



DOLOMITIBUS



Carta della
Mobilità

**20
16**

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE	2
2. OBIETTIVI 2016	3
3. TERRITORIO SERVITO	6
5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	10
6. RAPPORTO CON IL CLIENTE.....	11
7. CONDIZIONI DI TRASPORTO	13
8. SISTEMA TARIFFARIO	18
9. QUALITÀ.....	22
10. CUSTOMER SATISFACTION.....	23

1. PRESENTAZIONE

La **carta della mobilità** è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono. La Carta della Mobilità è:

- ✓ per il cliente, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- ✓ per l'Azienda, un'occasione di dialogo con l'utenza e di monitoraggio del servizio offerto per garantirne un costante miglioramento.

Il documento è scaricabile, in formato pdf, dal sito www.dolomitibus.it

Contesto normativo di riferimento:

La presente Carta della Mobilità è stata redatta in conformità ai principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

I principi che guidano la Dolomiti Bus

Con la Carta della Mobilità, Dolomiti Bus S.p.A. si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali, in conformità ai quali devono essere erogati i servizi di trasporto pubblico locale.

Eguaglianza ed Imparzialità

Dolomiti Bus si impegna ad offrire un servizio accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di categorie o fasce sociali.

Continuità

Dolomiti Bus garantisce, nei limiti degli impegni assunti, un servizio continuo e regolare.

In caso di sciopero è garantito il rispetto di quanto previsto dalla legge 12 giugno 1990, n.146, per come modificata dalla legge 11 aprile 2000, n. 83, dall'Accordo Nazionale 7 febbraio 1991, dalla Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili nel settore del trasporto pubblico locale di cui alla Deliberazione della Commissione di Garanzia 02/13 (pos.10622) (Seduta del 31.01.2002) e dell'Accordo Aziendale 23 ottobre 1991. Quest'ultimo prevede che, anche in caso di sciopero o agitazioni proclamate dalle OO.SS., venga garantito il servizio completo, di ogni giorno di servizio, nelle seguenti fasce orarie:

Periodo scolastico

dalle 5.40 alle ore 8.10 e dalle 12.10 alle 15.40

Periodo non scolastico

dalle 5.40 alle ore 8.15 e dalle 16.00 alle 19.25

Partecipazione e Trasparenza

Dolomiti Bus vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la Loro partecipazione. Il Cliente ha diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio e a presentare richieste, suggerimenti e reclami.

Efficienza ed Efficacia

Dolomiti Bus si impegna a fornire un servizio adeguato e il più possibile aderente alle esigenze del Cliente, adottando tutte le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Libertà di scelta

Dolomiti Bus garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia e Comuni), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Rispetto ambientale



Dolomiti Bus persegue il rispetto dell'ambiente e del territorio in cui concentra la propria attività, che è il cuore delle Dolomiti venete, Patrimonio dell'Umanità Unesco, offrendo un servizio di trasporto pubblico attrattivo ed adeguato alle esigenze delle persone, rispettoso dell'ambiente grazie all'impiego ed alla gestione all'avanguardia di autobus con i più bassi standard di emissione.

2. OBIETTIVI 2016

Certificazione di Qualità



Dolomiti Bus S.p.A. si impegna nel migliorare costantemente il proprio sistema di gestione per la qualità ed a mantenerne la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Bigliettazione elettronica

Dolomiti Bus ha avviato l'implementazione del sistema di bigliettazione elettronica, con il cofinanziamento della Regione Veneto. La previsione di attivazione è per l'inizio del 2017.

Il nuovo sistema permetterà ai nostri clienti l'acquisto dei titoli di viaggio, anche in integrazione con Trenitalia, in formato elettronico, sostituendo il cartaceo.

I dati raccolti permetteranno analisi ed azioni per il miglioramento della programmazione del servizio e per diminuire l'evasione.

Videosorveglianza

La Dolomiti Bus ha avviato l'installazione del sistema di videosorveglianza a bordo dei propri autobus integrato con il sistema conta passeggeri, a favore di una pianificazione del servizio sempre più mirata e puntuale.

Il sistema permette di incrementare la sicurezza di tutti, nonché di tutelare il patrimonio aziendale.

AVM – Controllo satellitare della Flotta

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di controllo satellitare della flotta definito "AVM" (Automatic Vehicle Monitoring). Il sistema consente il controllo in tempo reale dell'intero servizio. In particolare, con questo sistema, l'Azienda, grazie ad un computer di bordo installato su ogni veicolo, raccoglie informazioni in tempo reale per la verifica del servizio.

Il sistema centrale elabora i dati raccolti da ogni mezzo e, tramite una interfaccia web, permette agli uffici centrali di valutare e gestire lo "stato" di ogni veicolo connesso (puntualità, posizione geografica, anomalie, diagnostica di bordo, ecc.).

L'AVM si interfaccia con il sistema di conteggio dei passeggeri trasportati, dal quale raccoglie il numero delle persone salite e discese ad ogni fermata, e con la validatrice elettronica, alla quale trasmette l'informazione sulla fermata per il controllo del titolo di viaggio.

I dati raccolti, opportunamente elaborati, forniranno un rilevante supporto nella costante ottimizzazione del servizio offerto in termini ad esempio di frequenza, puntualità, posti offerti.

Integrazione Gomma rotaia

Dolomiti Bus intende rafforzare l'integrazione gomma-rotaia per proporre soluzioni di mobilità sostenibile ai propri clienti e ai turisti che annualmente visitano le nostre vallate.

Sito Internet

E' in corso l'aggiornamento del sito internet in termini di struttura, grafica e contenuti con l'obiettivo di dare ai nostri clienti uno strumento più chiaro, veloce, ricettivo.

La navigazione sarà possibile da qualunque dispositivo, computer ma anche tablet e mobile, essendo stato sviluppato con tecnologia web responsive.

L'homepage del sito è stata riprogettata come un mix fra sportello online e vetrina digitale per accogliere il visitatore con le notizie e le novità principali dell'azienda, gli eventi, eventuali modifiche di orari, percorsi e tariffe.

Dal sito è possibile acquistare gli abbonamenti annuali on line, e nei prossimi mesi si prevede l'ampliamento di questa funzione.

Il sito è progettato anche, in versione ridotta, per i non vedenti, e in lingua inglese, per i clienti stranieri.



Nella sezione avvisi sarà disponibile il servizio RSS che permetterà di ricevere direttamente sulla propria mail gli avvisi appena pubblicati.

Per chi è interessato al noleggio, tutto diventa più semplice: sarà possibile richiedere un preventivo e fare una prenotazione compilando il form online.

