



CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

DolomitiBus



I MIGLIORI SERVIZI DI MOBILITÀ TRA LE MONTAGNE PIÙ BELLE DEL MONDO

Carta della Mobilità Dolomiti Bus
cod. CdMob Edizione di Agosto 2017 - Rev 00

1.	PRESENTAZIONE	4
2.	OBIETTIVI 2017	6
3.	TERRITORIO SERVITO	10
4.	ORGANIZZAZIONE	14
5.	INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	18
6.	RAPPORTO CON IL CLIENTE	22
7.	SISTEMA TARIFFARIO	25
8.	CONDIZIONI DI TRASPORTO	33
9.	QUALITÀ	43
10.	CUSTOMER SATISFACTION	45



SOMMARIO

DOLOMITIBUS



DOLOMITIBUS



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 8.10 e dalle 12.10 alle 15.40

Periodo non scolastico > dalle 5.40 alle 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 2017

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 9001:2015.

Sito internet

Il nuovo sito internet www.dolomitibus.it, aggiornato in termini di struttura, grafica e contenuti, è progettato anche, in versione ridotta, per i non vedenti. Inoltre, per ascoltare le persone che utilizzano i mezzi pubblici, è stato attivato il canale Facebook.

Investimenti

Continuano gli investimenti di nuovi autobus andando così a migliorare ulteriormente il comfort offerto ai propri clienti. In particolare, nel corso dell'esercizio 2016 sono stati acquistati:

- n. 2 minibus marca Mercedes-Benz modello Sprinter City 65 di Classe I con finanziamento PAR FSC;
- n. 2 autobus marca Setra modello S415 LE di Classe II in autofinanziamento;
- n. 1 autobus marca Setra modello S415 UL di Classe II in autofinanziamento.

Il piano di rinnovo del parco prevede, per il 2017, la sostituzione di n. 16 autobus di cui n. 5 di classe I, n. 9 di classe II e n. 2 di classe B.

Bigliettazione elettronica

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di Bigliettazione Elettronica 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 dei Clienti, oltre che monitorare il tasso di evasione. Al momento la novità riguarda solamente gli ABBONAMENTI (UNICA VENETO); Il sistema entrerà a regime entro il 2017 con la sostituzione dei biglietti cartacei con quelli elettronici. Per maggiori informazioni si può consultare l'indirizzo <http://dolomiti bus.it/it/1/unica-veneto-dolomiti/index>.

All'interno del progetto di bigliettazione elettronica verrà anche sviluppata e attivata una App per il cellulare da cui acquistare direttamente i biglietti, oltre che ricercare informazioni su orari e percorsi.

AVM - Controllo satellitare della Flotta

Dolomiti Bus ha implementato il sistema di controllo satellitare della flotta definito "AVM" (Automatic Vehicle Monitoring) che entrerà a pieno regime nell'anno 2017. In particolare, grazie alla reportistica raccolta, Dolomiti Bus sarà in grado di ottimizzare il servizio in termini di frequenza corse, puntualità e 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.

Il Bus della Domenica

Al via da Maggio il nuovo servizio domenicale di trasporto per la città di Belluno per collegare le varie frazioni cittadine con il centro e con aree ad alta frequentazione. Il centro storico diventa il punto di snodo del servizio. L'iniziativa è stata voluta dallo stesso consiglio comunale per dare seguito alle numerose richieste dei cittadini. Si tratta di un servizio sperimentale che durerà fino alla fine del 2017 e che verrà effettuato con autobus piccoli.

Videosorveglianza

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. Al momento la flotta conta n. 20 autobus attrezzati con dispositivo di video sorveglianza ma nel prossimo triennio (2017-2019) ne verranno allestiti altri 49 autobus. Il sistema permette di incrementare la sicurezza di tutti, nonché di tutelare il patrimonio aziendale.

Impegno sociale

• Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile - Continuano gli incontri nelle scuole della provincia per sensibilizzare e coinvolgere i cittadini-passeggeri all'uso consapevole del mezzo pubblico. E' un'iniziativa che Dolomiti Bus sostiene fortemente, grazie anche al contributo della Questura di Belluno, soprattutto per l'importante ricaduta formativa sui ragazzi che tutti i giorni utilizzano il bus per recarsi a scuola.

