro 6	numero	1	1	—
Totale autobus di linea interregionale	numero	2	2	mantenimento
Autobus da noleggio Euro 4	numero	1	—	—
Autobus da noleggio Euro 5	numero	4	3	—
Autobus da noleggio Euro 5 EVV	numero	3	3	—
Autobus da noleggio Euro 6	numero	9	11	—
Totale autobus da noleggio	numero	17	17	mantenimento

Come si può notare rispetto al 2019 vi è stato un miglioramento con l'alienazione di tutti gli Euro 4 sostituiti da Euro 6; tale processo continuerà nel 2022 per gli Euro 5. Oltre alle caratteristiche ambientali della flotta, che vedrà un ulteriore miglioramento con riduzione di impatto nel 2022, 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 2021	Obiettivo 2022
Basso livello di impatto ambientale	percezione del cliente, voto medio	7,2	7,5
Basso livello di impatto ambientale	percezione del cliente, % soddisfatti	98,7%	98,0%

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 Customer Satisfaction:

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Pulizia interna del mezzo	percezione del cliente, voto medio	7,00	> 7,00
Pulizia interna del mezzo	percezione del cliente, % soddisfatti	100%	> 95,0%
Pulizia esterna del mezzo	percezione del cliente, voto medio	6,90	> 7,00
Pulizia esterna del mezzo	percezione del cliente, % soddisfatti	100%	> 95,0%
Climatizzazione	percezione del cliente, voto medio	6,95	> 7,00
Climatizzazione	percezione del cliente, % soddisfatti	99,3%	> 95,0%

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 2021 il comportamento del proprio personale di guida che ha dimostrato un buon grado di professionalità e di attenzione al cliente, come evidenziato dai risultati del Mystery Client sul servizio erogato.

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Condotta di guida degli autisti	percezione del cliente, voto medio	8,60	> 8,00
Condotta di guida degli autisti	percezione del cliente, % soddisfatti	100%	> 95,0%
Disponibilità	percezione del cliente, voto medio	7,70	> 8,00
Disponibilità	percezione del cliente, % soddisfatti	95,0%	> 95,0%
Conoscenza del servizio	percezione del cliente, voto medio	7,43	> 7,50
Conoscenza del servizio	percezione del cliente, % soddisfatti	85,0%	> 90,0%

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 il 4/11/2021 la certificazione ai sensi della UNI EN 13816 dal TUV Rehinland (ente Certificatore) e si impegna a mantenerla nei prossimi anni per le linee indicate attivando le opportune azioni di miglioramento al fine di evitare ogni possibile degrado del servizio offerto al cliente. Nel corso del 2022 definirà in particolare un progetto di miglioramento dell'informazione alle fermate da effettuarsi durante il 2022.

A seguire si riportano gli indici di performance di STPS per il 2019 e gli obiettivi 2022. Gli indici di performance rappresentano una serie di indicatori che partendo dai dati di consuntivo dell'azienda, ne mettono in evidenza la capacità di confrontarsi con il mercato del TPL. In particolare l'IMV (introito medio per viaggio) evidenzia quanto l'azienda percepisce da vendita di titoli di viaggio per ogni viaggiatore trasportato e considerando che STPS eroga un servizio di tipo extraurbano, il valore deve tendenzialmente mantenersi al di sopra di 1,0 € e non presentare riduzioni sensibili nel tempo. Con la voce Ricavi si intendono i soli ricavi da titoli di viaggio mentre per Costo si intende il costo totale dell'azienda per chilometro di linea erogato.

STPS produce anche servizi di noleggio che contribuiscono all'equilibrio economico dell'azienda e che sommati ai servizi di linea portano ad una copertura ricavi/costi al di sopra del 35% richiesto dalla Legge.

STPS, che si dimostra una azienda performante, si impegna a mantenere gli indici di performance ai livelli più adeguati possibile (riferimento 2019).

PARAMETRO	Unità di misura	2021	Obiettivi 2022	LETTURA DEGLI INDICI
IMV Linea	€	0,88	> 0,9	Introito medio per viaggiatore
Rapp. Ricavi tot. / Costi Tot.	N	43,9%	> 35,0%	Ricavi da TdV su Costi Totali
Rapp. Ricavi / Km	€	1,30	> 1,20	Ricavi da TdV per Km percorso
Viaggiatori / Km linea	N	1,09	> 0,95	Viaggiatori per Km percorso
Costo / Km totale	€	2,96	< 3,0	Costo per ogni Km percorso

STPS offre un importante servizio turistico di noleggio con 17 bus dotati di tutti i 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**.