IMPEGNO SOCIALE

In coerenza con i propri valori e con gli obiettivi di attenzione al territorio in cui opera, Dolomiti Bus persegue il proprio impegno sui temi sociali, attraverso la promozione di progetti specifici a favore della mobilità delle persone. Tra questi riportiamo:

- **Bike for Africa** - Il progetto, che si basa sulla collaborazione tra l'Associazione MANVERSO Onlus e DOLOMITI BUS, ha l'obiettivo di raccogliere e trasportare biciclette usate da destinare a diversi Paesi africani. Il contributo di Dolomiti Bus consiste nel trasporto delle biciclette dal centro di raccolta provinciale di Sedico a quello di Mestre per il Veneto, dove le bici vengono aggiustate per essere spedite funzionanti nei Paesi africani. Questo progetto è ritenuto da Dolomiti Bus di alto valore sociale, meritevole di sostegno per garantire il diritto al gioco e alla mobilità a migliaia di bambini, ragazzi e adulti, diversamente impediti ad accedere, in condizioni dignitose, al percorso quotidiano per recarsi a scuola o al lavoro, entrambi presupposti fondamentali per la crescita e lo sviluppo del continente Africano.
- **Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile** - La sicurezza dei passeggeri e del personale viaggiante a bordo rappresenta un aspetto di primaria rilevanza per Dolomiti Bus, strettamente connesso con la visione di sostenibilità del proprio servizio. Il dialogo ed il coinvolgimento dei cittadini-passeggeri è uno strumento che completa le nuove tecnologie che, sole non bastano a garantire la sicurezza. In questo ambito Dolomiti Bus interviene anche nelle scuole incontrando i ragazzi in momenti di confronto in cui l'autobus diventa il mezzo per affrontare alcune tematiche legate alla mobilità sostenibile, al rispetto delle regole e alla sicurezza in generale.

Progetti Europei

Dolomiti Bus crede nell'innovazione e la promuove anche tramite la presenza in progetti europei. Ha partecipato negli anni recenti al progetto Co2NeutralAlp dove, insieme alla Provincia di Belluno, ha lavorato per diffondere la consapevolezza tra l'opinione pubblica verso una mobilità sostenibile e rispettosa dell'ambiente attraverso l'uso dei veicoli elettrici.

Codice di Comportamento

Dal mese di gennaio 2016, il Codice di Comportamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è accessibile sul sito aziendale, nella sezione "Amministrazione Trasparente". Il codice racconta i principi ed i valori alla base della visione di Dolomiti Bus per ispirare ed orientare i comportamenti di tutti, personale aziendale e collaboratori esterni, nella fondamentale convinzione che l'orientamento morale dell'agire sia condizione indispensabile per un pieno e duraturo successo imprenditoriale ed un'adeguata redditività dell'attività di impresa.

3. TERRITORIO SERVITO

Comuni interessati dal servizio Dolomiti Bus:	n. 63
Superficie territoriale comuni serviti:	km² 3.636
Lunghezza rete:	km 1.891
Linee extraurbane	n. 47
Linee urbane	n. 19
Parco mezzi al 31.12.2015	n. 200
Viaggiatori trasportati anno 2015	n. 9.766.796
Km percorsi anno 2015	Km 7.634.934

Dolomiti Bus è abilitata a svolgere attività di trasporto di viaggiatori su strada in ambito nazionale ed internazionale.

Il territorio attualmente servito è quello della provincia di Belluno, un territorio prevalentemente montano con n. 207.894 residenti (fonte articolo Corriere delle Alpi del 24/08/2015). Dolomiti Bus gestisce il servizio di trasporto pubblico extraurbano, oltre i servizi urbani di Belluno, Feltre, Pieve di Cadore, Auronzo e

servizi di linea atipici (servizi personalizzati per scuole o aziende) e servizi di linea stagionali (anche in pool con ATVO).

Linee extraurbane

- Linea 1 Prade bivio Marisiga – Belluno FS-Agordo aut.
- Linea 2 Agordo aut.-Falcade-Passo S. Pellegrino
- Linea 3 Agordo aut.-Caprile-Arabba
- Linea 4 Pescul impianti-Caprile-Pian Fedaià rif. Marmolada
- Linea 5 Agordo aut.-Gosaldo-Mis di Sagron
- Linea 6 Agordo aut.-Lambroi Baita
- Linea 7 Villanova-Agordo aut.-La Valle Ag.na
- Linea 8 Agordo aut.-San Tomaso-Pian Molin
- Linea 9 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Calalzo FS
- Linea 10 Venezia P.le Roma-La Secca- Colle S.ta Lucia
- Linea 11 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Casoni-Bolago-Libano-Barp
- Linea 12 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Mas-Sospirolo-Santa Giustina
- Linea 13 Prade bivio Marisiga –Belluno F.S.-Sedico-Feltre F.S.-Pedavena
- Linea 14 Feltre F.S.-Pedavena-Vignui-Lamen
- Linea 15 Prade bivio Marisiga - Belluno FS-Ponte Alpi-Polpet-Soverzene La Grotta
- Linea 16 Feltre F.S.– Pedavena-Croce d’Aune-Servo di Sovramonte
- Linea 17 Prade bivio Marisiga-Belluno F.S.-S.ta Giustina-Cesiomaggiore-Feltre F.S.
- Linea 18 Feltre F.S-Busche-Pez-Cesiomaggiore
- Linea 19 Prade bivio Marisiga – Belluno FS-Codissago-Longarone-Podenzoi
- Linea 20 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Mel-Feltre F.S.
- Linea 21 Bivio Signa-Trichiana- Bribano F.S.-Sedico-Mas-Peron
- Linea 22 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Limana-Polentes-Triches-Trichiana
- Linea 23 Feltre F.S.-Busche-Scalon
- Linea 24 Feltre F.S.-Seren-Pian della Chiesa
- Linea 25 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Longarone-Pecol –Palafavera
- Linea 26 Feltre F.S.-Fonzaso-Lamon-Arina-Bivio Caravaggio
- Linea 27 Feltre F.S.-Fonzaso-Primolano FS-Trento FS
- Linea 28 Feltre F.S.-Fonzaso-Faller
- Linea 29 Feltre F.S.-Fonzaso-Servo di Sovramonte
- Linea 30 Calalzo F.S.-Cortina-Passo Falzarego
- Linea 31 Tai di Cadore-Auronzo-Tre Cime
- Linea 32 Santo Stefano-Padola-Danta-Santo Stefano
- Linea 33 Tai di Cadore-S.to Stefano-Cima Sappada
- Linea 34 Costalissoio-Santo Stefano-Costalza
- Linea 35 Tai di Cadore-Laggio-Lorenzago-Villapiccola
- Linea 36 Calalzo F.S.-Pieve di Cadore-Venas-Cibiana-forcella Cibiana
- Linea 37 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Farra-Puos d’Alpago-Tambre-Valdenogher