Proprio per questo motivo l'azienda è intenzionata a presentare un progetto specifico con l'intenzione di coinvolgere una decina di scuole per l'anno scolastico 2017-2018.



DolomitiBus



3. TERRITORIO SERVITO

Comuni interessati dal servizio Dolomiti Bus	63
Superficie territoriale comuni serviti	3.636 km ²
Lunghezza rete	1.891 km
Linee extraurbane	47
Linee urbane	19
Parco mezzi al 31.12.2016	204
Viaggiatori trasportati anno 2016	10.822.679
Km percorsi anno 2016	7.748.937

Dolomiti Bus é 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 Sagon
- 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-BellunoFS-Mas-Sospirolo-S.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-BellunoFS-PonteAlpi-Polpet-Soverzene

- La Grotta
- Linea 16** Feltre F.S.- Pedavena-Croce d'Aune-Servo di Sovramonte
- Linea 17** Prade bivio Marisiga-BellunoF.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-BellunoFS-Farra-Puosd'Alpago-Tambre-Valdenogher
- Linea 38** Prade bivio Marisiga - Belluno FS-Sagrona- 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

- Linea 911** Feltre F.S. - Arson / Lasen - Feltre F.S.
Linea 912 Feltre F.S. - Zermen - Vellai - Feltre F.S.
Linea 913 Feltre F.S. - Mugnai - Feltre F.S.
Linea 914 Feltre Largo Castaldi - Feltre F.S. - Anzù - Nemeoggio - Anzù - Feltre F.S. - Feltre Largo Castaldi
Linea 915 Feltre F.S. - Farra - Viale Pedavena - Via Flora - Boscariz Scuole - Via Dolci - Media Luzzo - Feltre F.S.
Linea 916 Feltre F.S. - Scuole Elementari - Tomo - Villaga - Feltre F.S.
Linea 921 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Pozzale
Linea 922 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Nebbiù
Linea 923 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Sottocastello - Tai di Cadore p.le Olimpico
Linea 940 Auronzo s. Caterina - Auronzo Giralba - Auronzo S. Caterina
Linea 951 Bes - Salce - Piazza V. Emanuele - Quartier Cadore - Nogarè - Cusighe - Sala
Linea 952 Mier - Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano - Fiammoi
Linea 953 Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano (v.le Tilman) - Sopracroda
Linea 954 Bes - Mussoi - piazza V. Emanuele - via V. Veneto - Safforze
Linea 955 piazza V. Emanuele - Mussoi - Vignole - Casere - Orzes
Linea 956 Giazzo - Tisoi - Bolzano - Mussoi - piazza V. Emanuele - L'Anta - quartier Ardo - piazza San Lucano
Linea 957 Belluno via Dante - Castion - Sossai - Cirvoi
Linea 958 Piazzale Resistenza-Belluno F.S.-Castion-Nevegal
Linea 959 Belluno via Dante - Visome - Madeago - Faverga



DOLOMITIBUS



4. ORGANIZZAZIONE

Fondamentale è il patrimonio umano e professionale dell'Azienda; **242 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 0437.940522

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: Piazzale Stazione, 39 - tel. 0435.32155 - fax. 0435.507091

Feltre: Via del Piave, 9 - tel. 0439.2798 - fax.0439.849084

Cortina: Biglietteria FLYBUS Largo delle Poste, 57- tel. 0436 875031

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. 204 mezzi di cui:

- 52 di classificazione urbana, suburbana e classe I,
- 140 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 a 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, di Classe II, di Classe III.



DOLOMITIBUS

pur6
VEICOLO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

SETRA*

IL PRIMO

SETRA

INTERURBANO

DOLOMITIBUS



5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Call Center - Dolomiti Bus in linea 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.

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 servizi 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-transporto-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

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.