STP2
Mobilità Futura

Il bacino esercito da STPS prevede **un sistema tariffario a zone** che l'Agenzia del TPL di Sondrio ha 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.

TARIFFE PRATICATE dal 1° Settembre 2021

(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 multicorsa (10 corse)	Validità ore	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale
1 - 2	bianco	€ 1,60	€ 14,50	1	€ 9,50	€ 37,00	€ 354,00
3	azzurro	€ 1,90	€ 17,50	1	€ 12,50	€ 49,00	€ 471,00
4	giallo	€ 2,60	€ 24,00	1	€ 16,00	€ 60,00	€ 572,00
5 - 6	viola	€ 3,10	€ 29,00	2	€ 18,50	€ 73,00	€ 697,00
7 - 8	rosso	€ 3,80	€ 35,50	2	€ 22,50	€ 87,00	€ 835,00
9 - 10	verde	€ 4,70	€ 42,50	3	€ 25,50	€ 95,00	€ 912,00
11 - 15	arancione	€ 5,60	€ 52,00	4	€ 29,00	€ 107,00	€ 1.029,00
16 e oltre	marrone	€ 7,90	€ 73,00	5	€ 32,50	€ 120,00	€ 1.154,00

Non sono previsti documenti di andata e ritorno

Vendita in vettura (autorizzata in relazione all'applicazione delle normative anti Covid-19): biglietti di corsa semplice senza maggiorazione su tutta la rete.

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

Lo sconto del 20% sul prezzo del titolo ordinario (mensile e annuale) viene riconosciuto al secondo figlio di età inferiore ad anni 18; il terzo figlio viaggia gratuitamente.

Per i titoli

– **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA** Regionali

– **IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA** Provinciali

e per come ottenerli, si può fare riferimento direttamente al sito www.stps.it

La rete di vendita di STPS è costituita da 51 punti distribuiti sul territorio servito.

Rete di vendita	Numero punti vendita
Edicole	5
Tabacchi	4
Bar	19
Alimentari	11
Consorzi Turistici	5
Alberghi	7
Totale	51

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 dotarsi della tessera di riconoscimento.

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 **myCICERO** che consente l'acquisto di titoli di viaggio e la loro validazione direttamente on line.

Obiettivo per il 2022 è quello di mantenere la rete di vendita migliorandone le potenzialità attraverso l'introduzione del nuovo sistema di bigliettazione elettronica.

SONDRIO

Biglietteria STPS presso autostazione di Sondrio
(Consorzio Turistico Mandamento di Sondrio)

Orari apertura:

da Lunedì a Venerdì dalle 7.45 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 18.40

Sabato mattina dalle 7.45 alle 13.15

MORBEGNO

Biglietteria STPS presso autostazione di Morbegno
(Consorzio Turistico Porte di Valtellina)

Orari apertura:

da Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 13.10 e dalle 14.00 alle 18.10

Sabato mattina dalle 9.00 alle 13.10

CHIAVENNA

Biglietteria STPS presso stazione FS Chiavenna
(Consorzio Turistico Valchiavenna)

Orari apertura:

da Lunedì a Sabato dalle 8.00 alle 12.40 e dalle 14.00 alle 15.00 e dalle 16.30 alle 19.00

Domenica e festivi dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

Condizioni di viaggio per il cliente

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

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.

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). Previa 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.

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, 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 interurbane 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 ed, 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. 0342 511464

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 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.

Procedure 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 8.00/12.00 e 13.00/17.00 dei giorni lavorativi
- 0342-213170 Autostazione e Biglietteria Sondrio nelle ore 7.45/13.10 e 14.00/18.40 dal lunedì al venerdì sabato 7.45/13.00
- 0342-601140 Biglietteria Autostazione Morbegno nelle ore 8.30/13.00 e 14.00/18.20 dal lunedì al sabato
- 0342-610135 Autostazione Morbegno nelle ore 7.40/13.10 e 14.45/18.00 dal lunedì al sabato
- 0343-32232 Autostazione Chiavenna nelle ore 7.30/11.30 e 14.30/16.30 dal lunedì al sabato
- 0343-37485 Biglietteria Chiavenna nelle ore 9.00/12.40 e 14.00/18.50 dal lunedì al sabato domenica e festivi 10.00/12.00 e 14.30/18.00
- fax servizio continuo: 0342-511464 Sondrio; 0342-600063 Morbegno; 0343-32232 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 fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 100 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