- Linea 38 Prade bivio Marisiga - Belluno FS-Sagrogn- Arsiè-Pieve-Puos d'Alpago
Linea 39 Pieve d'Alpago-Tignes-Bastia-Puos-Chies-Lamosano
Linea 40 Forno di Zoldo-Zoppè di Cadore
Linea 41 Calalzo F.S.-Ponte nelle Alpi-Belluno FS-Vittorio Veneto
Linea 42 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Ponte nelle Alpi-Losego-Quantin
Linea 43 Valdenogher-Tambre-Puos-Farra-Villanova Z.I.
Linea 44 Feltre FS-Lentiai-Mel-Trichiana- Limana-Visome-Levego- Ponte nelle Alpi-
Villanova Z.I.
Linea 57 Longarone-Belluno F.S.-Lido di Jesolo
Linea 71 Belluno F.S.-Agordo aut.-Passo S.Pellegrino-Vigo di Fassa
Linea 72 Venezia P.le Roma-Belluno FS-San Cassiano

Linee urbane

- Linea911 Feltre F.S. - Arson / Lasen - Feltre F.S.
Linea912 Feltre F.S. - Zermen - Vellai - Feltre F.S.
Linea913 Feltre F.S. - Mugnai - Feltre F.S.
Linea914 Feltre Largo Castaldi - Feltre F.S. - Anzù - Nemeoggio - Anzù - Feltre F.S. -
Feltre Largo Castaldi
Linea915 Feltre F.S. - Farra - Viale Pedavena - Via Flora - Boscariz Scuole - Via
Dolci - Media Luzzo - Feltre F.S.
Linea916 Feltre F.S. - Scuole Elementari - Tomo - Villaga - Feltre F.S.
Linea921 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Pozzale
Linea922 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Nebbiù
Linea923 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Sottocastello - Tai di Cadore p.le Olimpico
Linea940 Auronzo s. Caterina - Auronzo Giralba - Auronzo S. Caterina
Linea951 Bes - Salce - Piazza V. Emanuele - Quartier Cadore - Nogarè - Cusighe -
Sala
Linea952 Mier - Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano - Fiammoi
Linea953 Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano (v.le Tilman) - Sopracroda
Linea954 Bes - Mussoi - piazza V. Emanuele - via V. Veneto - Safforze
Linea955 piazza V. Emanuele – Mussoi – Vignole – Casere - Orzes
Linea956 Giazzo - Tisoi - Bolzano - Mussoi - piazza V. Emanuele - L'Anta - quartier
Ardo - piazza San Lucano
Linea957 Belluno via Dante - Castion - Sossai – Cirvò
Linea958 Piazzale Resistenza-Belluno F.S.-Castion-Nevegal
Linea959 Belluno via Dante - Visome - Madeago - Faverga

4. ORGANIZZAZIONE

Fondamentale è il patrimonio umano e professionale dell'Azienda; 234 addetti divisi tra autisti, meccanici ed impiegati, coordinati da un Direttore Tecnico Operativo e da un Amministratore Delegato.

Sede legale/Amministrativa:

Belluno Via Col da Ren, 14 – tel. 0437.217111 – fax.0437940522

www.dolomitibus.it

email: info@dolomitibus.it

call center – informazioni 0437-941237

Autostazioni e biglietterie

BELLUNO Piazzale Vittime delle Foibe, 21 - tel. 0437.941167-941237 -fax 0437.941461

AGORDO Via Insurrezione – tel. 0437.62000 – fax. 0437.640328

CALALZO Via Stazione, 37 – tel. 0435.32155 - fax. 0435.507091

FELTRE Via Piave, 9 - tel. 0439.2798 – fax.0439.849084

L'elenco completo ed aggiornato delle rivendite è pubblicato sul sito aziendale www.dolomitibus.it

Parco autobus



Dolomiti Bus ha un parco autobus composto da n. 200 mezzi di cui:

- 51 di classificazione urbana, suburbana e classe I,
- 137 di classificazione interurbana e Classe II
- 12 di classificazione noleggio.

Officine: la manutenzione e l'assistenza in linea

Nel corso degli anni, organizzazione e personale tecnico altamente qualificato, hanno permesso a Dolomiti Bus di programmare ed effettuare interventi mirati sul proprio parco mezzi, garantendo così sicurezza, affidabilità e confort.

Strumenti di diagnosi permettono la raccolta e gestione di tutti i dati necessari per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Forniscono ad esempio i dati necessari per l'analisi e l'eventuale riparazione degli impianti di alimentazione, elettrici, idraulici, pneumatici, verificando anche le emissioni per i motori diesel, le prove del

sistema delle batterie e delle funzioni di configurazione con particolare riferimento ai consumi di carburante.

Micro telecamere ad alta tecnologia collegate al computer consentono la verifica visiva dell'integrità degli organi meccanici (drive line).

Dolomiti Bus si avvale di un laboratorio specializzato in analisi dei lubrificanti che permettono di:

- conoscere l'esatto stato delle parti meccaniche
- ottimizzare gli interventi di manutenzione preventiva
- aumentare la durata degli organi lubrificati
- prevenire possibili danni e/o eccessive usure
- ottimizzare l'intervallo di cambio olio
- ridurre i costi di fermo macchina
- garantire maggiore operatività ed efficienza del mezzo
- realizzare notevoli risparmi economici.

Inoltre, Dolomiti Bus, grazie a strumentazione certificata e personale tecnico qualificato, è in grado di effettuare misure che rispondono alle richieste dei principali costruttori di autobus a livello europeo, su normative nazionali e Comunitarie. Le misurazioni riguardano consumo carburante, rumorosità e vibrazioni e vengono effettuate su pista o su strada riproducendo le condizioni medie di esercizio del veicolo in servizio di linea, sia su autobus di Classe I che di Classe II.

5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Call Center – Dolomiti Bus...in linea tel. 0437-941237

Il Call Center è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 18:00 per rispondere alle richieste di informazione dei clienti. Tale attività, che si affianca a quella normalmente svolta dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della sede ha quindi l'obiettivo di erogare un servizio informativo efficiente.

...e in caso di variazioni di orario, di tariffe, deviazioni o scioperi?

Le variazioni di orario e gli scioperi vengono comunicati sul sito internet aziendale, www.dolomitibus.it - nella sezione News, e tramite comunicati stampa inviati a tutti gli organi di informazione. Contestualmente, proprio per raggiungere il massimo pubblico possibile, l'Azienda emette un "Avviso ai Clienti" che viene apposto sugli autobus, nelle agenzie e alle fermate interessate dalla variazione. L'Avviso ai Clienti viene emesso anche per comunicare ogni altra informazione relativa al servizio (deviazioni, sistema tariffario, fermate...). Relativamente al sistema tariffario, ogni modifica/aggiornamento viene comunicato anche alle rivendite tramite posta o mail o consegna diretta dell'informativa, contestualmente alla consegna dei biglietti.

Informazioni generali

Dolomiti Bus, due volte all'anno, pubblica e diffonde gratuitamente presso i propri uffici e presso le agenzie una guida degli orari relativi alla stagione (invernale ed estiva). La guida degli orari in vigore è pubblicata anche sul sito internet aziendale

www.dolomitibus.it alla sezione "orari".

Sui mezzi

Il 100% degli autobus è dotato di indicatori di percorso luminosi e, comunque, tutti i mezzi riportano le indicazioni della destinazione della linea. A bordo degli autobus vengono esposte le "Condizioni generali di trasporto sui servizi urbani ed extraurbani" relativamente alle modalità di utilizzo del servizio.