DOLOMITIBUS



7. SISTEMA TARIFFARIO

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di Bigliettazione Elettronica 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 dei Clienti. Al momento la novità riguarda solamente gli ABBONAMENTI (CARD UNICA VENETO); Il sistema entrerà a regime entro il 2017 con la sostituzione anche dei biglietti cartacei con quelli elettronici.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, Dolomiti Bus consegna il modulo di richiesta della Card Unica Veneto. Il modulo va compilato con esattezza dal richiedente, in ogni sua parte e deve essere corredato di foto tessera recente. Il richiedente è tenuto a sottoscrivere il modulo per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. A seguito della consegna della modulistica compilata con cura in ogni dettaglio, Dolomiti Bus rilascia al Cliente la CARD UNICA VENETO. Solo presentando questa card, il cliente può far caricare il suo abbonamento Dolomiti Bus o Trenitalia presso le biglietterie abilitate, oppure caricarlo on-line seguendo l'apposita procedura disponibile sul sito internet www.dolomitibus.it

La tessera va custodita integra e lontano da fonti elettromagnetiche. Per utilizzare correttamente i mezzi di Dolomiti Bus, il cliente è tenuto a validare il titolo di viaggio ad ogni salita a bordo del bus. Per maggiori informazioni si può consultare l'indirizzo <http://dolomitibus.it/it/1/unica-veneto-dolomiti/index>.

Smarrimento, deterioramento, furto o malfunzionamento di Unica Veneto

Rivolgendosi a una qualunque delle Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. autorizzate al rilascio della Card Unica Veneto è possibile ricevere un duplicato della propria Card. Il duplicato ha un costo di 5 €. Per il duplicato è necessario compilare un nuovo modulo di richiesta, corredato di una fototessera del titolare della Card, e allegare copia della denuncia dell'avvenuto furto all'Autorità di Pubblica Sicurezza o l'autocertificazione di smarrimento. Sulla nuova Card saranno caricati i titoli di viaggio ancora in corso di validità presenti sulla precedente Card che verrà annullata. Nel caso di comprovato malfunzionamento della Card Unica Veneto è possibile richiedere

una Card sostitutiva, che verrà rilasciata gratuitamente. La precedente Card verrà ritirata e annullata.

Titoli di viaggio

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 Misurina-Tre Cime**

TRENO-BUS DELLE DOLOMITI - Il nuovo biglietto ha validità per l'intera giornata di validazione (fino alle ore 24.00) e consente l'accesso alle corse del servizio Trenobus delle Dolomiti (ex Bike 'n Bus) e a tutte le corse del servizio di trasporto pubblico, esercitate da Dolomiti Bus sul medesimo percorso (anello Calalzo - Cortina - Cimabanche - Misurina - Auronzo - Calalzo), nel periodo di validità dell'orario estivo 2017 (da 12/06/17 a 12/09/17).

Il nuovo biglietto, comprensivo del trasporto di una bicicletta, è acquistabile al medesimo prezzo sia a bordo che a terra e anche tramite specifica applicazione elettronica scaricabile gratuitamente

da Google Play e App Store. Il trasporto biciclette è possibile solo con bus attrezzato con apposito carrello.

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 validazione 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.

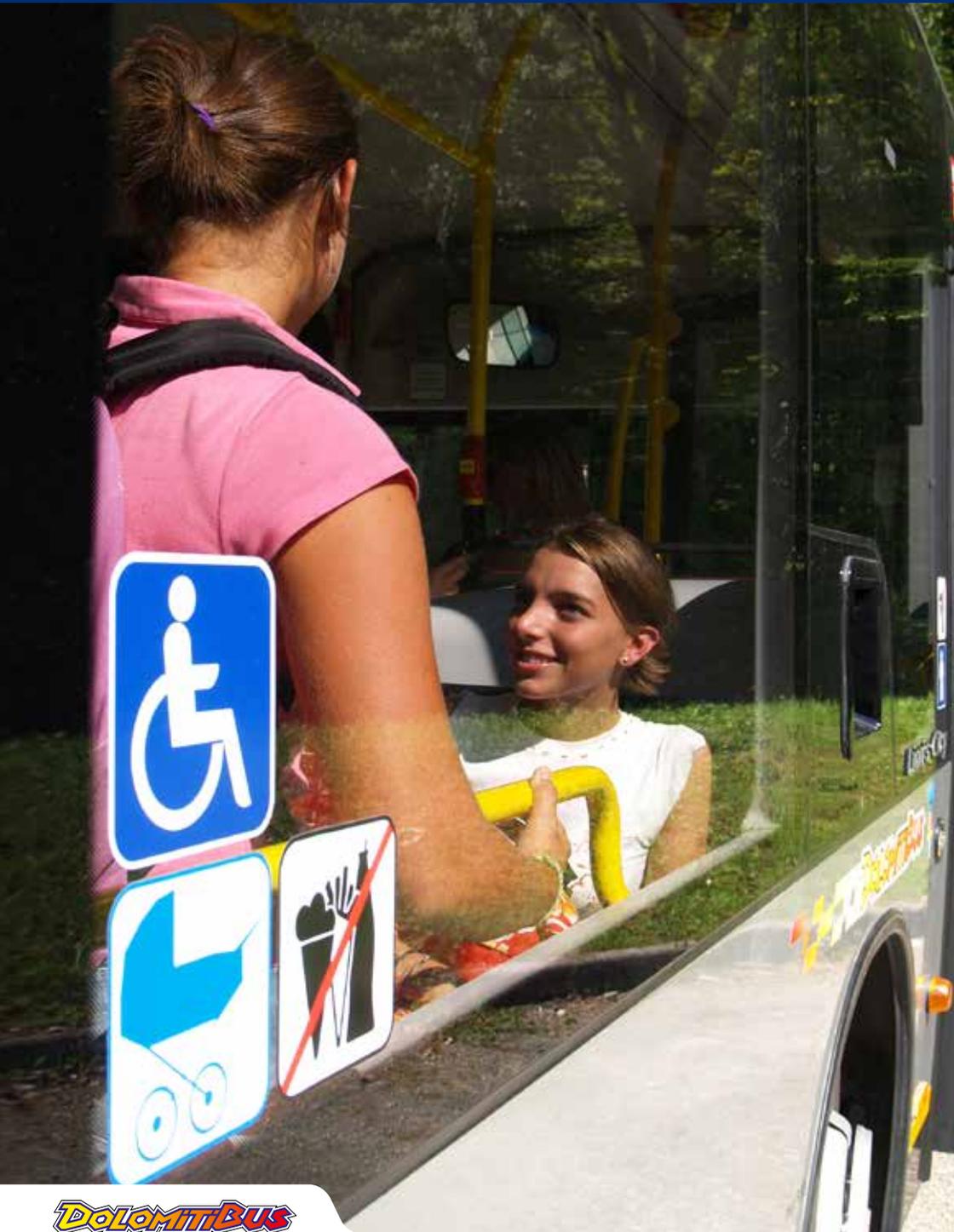
Il Cliente sanzionato può presentare eventuali scritti difensivi o ricorsi all' Ente Affidante il servizio entro 30 giorni dalla notifica. Il pagamento potrà essere effettuato:

- Immediatamente al personale che ha elevato la contravvenzione;
- presso un' Agenzia Dolomiti Bus o presso l'ufficio Controllo Utenza della sede;
- 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.





DOLOMITIBUS



8. 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 esposti presso le Agenzie Dolomiti Bus
- nelle autostazioni e alle paline collocate in corrispondenza di ogni fermata obbligatoria
- 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 un regolare titolo di viaggio (es: Abbonamento, caricato sulla Card Unica Veneto) o munito di biglietto valido per la tratta da percorrere.
2. L'abbonamento è caricato sulla Card UNICA VENETO. Al momento dell'acquisto, al Cliente viene rilasciata una ricevuta cartacea che deve essere opportunamente conservata, fino a nuove disposizioni da parte dell'Azienda. Il Cliente è tenuto a verificare l'esatta rispondenza dei dati e valori riportati sulla ricevuta in quanto non sono previsti rimborsi in caso di errori

non subito evidenziati. Il titolo di viaggio inteso come tale (Card + ricevuta di acquisto), è strettamente personale e non cedibile e conferisce al titolare gli stessi diritti e doveri dell'utente munito di biglietto di corsa semplice.

3. E' obbligo validare l'ABBONAMENTO ad ogni salita, trasbordo incluso, avvicinando la Card UNICA VENETO ai validatori installati a bordo bus.
4. E' obbligo convalidare il biglietto cartaceo nelle apposite obliteratrici e verificare l'esattezza della timbratura (data, orario); in caso di errore avvertire immediatamente il conducente. Anche il biglietto è personale e non cedibile e deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata della sua validità.
5. Se richiesto, i titoli di viaggio (Card Unica Veneto e i biglietti) devono essere esibiti 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 riscontrata irregolarità, il passeggero è tenuto ad esibire i documenti di identificazione (art. 651 C.P.) agli agenti accertatori.
6. Il Cliente che venga trovato a bordo del mezzo sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio scaduto o comunque non rispondente al servizio usufruito, è assoggettato al pagamento della sanzione amministrativa, nonché all'importo del biglietto di corsa semplice, tra il capolinea della linea effettuata dal mezzo e dove dichiara di scendere.
7. In caso di violazioni che rivestono carattere penale, l'Azienda provvederà alla prescritta denuncia/querela all'Autorità Giudiziaria.
8. In caso di smarrimento, deterioramento, furto o malfunzionamento di Unica Veneto, è possibile ricevere un duplicato della propria Card al costo di 5 € rivolgendosi a una qualunque delle Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. autorizzate al rilascio della Card Unica Veneto.
9. In caso di necessità, il Cliente può acquistare dal conducente il biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato.
10. Il Cliente deve segnalare al conducente l'assenza o il guasto della validatrice/obliteratrice.
11. 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.

12. 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

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. C.d.S.)

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 consona 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 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.

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.

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 con 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.

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.

Segnalazione Reclami

E' possibile far pervenire le proprie segnalazioni all'ufficio URP della sede (0437-217111), via fax (04637-940522), posta elettronica (info@dolomitibus.it), 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 indirizzandola alla sede via Col da Ren, 14 - 32100 Belluno.

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).



DOLOMITIBUS



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. Ad ogni Indicatore corrispondono:

- Risultato dell'anno precedente;
- un livello Standard (ovvero il livello di servizio promesso);
- giudizio sulla soddisfazione dei clienti relativa all'anno precedente confrontata con i dati dell'indagine condotta nell'anno di pubblicazione della Carta della Mobilità.



DOLOMITIBUS



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 del 2017 si è svolta l'indagine di Soddissfazione 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 895 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 informazioni 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

L'indagine 2017 è stata condotta da una nuova azienda con una nuova metodologia. Il confronto percentuale con gli anni precedenti risente di questo aspetto mentre l'indicatore, espresso con dato medio, risulta più immediato.

Voto medio	Servizio Complessivo	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
2016	7,93	8,01	7,90
2017	8,01	8,38	7,71

Giudizio dei clienti

La soddisfazione del cliente, che misura il livello di qualità percepito dall'utenza, è espressa con valori medi su una scala di gradimento da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

L'indagine 2017 è stata condotta da una nuova azienda. Il confronto della soddisfazione dei clienti, degli ultimi due anni (2016-2017), è rappresentato dai valori registrati.

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato 2016	Standard obiettivo 2017	Soddisf. clienti valore medio 2016 2017	
Sicurezza del viaggio					
Incidentalità	n. sinistri	n. 279	In diminuzione		
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	29,9%	In aumento	9,03	8,50
	% mezzi con oltre 18 anni	6,37%	In diminuzione		
	Età media parco rotabile	10,18	Mantenimento		
Condotta di guida autisti				8,21	8,23

Sicurezza personale e patrimoniale

Furti, danni e molestie	n. denunce	6	In diminuzione	9,17	8,98
-------------------------	------------	---	----------------	------	------

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/programmate	99%	mantenimento		
	% corse effettuate con carico alle fermate non inferiore alle richieste programmate	100%	mantenimento	8,17	8,08
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%	mantenimento	7,52	7,87
Copertura giornaliera	n. ore servizio urbano Belluno	14h 35'	mantenimento	7,45	7,75
	n. ore servizio altri urbani	11h. 34'	mantenimento		
Distanza media fermate	Metri (servizio urbano Belluno)	365 m	mantenimento	8,36	8,39
	Metri (servizio extraurbano)	1.098 m	mantenimento		
Velocità commerciale	Km/h. Urbano	23,81	mantenimento		
Velocità commerciale	Km/h. Extraurbano	23,81	mantenimento		

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato 2016	Standard obiettivo 2017	Soddisf. clienti valore medio 2016 2017	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate					
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	% mezzi con intervento giornaliero	90%	mantenimento	7,79	7,93
	% mezzi con intervento bi-trisettimanale	10%	mantenimento		
	% mezzi con intervento settimanale esterno	100%	mantenimento		
Pulizia di fermate e impianti	Pulizia impianti (sede e biglietterie)	giornaliera	mantenimento	8,06	7,94
Confort del viaggio					
Posti seduti offerti	% posti offerti totali / viaggiatori totali	100%	mantenimento	7,01	7,45
	% posti seduti/ viaggiatori (urbano)	25,0%	mantenimento		
	% posti seduti/ viaggiatori (extraurb)	66,33%	mantenimento		
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi urbani sul totale urbani	100%	mantenimento	8,51	8,23
	% mezzi extraurbani sul totale	40,0%	mantenimento		
Climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	90,2%	In aumento	8,07	8,34
Servizi aggiuntivi sui mezzi (musica-radio)	% mezzi/totale	12,0%	mantenimento		
Dispositivi speciali	Indicatori di percorso luminosi	100%	mantenimento		
	vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	83,33%	In aumento		
n. Bus con sistema AVM/n. tot dei bus	% mezzi/totale	100%	mantenimento		

Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato 2016	Standard obiettivo 2017	Soddisf. clienti valore medio 2016 2017	
---	-----------------------	----------------	-------------------------	---	--

Servizi per viaggiatori con handicap

Sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	43%	mantenimento	7,49	7,51
------------------------------------	--------------------	-----	--------------	------	------

Informazioni alla clientela

Preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	8 gg	mantenimento		
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio info	8:00-18:00 escluso festivi	mantenimento	8,31	8,05
Mezzi con informazioni su modalità uso servizi	% mezzi con informazione su modalità uso servizio	100%	mantenimento		
Diffusione orari alle fermate	% fermate obbligatorie con orari sulle paline	100%	mantenimento	8,44	8,27

Aspetti relazionali e di comunicazione

Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100%	mantenimento		
Disponibilità e cortesia del personale di guida				8,48	8,26
Disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie				8,70	8,31

Livello di servizio commerciale

Punti vendita sul territorio (rivendite +biglietterie DBus)	n. rivendite / tot. km. rete	348 / 1891	mantenimento	8,66	8,40
	n. rivendite / tot. residenti	348/207894	mantenimento		
Vendita biglietti a bordo	% mezzi con vendita a bordo	100%	mantenimento		
Tempestività (anche tel.) biglietteria	Tempo medio di risposta	2'	mantenimento		
Tempestività (telefono) sede		2'	mantenimento		
Reclami ricevuti	Quantità	176	In diminuzione		
Riscontro proposte e reclami	Tempo medio di risposta	9,22 gg	mantenimento	8,32	5,81



Fattore di qualità - dati da monitorare	Indicatore di qualità	Risultato 2016	Standard obiettivo 2017	Soddisf. clienti valore medio	
				2016	2017

Grado di integrazione modale

Coincidenza con altre modalità TPL e FS	n. corse intermodali/totale corse	75%	mantenimento	TPL	TPL
				7,55	7,62
				FS	FS
				7,31	7,12

Attenzione all'ambiente

Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	mantenimento		
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (Biodisel)	n. vetture / totale	2	mantenimento	7,95	7,92
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	mantenimento		

📞 0437-217111 | 🖥️ www.dolomitibus.it | ✉️ info@dolomitibus.it |  |

DOLOMITIBUS