SANZIONE	MODALITÀ PAGAMENTO	IMPORTO SANZIONE BASE	SPESE AMM.VE	BIGLIETTO	TOTALE SANZIONE
30% in meno dell'importo della sanzione ridotta senza spese amministrative	se pagata immediatamente a bordo	€ 37,40	-	€ 1,60	€ 39,00
30% in meno dell'importo della sanzione ridotta	se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 37,40	€ 12,00	€ 1,60	€ 51,00
Sanzione ridotta ad 1/3 della sanzione massima	se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 53,40	€ 12,00	€ 1,60	€ 67,00
100 volte il costo della tariffa minima	se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 160,00	€ 12,00	€ 1,60	€ 173,60
Dimenticanza abbonamento personale	entro il 5° giorno		€ 12,00		€ 12,00

La sanzione minima è pari 39,00 € 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 39,00 € 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".

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 51,00 € nel caso in cui non venga pagata a bordo ma venga comunque pagata entro 5 giorni dall'emissione del verbale.

La sanzione ridotta è pari a 67,00 € 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 173,60 € 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 173,60 €.

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 STPS 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.

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 quattro anni ha raggiunto risultati importanti riportando l'evasione al di sotto del 3% come si evidenzia dalla tabella che segue:

Anni	2018	2019	2020	2021
Evasione	3,60%	2,34%	2,02%	2,95%

STPS intende quindi proseguire nel corso di tutto il 2022 e degli anni a seguire, nel contenimento dell'evasione tariffaria attivando verifiche sul campo in modo continuativo, mantenendo **il livello di viaggiatori controllati > 1%** dei viaggiatori totali/anno e dando di ciò adeguata informazione alla clientela.

In particolare l'obiettivo 2022 è il seguente:	Totale viaggiatori controllati	Totale sanzioni rilevate	Evasione %	Obiettivo 2022
	11.646	235	2,02	< 3%

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

Cortesía: la cortesía 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. È 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.

STPS ha analizzato nel corso del 2021 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, con orari tascabili ed attraverso informazione diretta a bordo bus o nei punti vendita.

Indicatore	Unità di misura	Rilevato 2021	Obiettivo 2022
Diffusione e chiarezza delle informazioni in generale	percezione cliente voto medio	6,9	≥7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni alle fermate	percezione cliente voto medio	6,9	≥7,0
Comunicazione alle fermate	servizio erogato voto medio	5,0	>6,5
Comunicazione sul servizio a bordo	servizio erogato voto medio	9,0	>8,5
APP contenuti e impatto grafico	servizio erogato voto medio	7,5	>7,5
Sito WEB contenuti e impatto grafico	servizio erogato voto medio	7,8	>7,5

La percezione del cliente sulla comunicazione è molto buona, è comunque intenzione di STPS avviare nel corso del 2022 un processo di revisione della propria comunicazione che muove dal riscontro sulla qualità erogata e che prevede un progetto di rivisitazione delle fermate e della comunicazione al pubblico sempre in fermata, la modifica dell'APP in termini di contenuti ed informazioni in tempo reale (installazione nuovo sistema di monitoraggio della flotta), la produzione della nuova Carta dei Servizi e l'avvio di campagne di comunicazione mirate.

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 2018 STPS ha attivato di fatto questo circolo virtuoso comissionando 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.

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 2018 e verrà ripetuta nel 2022 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 **619 interviste** così distribuite:

- extraurbano di Sondrio 465
- extraurbano di Morbegno 102
- extraurbano di Chiavenna 52

Il profilo dei nostri clienti

Dettaglio Professione (%)

Operaio	5,2
Libero professionista	1,6
Impiegato	1,6
Insegnante	1,3
Artigiano/Commerciante/Esercente	1,0
Rappresentante	1,0
Imprenditore/Dirigente	0,2