Alle fermate

Gli orari di transito di ogni linea sono esposti su tutte le fermate obbligatorie Dolomiti Bus e su parte delle fermate facoltative. Gli orari sono stampati su fogli personalizzati a seconda che trattasi di servizio urbano (colore arancione) o extraurbano (colore verde). Oltre all'orario, sono riportate alcune informazioni relative all'azienda (logo, indirizzo e n. di telefono della sede), al periodo di validità dell'orario, alle modalità di utilizzo del servizio e alle rivendite di titoli di viaggio più vicine.

Gli orari del servizio urbano di Belluno riportano anche il QRCode, un quadratino bianco e nero (bidimensionale) contenente una matrice di puntini che può essere letto da smartphone ed altri cellulari, all'interno del quale si trovano varie informazioni, link o video.

Basterà inquadrare il QR Code affisso alle paline di fermata Dolomiti Bus e fotografarlo per consultare sul proprio telefonino gli orari delle linee che transitano per quella fermata. C'è anche la possibilità di collegarsi direttamente al sito di Dolomiti Bus o alla pagina "News" per conoscere eventuali ed importanti comunicazioni della Società in merito ad interruzioni, cambi percorsi.

Su Internet

Consultando il sito internet www.dolomitibus.it è possibile avere informazioni aggiornate sugli orari delle linee gestite dall'azienda e molte altre informazioni che caratterizzano l'attività di Dolomiti Bus. E' comunque possibile contattare l'azienda per ogni richiesta relativa ai servizi erogati o per segnalare disfunzioni o suggerimenti inviando una e-mail a info@dolomitibus.it.

6. RAPPORTO CON IL CLIENTE

Aspetti relazionali e comportamentali

- **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Dolomiti Bus, numero di matricola e mansione.
- **Presentabilità:** Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza.
- **Comportamento:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni

modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale viaggiante rispetta i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

Presentazione dei reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione molto importante con i Clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio da parte dell'Azienda.

I reclami rivolti a Dolomiti Bus possono essere effettuati nei seguenti modi:

- in forma scritta utilizzando i moduli prestampati, disponibili presso le agenzie Dolomiti Bus di Belluno, Feltre, Calalzo e Agordo o scaricabili dal sito www.dolomitibus.it;
- tramite posta, in forma libera, indirizzata a Dolomiti Bus via Col da Ren, 14 – 32100 Belluno;
- al telefono chiamando l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della sede di Belluno 0437-217.111;
- di persona all'ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Sede di Belluno;
- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@dolomitibus.it.

L'azienda si impegna a rispondere ad ogni reclamo nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Ricordiamo che il Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus. Ai viaggi offerti da Dolomiti Bus, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 Km, sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 2, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28.

Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Il modulo per reclami all'Autorità è scaricabile al seguente link:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

Responsabilità in caso di sinistri

In caso di sinistro Dolomiti Bus si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, quest'ultima attraverso l'Ufficio Sinistri provvederà autonomamente ad espletare ogni formalità. Dolomiti Bus attualmente si avvale della

ALLIANZ Spa

Piazzale Lodi, 3 – 20137 MILANO

La responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che al personale di verifica di titolo di viaggio ed ogni altro dipendente dell'Azienda.

Il Cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Per danni causati da clienti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

7. CONDIZIONI DI TRASPORTO

Le informazioni

Dolomiti Bus S.p.A. informa l'utenza sulle modalità di viaggio, tariffe, orari, percorsi, titoli, comunicazioni, utilizzando gli autobus, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari ed i percorsi delle linee urbane ed extraurbane sono consultabili:

- nei libretti orario distribuiti presso le Agenzie Dolomiti Bus
- nelle autostazioni e alle paline collocate in corrispondenza di ogni fermata
- sul sito www.dolomitibus.it

Per qualsiasi informazione è possibile:

- telefonare al Call Center allo 0437/941237
- telefonare al centralino di Dolomiti Bus allo 0437/217111
- inviare un'e-mail a info@dolomitibus.it

In caso di modifiche di percorso, Dolomiti Bus S.p.A. comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di incidente, improvvise deviazioni e/o variazioni che comportino ritardi con eventuale perdita della coincidenza i passeggeri riceveranno al momento le indicazioni necessarie per il proseguimento del viaggio.

L'azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e per ogni evento che dipenda da cause non imputabili alla propria organizzazione.

Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio il cliente deve essere in possesso (L.R.25/98 art.37) di uno dei titoli di viaggio (biglietto, abbonamento, carta turistica, tessera d'argento) regolarmente validi, acquistati a terra o presso le rivendite autorizzate, stabiliti dall'Amministrazione Provinciale (D.C.P. n. 82/07 s.m.i.) o previsti per la libera circolazione accompagnati da valida tessera di riconoscimento.
2. E' obbligo convalidare il biglietto nelle apposite obliterate, conservandolo integro e riconoscibile per tutta la durata della sua validità.
3. Dopo la convalida è opportuno verificare la leggibilità e l'esattezza della timbratura (data, orario) e in caso di errore avvertire immediatamente il conducente.
4. In caso di eccezionale necessità, il cliente può acquistare dal conducente il

- biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato.
5. Nel caso di assenza o guasto dell'obliterare il cliente deve presentare il titolo di viaggio al conducente che provvede alla convalida.
 6. Nel caso di trasbordo, è obbligo convalidare nuovamente il titolo di viaggio (biglietto di corsa semplice).
 7. Il biglietto in corso d'uso e in generale i titoli di viaggio sono personali e non cedibili (art. 24 D.P.R. n. 753/80).
 8. Il cliente è tenuto ad esibire il titolo di viaggio agli agenti accertatori (L.R. n. 25/98 art. 41 ai quali è conferita la qualifica di pubblico ufficiale L.86/90 - art. 357 c.p.) per le opportune verifiche. In caso di controllo per accertare eventuali irregolarità sull'utilizzo del titolo di viaggio, il cliente è tenuto ad esibire i documenti di identificazione (art. 651 C.P.) agli agenti accertatori.
 9. In caso di violazioni che rivestono carattere penale, l'Azienda provvederà alla prescritta denuncia/querela all'Autorità Giudiziaria.
 10. La tariffa del titolo di viaggio (biglietto) è calcolata in ragione del prezzo riferito alla fermata obbligatoria (indicata nel tariffario) precedente per la salita e successiva per la discesa.
 11. I titoli di viaggio (abbonamento urbano, biglietto-fascia minima) offrono la possibilità di utilizzare indifferentemente i servizi: urbano o extraurbano esclusivamente all'interno del limite geografico del territorio comunale.

La salita, il viaggio, la discesa

Per salire/scendere

1. Tutte le fermate della rete servita sono a richiesta con esclusione dei capolinea.
2. La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate quando la vettura non è in movimento; l'eventuale attraversamento della sede stradale deve sempre avvenire attendendo nel golfo di fermata la ripartenza e l'allontanamento dell'autobus. E' vietato nel modo più assoluto attraversare transitando davanti al mezzo.
3. Il cliente deve segnalare per tempo al conducente l'intenzione di salire sull'autobus (con un cenno della mano) o scendere dall'autobus (azionando l'apposito pulsante di prenotazione, oppure tramite avviso verbale). Qualora questo non avvenga in tempo utile per fermare l'autobus in sicurezza, il cliente verrà fatto scendere alla fermata successiva.
4. E' vietato nel modo più assoluto usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata (art. 340 C.P.)
5. E' vietato salire o scendere dall'autobus dalle porte diverse da quelle prescritte e indicate con apposita segnaletica, sostare sulle stesse ingombrando le entrate e uscite, ostruendo il passaggio ad altri clienti.
6. Nei servizi dedicati al solo trasporto scolastico (materne ed elementari) è obbligatoria alla fermata la presenza dei genitori o personale delegato per curare il ritiro dei bambini; l'azienda declina ogni responsabilità sulla loro

incolumità e sicurezza nel caso di incustodia alla fermata.

7. Non è ammesso l'incarozzamento sull'autobus qualora sia stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo (art. 169 c. 3-7 C.d.S.)
8. Sono escluse ed allontanate dall'autobus le persone che si trovino in evidente stato di ubriachezza, indossino un abbigliamento sudicio, indecente e/o maleodorante, offendano la decenza e/o possano recare disturbo agli altri passeggeri.

Durante il Viaggio

*Il cliente ha **diritto**:*

1. ad un trasporto regolare, tranquillo e sicuro.
2. al rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
3. al riconoscimento del personale e della mansione svolta.

*Il cliente ha il **dovere** di:*

1. prendere posto in modo da non limitare la visibilità o la libertà di movimento del conducente (art. 169 c.4 C.d.S.).
2. non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona o simularne l'occupazione con qualsiasi bagaglio (art. 22 D.P.R. n. 753/80 - art. 610 C.P.)
3. agevolare le persone anziane o con ridotta capacità motoria, le donne in stato di gravidanza o con bambini appresso, i diversamente abili ai quali è riservata la precedenza nei posti a sedere o assegnati; cedere il posto ai mutilati ed invalidi civili (art. 27 L. n. 118/71).
4. utilizzare gli appositi sostegni per sorreggersi evitando i rischi dovuti ad improvvise fermate nel caso di viaggio in piedi. Qualora questo non succeda l'azienda declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
5. non aprire i finestrini quando questo disturbi altri clienti, sporgersi o gettare oggetti fuori dall'autobus (art. 27 D.P.R. n. 753/80 - art. 674 C.P.).
6. non fumare (art. 28-30 D.P.R. n. 753/80 - L. 584/1975 e successive modifiche), bestemmiare, schiamazzare, cantare, suonare, mendicare, usare un lessico poco consono tenendo un comportamento sconveniente o molesto tale da recare disagio e/o disturbo agli altri passeggeri.
7. non commettere atti vandalici: sporcare, insudiciare, manomettere o danneggiare gli autobus (art. 29 D.P.R. n. 753/80 - art. 635-639 C.P.), fermo restando l'obbligo del cliente al risarcimento del danno.
8. non azionare i dispositivi di emergenza (apertura porte ecc.) o staccare i martelletti per la rottura dei vetri salvo i casi di grave e incombente pericolo (art. 26 D.P.R. n. 753/80).
9. non svolgere attività sull'autobus quali: pubblicità, commercio, vendita, distribuzione, affissione di stampe o altro salvo esclusiva preventiva autorizzazione (art. 30 D.P.R. n. 753/80).
10. non trasportare sugli autobus materiali maleodoranti, nocivi, infiammabili e/o pericolosi, oggetti e armi di qualsiasi natura che possano arrecare disturbo o

danno a persone o cose (art. 17-18 D.P.R. n. 753/80).

11. non disturbare in qualsiasi modo il conducente (che come tale è tutelato dall'art. 336-594 del C.P.) durante la guida dell'autobus impedendo di fatto, l'esercizio delle sue funzioni (art. 659 C.P. - art. 17 D.P.R. n. 753/80). E' possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni.
12. non porre in essere azioni o reati che saranno oggetto di denuncia/querela da parte dell'azienda alle competenti autorità.
13. consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti nell' autobus.

Le coincidenze (p. 2.12.3 T.U.A./04)

fatte salve le diverse disposizioni aziendali

1. sono garantite nel limite temporale di 5 cinque minuti di attesa, tra autobus ed autobus
2. sono garantite nel limite temporale di 10 dieci minuti di attesa, tra autobus e treno
3. sono garantite nel limite temporale di 30 trenta minuti di attesa, tra autobus e treno qualora sia l'ultima corsa della giornata con riferimento alla stazione ferroviaria di Calalzo.

Il trasbordo

1. Nel servizio urbano di Belluno può avvenire una sola volta entro 60 minuti dalla prima convalida purchè non sia effettuato sulla stessa linea (percorso) e sia indispensabile per raggiungere la località di destinazione.
2. Nel servizio extraurbano ed in quelli urbani di: Auronzo, Pieve di Cadore e Feltre è consentito su altra linea (percorso) utilizzando esclusivamente la prima corsa utile.

Bambini a bordo

Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un/a bambino/a fino al compimento dei quattro anni di età (L. R. 25/98 art. 49 bis) e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Il bambino/a non pagante non può occupare posti a sedere. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili per carrozzina, ove presente e quando libera, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

Disabili a bordo

La LR n°19 del 30 luglio 1996 stabilisce delle agevolazioni tariffarie pari all'80% - 95% del solo abbonamento per il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, a clienti appartenenti a fasce deboli. L'agevolazione vale per l'uso del trasporto pubblico nel territorio regionale del Veneto a fronte di una specifica

Tessera rilasciata dall' Ente Provincia.

Per poter usufruire del servizio, il cliente deve portare con sé il libretto della carrozzina che riporta l'omologazione. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre agganciati con la cintura di sicurezza predisposta sull'autobus, bloccata con il proprio freno delle ruote e posizionata negli spazi e nel verso come stabilito dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni Dolomiti Bus non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati. Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da un utente meno abile, non sarà possibile farne salire un altro. Considerando che non tutti autobus Dolomiti Bus sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

Trasporto animali e bagagli

1. E' consentito il trasporto gratuito di:
 - un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm;
 - un animale di piccola taglia tenuto in grembo o racchiuso in apposito contenitore nel rispetto delle misure citate;
 - una carrozzina o un passeggino per bambini;
 - una carrozzella per disabili;
 - uno strumento musicale, un fucile da caccia purché scarico e custodito nell'apposito fodero;
 - i cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia.
2. Per ogni bagaglio eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per viaggio. Per ogni animale eccedente la franchigia viene pagato il prezzo del corrispondente biglietto. E' consentito trasportare:
 - altri animali a condizione che non siano di grossa taglia, non prendano posto sui sedili, insudicino o deteriorino la vettura o rechino disturbo agli altri clienti. I cani devono sempre essere muniti di museruola;
 - n. 2 bagagli di dimensioni massime 80x45x25;
 - n. 1 bicicletta, sull'autobus attrezzato con apposito vano, previa richiesta al conducente al momento di salire a bordo.
3. Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso.
4. I bagagli al seguito devono essere depositati negli appositi vani o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri e comunque non devono occupare posti a sedere.
5. L'art. 1696 c.c. stabilisce che il risarcimento dovuto dall'Azienda non può essere superiore a un euro per ogni Kg di peso lordo della merce perduta o danneggiata.

Uso di cinture

E' fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus ne

sia dotato. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto i passeggeri sono soggetti alla sanzione di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

Oggetti rinvenuti

Dolomiti Bus si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. E' possibile reperire informazioni al riguardo e, in alcuni casi ritirare gli oggetti previa presentazione di un documento di identità, presso le agenzie Dolomiti Bus di Agordo, Belluno, Calalzo e Feltre.

Segnalazione Reclami

E' possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità: - via telefonica all'URP della sede, - via fax - via posta elettronica utilizzando il modulo prestampato scaricabile da internet o disponibile presso le agenzie Dolomiti Bus di Agordo, Belluno, Calalzo e Feltre - tramite posta in forma libera, indirizzata alla sede aziendale.

Privacy

Dolomiti Bus archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente normativa (ex D.L.gs. n.196/2003)

8. SISTEMA TARIFFARIO

Dolomiti Bus ha un sistema informatico per gestire la complessa rete di vendita dei titoli di viaggio che offre la possibilità di conoscere in tempo reale l'andamento delle vendite dei titoli e di elaborare statistiche per ottenere indicatori precisi sulla mobilità e sul comportamento dell'utenza. Il rinnovo degli abbonamenti avviene attraverso un sistema di tesseramento basato su una tessera smart card personalizzata che agevola e snellisce l'operazione di emissione dei titoli di viaggio. Tale sistema di bigliettazione è installato nelle Agenzie di Dolomiti Bus, presso alcuni uffici turistici, alcune rivendite.

Dolomiti Bus si avvale inoltre di una capillare rete di n. 354 rivendite dislocate su tutto il territorio della Provincia di Belluno per la vendita dei biglietti.

Le rivendite vengono rifornite secondo una divisione per aree geografiche; a turno vengono contattate per raccogliere gli ordini e servite nelle 24 ore successive; i titoli di viaggio possono essere richiesti anche dalle rivendite attraverso un numero verde installato dall'Azienda.

Titoli di viaggio e Rete di Vendita

Prima di salire sull'autobus, il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio da acquistare a terra:

- presso le n. 354 rivendite convenzionate ripartite sul territorio;
- presso le agenzie:

- Agenzia di Belluno - P.le Stazione (tel. 0437/941167)
- Agenzia di Agordo – via Insurrezione, 18 (tel. 0437/62000)
- Agenzia di Calalzo - via Stazione (tel. 0435/32155)
- Agenzia di Feltre – via Stazione (tel. 0439/2798)

In caso di necessità, l'acquisto del biglietto può essere effettuato a bordo direttamente dal personale di guida, pagando il prezzo da tariffario, come peraltro specificato nella delibera provinciale n. 4/33 del 24 settembre 1999.

Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare.

Appena salito sull'autobus, il viaggiatore deve convalidare, nelle apposite obliterate, il biglietto acquistato. Eventuali guasti o cattivo funzionamento delle apparecchiature di convalida vanno immediatamente segnalati al conducente.

Il biglietto va conservato durante tutto il viaggio, non è cedibile e, se richiesto, va mostrato al personale Dolomiti Bus – in divisa o in borghese – dotato di regolare documento d'identificazione.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, la Dolomiti Bus consegna un modulo (Scheda Abbonato) da sottoscrivere per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. A seguito della consegna della modulistica compilata con cura in ogni singolo dettaglio, Dolomiti Bus rilascia la tessera di riconoscimento necessaria per l'acquisto del biglietto di rinnovo. Quest'ultimo **non è cedibile** e deve essere convalidato il 1° giorno di utilizzo. Ha validità solo se abbinato alla tessera di riconoscimento aziendale che riporta lo stesso codice identificativo. In caso di necessità, il biglietto di rinnovo dell'abbonamento può essere accompagnato da un documento personale (come ad es. la carta d'identità).

Smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento.

Nessun rimborso avrà luogo in caso di smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento (plastic card e tagliando di rinnovo).

Per l'emissione di un duplicato della plastic-card e/o tagliando di rinnovo, il cliente che alleggi alla domanda di duplicato copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuto furto oppure autocertificazione in caso di smarrimento dovrà corrispondere solo il costo di emissione del duplicato sia per la plastic card che per il tagliando di rinnovo.

Il Sistema tariffario.

Il sistema tariffario è stabilito dagli Enti Affidanti con apposite delibere che stabiliscono la tipologia dei documenti di viaggio – e relative tariffe – in riferimento alle n. 11 fasce chilometriche che compongono l'attuale sistema tariffario.

I documenti attualmente in vigore sono:

BIGLIETTI

- **biglietto ordinario di corsa semplice**
- **biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo**
- **biglietto bagaglio**
- **biglietto bicicletta** validità 12 ore dalla convalida

- **biglietto multiplo** (in blocchetti da 6 e da 12 biglietti) per gli urbani e le fasce chilometriche da 0,0 - 5 e da 5,1-12, venduti presso le agenzie Dolomiti Bus;
- **biglietti comitiva** (per gruppi da 10 a 20 e per gruppi di oltre 20 persone). E' un biglietto per comitive di studenti, comprensive di accompagnatori, delle scuole site in Provincia, per effettuare visite didattiche nel territorio della Provincia di Belluno. Deve necessariamente essere acquistato presso le agenzie Dolomiti Bus almeno 5 giorni prima del viaggio indicando la tratta;
- **Biglietti stagionali** sulla linea Pescul Fedare e Masarè Malga
- **Biglietto Bike' n bus**
- **Biglietto Misurina-Tre Cime**

