

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 BIGLIETTIZIONE 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 di 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).

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.

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 minore 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.