TOTALE OCCUPATI 11,8

Studente	67,0
Casalinga	10,0
Pensionato	5,7
Disoccupato	4,4

TOTALE NON OCCUPATI 87,1

Altro 1,1

Le tipologie di spostamento

Studio scuola / università: 64,8



Visita ad amici / parenti: 10,0



Ritorno a casa: 8,1



Svago / tempo libero / turismo: 5,7



Acquisti: 4,0



Per affari di lavoro: 3,6



Recarmi al luogo abituale di lavoro: 2,7

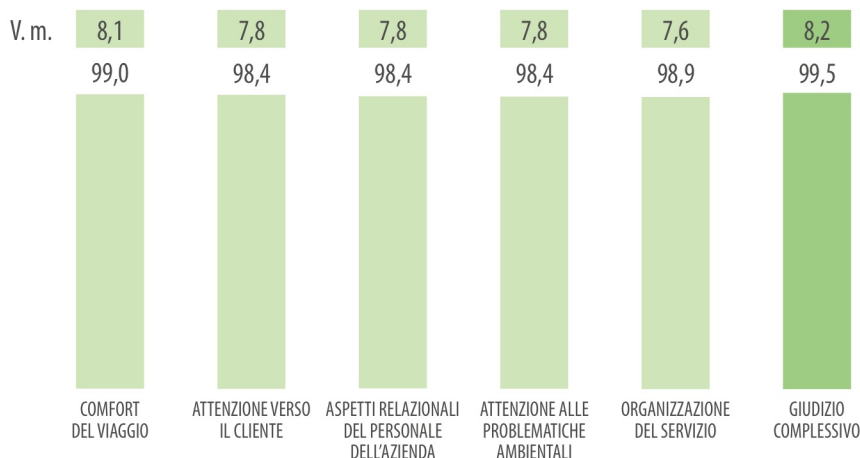


Servizi (socio-sanitari / assistenziali): 1,1



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 il **99,5%** degli intervistati soddisfatti (voto compreso tra il 6 ed il 10) ed un voto medio pari a **8,2**.

Nel dettaglio tutti i macrofattori ottengono valutazioni ottime con un livello di soddisfazione superiore al 98% ma voti medi 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.

Gli aspetti del servizio più apprezzati, in termini di percentuale di soddisfatti, sono quelli relativi al *comfort del viaggio* e all'*organizzazione del servizio*.

Il dettaglio dei voti per bacino si evidenzia come segue:

	TOTALE servizio extraurbano		Sondrio		Morbegno		Chiavenna	
	V.m.	% voti 6-10	V.m.	% voti 6-10	V.m.	% voti 6-10	V.m.	% voti 6-10
Rispetto delle corse e delle fermate	7,5	98,4	7,2	99,1	8,4	94,1	8,6	100,0
Puntualità del servizio	7,3	96,6	7,2	98,9	7,7	88,2	7,7	92,3
Frequenza/Disponibilità delle corse	7,3	94,7	7,2	97,6	7,4	81,4	7,5	94,2
Tempo di viaggio/Durata del viaggio	7,6	97,4	7,3	97,2	8,6	97,1	8,4	100,0
Comodità di fermate e collegamenti	7,5	96,1	7,3	95,9	8,3	96,1	8,6	98,1
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	7,5	95,7	7,5	98,1	7,5	86,3	8,0	91,1
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO	7,6	98,9	7,5	99,4	8,0	97,1	8,0	98,1
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,4	92,1	7,5	96,8	7,1	80,4	6,8	73,1
Funzionamento dei mezzi e degli strumenti di bordo	7,9	97,3	7,6	97,0	8,7	97,1	8,6	100,0
Funzionamento delle strutture a terra	7,7	95,4	7,6	97,2	7,7	86,3	8,2	93,0
Comfort sul mezzo	7,7	97,4	7,5	97,0	8,4	98,0	8,3	100,0
Pulizia del mezzo	7,7	96,6	7,5	96,6	8,2	95,1	8,3	100,0
Pulizia delle infrastrutture	7,5	95,8	7,5	96,6	7,4	90,2	7,9	100,0
Condotto di guida degli autisti	8,0	96,8	7,8	96,1	8,4	98,0	8,9	100,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,1	97,3	7,9	97,2	8,5	96,1	8,9	100,0
COMFORT DEL VIAGGIO NEL COMPLESSO	8,1	99,0	8,0	99,1	8,4	99,0	8,3	98,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4	97,6	7,3	98,7	7,8	92,2	7,8	98,1
Capillarità della rete di vendita di biglietti e abbonamenti	7,5	97,4	7,4	98,7	8,0	91,2	7,9	98,1
Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,6	97,2	7,4	98,7	8,0	90,4	7,9	95,9
Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	7,4	94,8	7,4	96,8	7,0	84,3	7,8	98,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	7,5	95,5	7,4	95,9	7,7	93,1	7,6	96,2
Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo dei mezzi	7,6	95,7	7,5	96,6	8,1	91,9	8,0	92,5
Attenzione verso la clientela diversamente abile alle fermate	7,6	95,6	7,5	96,6	8,0	91,2	7,9	92,5
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE NEL COMPLESSO	7,8	98,4	7,7	98,9	8,1	96,1	8,1	98,1
Cortesia/Disponibilità del personale dell'azienda	7,9	97,9	7,8	97,8	8,2	97,1	8,3	100,0
Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	7,8	98,7	7,7	99,1	7,9	96,8	8,1	98,0
Efficienza servizio reclami	7,6	98,1	7,6	99,4	7,2	89,2	8,0	97,3
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA NEL COMPLESSO	7,8	98,4	7,7	98,7	8,0	96,1	8,1	100,0
ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI	7,8	98,4	7,7	99,4	7,7	94,1	7,9	98,1
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,2	99,5	8,2	100,0	8,0	97,1	8,3	100,0