ABBONAMENTI

- **Settimanale**
- **Mensile ordinario**
- **Mensile per studenti e lavoratori**
- **Mensile Giovani di età non superiore ai 25 anni**
abbonamento mensile valido tutti i giorni nei mesi di luglio e agosto - senza limiti di corse e su tutte le fasce chilometriche- sui servizi urbani per la tratta corrispondente ed extraurbani di aree contigue;
- **Integrato urbano settimanale, mensile e annuale**
Valido tutti i giorni (in corrispondenza della validità dell'abbonamento extraurbano) senza limite di corse per la tratta relativa al servizio urbano o extraurbano gestito da Dolomiti Bus al fine del completamento del viaggio. Può essere rilasciato solamente a coloro che sono già possessori di un abbonamento extraurbano della Dolomiti Bus, MOM, Trentino trasporti o abbonamento ferroviario;
- **Part-time orizzontale o verticale per lavoratori (mensile e annuale)**, valido tutti i giorni senza limiti di corse, nelle giornate/orario di lavoro previamente comunicati all'azienda di trasporto;
- **Semestrale** (per lavoratori) valido 6 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria dal primo del mese prescelto;
- **Annuale** (per studenti valido 10 mesi dal 1° settembre al 30 giugno e lavoratori valido dodici mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal primo del mese prescelto);
- **Abbonamento annuale "PUOI"** 12 mesi (per studenti valido 12 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal primo del mese prescelto);
- **per Titolari agevolazioni LR 19/96** (Settimanale e Mensile):
 - commi 3 e 5 per invalidi, pensionati, portatori di handicap e accompagnatori;
 - commi 9 e 10 per invalidi di guerra e per gli accompagnatori;
- **Abbonamento leggero famiglia** può essere utilizzato nei servizi urbani e nelle prime due fasce dell'extraurbano di Dolomiti Bus nelle fasce orarie 8.30 – 12.00, 14.30 – fine servizio.
Si convalida il primo giorno di utilizzo al momento della salita e ha validità settimanale e mensile. Può essere intestato ai singoli ovvero ai nuclei familiari e permette l'uso alternato del servizio dai componenti lo stesso nucleo familiare.

Necessita di emissione della tessera abbonati e di idonea documentazione/autocertificazione per nucleo familiare.

- **Abbonamento mensile Sport Bus** a favore di iscritti ad associazioni sportive che avranno preventivamente certificato l'appartenenza dei richiedenti e comunicato a Dolomiti Bus il periodo di svolgimento dell'attività sportiva. Il titolo è valido sulla tratta specificata con vidimazione a partire dalle ore 13.00 fino alla fine del servizio.

Iniziative con altre Aziende/strutture turistiche/Amm. Provinciale

Già da diversi anni Dolomiti Bus ha intrapreso delle **iniziative a carattere turistico** che hanno portato alla creazione di alcuni titoli di viaggio. In particolare:

- **Biglietto di corsa semplice e a/r** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S.Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "comprensorio bellunese-Lido di Jesolo". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Biglietto di corsa semplice e a/r per gruppi di almeno 10 persone** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S.Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "comprensorio bellunese-Lido di Jesolo". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Biglietto di corsa semplice** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S.Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "Venezia- La Secca-Colle S.Lucia". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Titolo di viaggio per titolari di ski pass o tessera di riconoscimento:** valido solo se accompagnato da ski pass o da specifica tessera di riconoscimento con onere a carico di Società o Enti convenzionati;
- **Carta turistica servizio urbano Auronzo** (valida per sei giorni consecutivi – senza limite di corse - esclusivamente nel servizio urbano di Auronzo);
- **Tessera d'Argento servizio urbano Auronzo** (valida per un anno a partire dal primo giorno del mese di richiesta). E' valida esclusivamente sul servizio urbano di Auronzo e viene rilasciata per i residenti nel Comune di Auronzo di età superiore ai 60 anni;
- **Guest Card – carta turistica** – è utilizzabile esclusivamente dai non residenti in provincia di Belluno. Ha validità 8 giorni consecutivi e dà la possibilità di utilizzare il servizio extraurbano in provincia di Belluno, i servizi urbani di Belluno, Auronzo e Pieve di Cadore, gestiti da Dolomiti Bus senza limite di corse, né di fasce orarie, né di distanze percorse.
- **Investi Scuola – Supporto economico per il trasporto**
Questa iniziativa, finanziata dal Fondo Comuni Confinanti, sostenuta economicamente dalla Provincia di Belluno e dal Consorzio Bim Piave e appoggiata dall'Ufficio Scolastico provinciale, ha l'obiettivo di alleggerire le spese che le famiglie affrontano per l'istruzione dei figli e garantire a tutti uguale diritto allo studio e di scelta della scuola che più preferiscono, sostenendo la

medesima spesa per il trasporto pubblico indipendentemente dall'area geografica di provenienza. Presso le Biglietterie Dolomiti Bus è possibile acquistare il titolo di viaggio comprensivo dell'agevolazione.

Le opportunità offerte dal progetto, comunque, non si limitano al solo trasporto pubblico della Dolomiti Bus; per maggiori dettagli, consultare il sito della provincia www.provincia.belluno.it.

Applicazione tariffaria sui servizi extraurbani

Ai fini dell'applicazione tariffaria nei servizi extraurbani, la distanza va calcolata sulla base dello scalare tariffario, approvato dall'Autorità affidante, consegnato alle agenzie, alle rivendite autorizzate e alle sedi della Dolomiti Bus S.p.A. I viaggiatori che salgono ad una fermata facoltativa sono soggetti al pagamento della tariffa chilometrica calcolata per la fermata obbligatoria immediatamente precedente; nel caso di discesa ad una fermata facoltativa, il viaggiatore è soggetto alla tariffa chilometrica corrispondente alla fermata obbligatoria immediatamente successiva.

I titolari di abbonamento urbano e biglietto-fascia minima, possono utilizzare indifferentemente gli autobus del servizio urbano ed extraurbano **esclusivamente** all'interno del limite geografico del territorio comunale.

Sanzioni Amministrative

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio irregolare è soggetto alle **sanzioni** previste dalla legge regionale – n. 25 del 30 ottobre 1998 art. 37 e successive modifiche e/o integrazioni.

Il Cliente sanzionato può presentare eventuali scritti difensivi o ricorsi all' Ente Affidante il servizio entro 30 giorni dalla notifica. Il pagamento potrà essere effettuato:

- Immediatamente al personale che ha elevato la contravvenzione;
- entro e non oltre 60 giorni dalla notifica con vaglia postale o presso le agenzie Dolomiti Bus SpA.

Decorso questo termine e in mancanza di integrale pagamento, l'Azienda eseguirà rapporto all' Ente Affidante il servizio.

L'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria le irregolarità, come la falsificazione o l'alterazione dei titoli di viaggio, anche se non utilizzati, nonché la fornitura di generalità false.

9. QUALITÀ

L'adozione del sistema qualità permette di avere sotto controllo i propri processi produttivi monitorando ogni parametro legato all'erogazione del servizio, in modo tale da poter individuare tempestivamente eventuali punti di debolezza ed adottare dei piani di miglioramento.

I fattori della Qualità

Dolomiti Bus ha individuato i "fattori di qualità/ soddisfazione" che identificano e

definiscono le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico erogato e che dovrebbero soddisfare le esigenze, generare soddisfazione e superare le aspettative del cliente.

Per ciascuno di questi Fattori della Qualità, sono stati individuati degli Indicatori, ovvero delle variabili che descrivono con maggior dettaglio i Fattori stessi. Alcuni di questi indicatori misurano un dato oggettivo (es. N° autobus con pianale ribassato), altri il grado di soddisfazione del Cliente (es. la percezione del Cliente sul livello di sicurezza del viaggio)

Ad ogni Indicatore corrispondono:

- una specifica Unità di misura e la modalità di rilevazione;
- un livello Standard (ovvero il livello di servizio promesso),
- l'obiettivo futuro che l'Azienda intende raggiungere;
- giudizio sulla soddisfazione dei clienti e l'obiettivo che l'Azienda intende raggiungere.

10. CUSTOMER SATISFACTION

La Customer Satisfaction nasce dal confronto tra il servizio atteso ed il servizio percepito dal Cliente: se il servizio atteso è inferiore al servizio percepito la qualità percepita dal Cliente è buona; viceversa, il giudizio sulla qualità è negativo.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement nei servizi pubblici locali".

Metodologia

A Maggio- Giugno del 2016 si è svolta l'indagine di Soddisfazione della Clientela considerando una batteria di 22 indicatori (item) al fine di compiere un effettivo monitoraggio della soddisfazione dell'utenza e definire un trend nel tempo per verificare l'efficacia di eventuali azioni di miglioramento compiute. L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi, interpellando un campione di 750 utilizzatore del servizio di trasporto pubblico locale.

Ad ognuno di loro è stato chiesto di valutare i driver su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

I driver della customer satisfaction

- regolarità del viaggio
- frequenza delle corse
- puntualità del servizio
- distribuzione delle fermate sul territorio
- coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico
- coincidenze con il trasporto ferroviario
- facilità nel reperire i titoli di viaggio
- condotta di guida degli autisti

- sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)
- la sicurezza personale a terra e a bordo (mancanza di pericoli da furti e borseggi)
- pulizia dei mezzi
- pulizia di fermate ed impianti
- l'affollamento dei mezzi
- facilità nella salita e discesa dei mezzi
- accessibilità del servizio ai portatori di handicap
- il comfort del viaggio (climatizzazione, comodità dei saliti, spazi all'interno dei mezzi, ..)
- diffusione e chiarezza delle informazioni
- disponibilità e cortesia del personale di guida
- disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie
- modalità di presentazione e riscontro ai reclami
- le informazione alle paline di fermata.
- L'attenzione di Dolomiti Bus per la tutela dell'ambiente

I risultati ottenuti, unitamente ai dati oggettivi rilevati internamente a Dolomiti Bus, anche tramite i rilievi eseguiti con la tecnica del Cliente Misterioso, forniscono un quadro chiaro della qualità erogata, delle aspettative dei clienti e delle priorità per il miglioramento.

DATI DI SINTESI

	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
2006	75,6	78,2
2008	78,4	80,7
2009	79,1	80,9
2010	81,8	82,5
2011	86,9	87,3
2012	86,4	85,0
2013	86,2	83,5
2014	85,1	82,0
2015	83,7	82,8
2016	84,1	88,0

GIUDIZIO DELL'UTENZA

La percentuale di soddisfazione del cliente misura il livello di qualità percepito dall'utenza.

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato Aziendale 2015	Obiettivo 2016	Soddisf. utenza
SICUREZZA DEL VIAGGIO				
Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori per km.	=	=	Sicurezza del viaggio (mancanza incidenti) 95,7%
	n. feriti	10	10	
	n. sinistri	286	286	
Incidentalità passiva dei mezzi	n. morti	=	=	
	n. feriti	=	=	
	n. sinistri	38	38	
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	18,5%	18,5%	
	% mezzi con oltre 18 anni	7,5%	7,5%	
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE				
Furti, danni e molestie	n. denunce/viaggiatori	6	6	Sicurezza da furti e borseggi 95,3%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI				
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ programmate	99%	99%	87,3%
	% corse effettuate con carico alle fermate non inferiore alle richieste programmate	100%	100%	
Puntualità del servizio	% corse in orario tra 0 e 10 min. in orari di punta e di morbida/tot. corse salvo cause di forza maggiore	99%	99%	73,7%
Copertura giornaliera	n. ore servizio urbano Belluno	14h 35'	14h 35'	
	n. ore servizio Altri urbani	11h 34'	11h 34'	
	n. ore servizio Extraurbano	18h 40'	18h 40'	
Distanza media fermate	Metri (servizio urbano Belluno)	365 m	365 m	Distribuzione fermate sul territorio 91,7%
	Metri (servizio extraurbano)	1.098 m	1.098 m	
Velocità commerciale	Km/h. Urbano	23,81	23,81	
	Km./h. Extraurbano	34,14	34,14	
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI				
pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	% mezzi con intervento giornaliero	90%	90%	81,7%
	% mezzi con intervento bi-trisettimanale	10%	10%	
	% mezzi con intervento settimanale esterno	100%	100%	
Pulizia di fermate e impianti				87,2%

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato Aziendale 2015	Obiettivo 2016	Soddisf. utenza
CONFORT DEL VIAGGIO				
climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	89,5%	89,5%	
Posti seduti offerti	% posti offerti totali / viaggiatori totali	100%	100%	71,2%
	% posti seduti/viaggiatori (urbano)	25,0%	25,0%	
	% posti seduti/viaggiatori (extraurb)	66,33%	66%	
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi urbani sul totale urbani	100%	100%	88,6%
	% mezzi extraurbani sul totale	40,0%	40,0%	
GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE				
Coincidenza con altre modalità TPL e FS	n. corse intermodali/totale corse	75%	75%	TPL 74,5% FS 68,3%
REPERIBILITA' DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO				
Punti vendita sul territorio	n. rivendite / tot. km. rete	358 / 1891	358 / 1891	90,8%
	n. rivendite / tot. residenti	358/207894	358/207894	
Vendita biglietti sui mezzi (extraurbano e urbani)	% mezzi con vendita a bordo	100%	100%	
RECLAMI				
Reclami ricevuti	Quantità	154	154	83,0%
Riscontro proposte e reclami	Tempo medio di risposta	8,90 gg	8,90 gg	
INFORMAZIONE AI CLIENTI				
Tempestività (anche tel.) biglietteria	Tempo medio di risposta	2'	2'	81,8%
Tempestività (telefono) sede		2'	2'	
preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	8 gg	8 gg	
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio informazioni	8:00-18:00 escluso festivi	8:00-18:00 escluso festivi	
Diffusione	Mezzi con dispositivi acustici e/o visivi / totale bus	90,0%	90,0%	
Mezzi con informazioni su modalità uso servizi	% mezzi con informazione su modalità uso servizio	100%	100%	
Diffusione orari alle fermate	% fermate obbligatorie con orari sulle paline	100%	100%	85,0%

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato Aziendale 2015	Obiettivo 2016	Soddisf. Utenza
SERVIZI AGGIUNTIVI				
Servizi aggiuntivi sui mezzi (musica-radio)	% mezzi/totale	12,0%	12,0%	81,3%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI				
Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100%	100%	
Disponibilità e cortesia del personale di guida				87,2%
Disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie				92,5%
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP				
sistema di vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	% mezzi sul totale	80%	80%	73,6%
sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	35%	35%	
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (Biodiesel)	n. vetture / totale	2	2	86,3%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	annuale	