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.

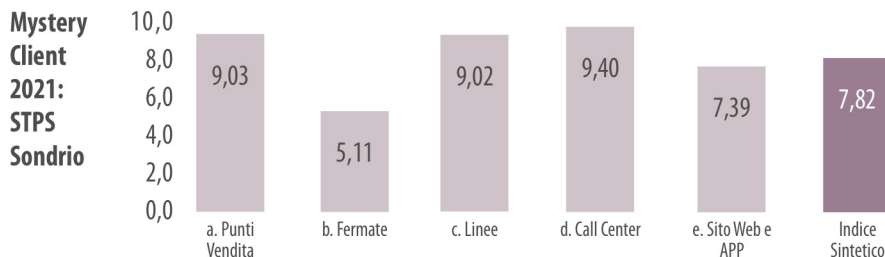
L'indagine di Mystery Client viene effettuata attraverso un monitoraggio anonimo del **servizio erogato** dall'azienda effettuato da rilevatori esperti e formati, che si comportano come *normali clienti*. Il Cliente Misterioso è un rilevatore che, in fase di progettazione dell'indagine, riceve una formazione 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 2021 sono state effettuate 87 osservazioni così distribuite:

URBANO	2021
Numero singole corse monitorate	40
Numero singole fermate monitorate	11
Numero osservazioni Punti Vendita (U)	8
Numero chiamate call center	20
Numero osservazioni indipendenti WEB+APP (U)	4+4
Totale osservazioni	87

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 7,8 con un sensibile miglioramento rispetto a rilevazioni precedenti (7,4 nel 2019), 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*.



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: 1) *revisione dell'allestimento delle fermate e eventuale riprogettazione* - 2) *formato e comunicazione degli orari* - 3) *informazioni e comunicazioni sul servizio*.

Per quanto riguarda l'**APP** le azioni di miglioramento intraprese da STPS hanno portato nel 2021 ad una valutazione molto positiva, in particolare sono stati inseriti contenuti statici (orari, linee, percorsi, punti vendita) con ottimizzazione sia nei contenuti prioritari e sia nella chiarezza di esposizione delle informazioni presenti. Verrà poi avviata la progettazione di contenuto in tempo reale e per l'e-commerce, che verranno implementati nel corso del 2022 a seguito dell'introduzione di nuove tecnologie.

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	Rilevamento 2020	Obiettivo 2022
Segnalazioni	9	
Guasti in Linea	9	
Contestazioni agli autisti	3	
Controlli interni	1	
Totale Reclami	22	<20
Tempo medio di risposta <10 gg	100%	100%

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 e prevede di poter avviare i sistemi (AVM/AVL e SBE) entro il **2022**.

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 AVM verrà installato sulla flotta STPS presumibilmente entro l'estate 2022.

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, ecc.);
- 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 | – più servizi disponibili |
| – più semplice da usare e ricaricare | – più sicuro in caso di furto o smarrimento |
| – più flessibile rispetto al reale utilizzo del servizio | – più integrato con altri sistemi di trasporto |
| – più durevole come supporti | 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 ritiene di poter avviare il Sistema di Bigliettazione Elettronica per settembre 2022 fornendo a tutti i propri clienti i nuovi supporti contactless.



Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa:

23100 Sondrio - Via Samaden 35 - Tel. 0342 511212 - Fax 0342 511464

www.stps.it - info@stps.it

Per contatti e prenotazione:

Sondrio - Tel. 0342 511212 int. 2 - Fax 0342 511464 - noleggi@stps.it

Morbegno - Tel. 0342 610135 - Fax 0342 600063 - morbegno@stps.it

Chiavenna - Tel./Fax 0343 32232 - chiavenna@stps.it



SCARICA LA NOSTRA APP:

