



# carta dei **Servizi** 2019

**DOLOMITIBUS**

## INDICE

<b>1. PRINCIPI</b>	<b>p. 5</b>
1.1 Premessa	p. 5
1.2 I principi che guidano Dolomiti Bus	p. 6
1.3 I diritti e i doveri del viaggiatore	p. 7
1.4 Prenotazioni	p. 8
<b>2. MONITORAGGIO</b>	<b>p. 9</b>
2.1 Premessa	p. 9
2.2 Aspetti relazionali	p. 9
2.3 Modalità di monitoraggio	p. 10
2.4 Scheda modale	p. 11
<b>3. RECLAMI E RIMBORSI</b>	<b>p. 12</b>
3.1 Procedure di reclamo	p. 12
3.2 Modalità di rimborso o ristoro	p. 12



**DOLOMITIBUS**

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





## 1. PRINCIPI

### 1.1 Premessa

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche qualitative e quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra Cliente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela del Cliente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi ed i doveri in essa sanciti.

La presente "carta" – i cui successivi aggiornamenti saranno effettuati ogni anno – sarà portata a conoscenza della clientela mediante pubblicazione sul sito internet della Società e con opuscoli gratuitamente disponibili a bordo degli autobus.

#### **Contesto normativo di riferimento secondo cui è sviluppata la presente Carta dei Servizi:**

- 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);
- Legge Regionale n. 11 del 3 aprile 2009 "Disposizioni in materia di attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente";
- Allegato C alla Dgr n. 2401 del 04/08/2009;
- Vademecum allegato al Protocollo di Intesa del 05/01/2015 tra il Ministero dell'Interno e la Polizia Stradale;
- Regolamento EU n. 181/2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus".

## 1.2 I principi che guidano Dolomiti Bus

Dolomiti Bus S.p.A. si impegna a svolgere l'attività di noleggio nel rispetto del generale principio della libertà di circolazione nonché dei seguenti principi:

### Eguaglianza e Imparzialità

Dolomiti Bus s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi.

### Continuità

Dolomiti Bus garantisce la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.

### Partecipazione e Trasparenza

Dolomiti Bus si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni dei clienti-consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio.

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, in un'ottica di continuo miglioramento, effettua un costante monitoraggio sui propri Clienti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi.

Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia:

esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte dei Clienti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

## 1.3 I diritti e i doveri del viaggiatore

Al Cliente che usufruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante:
  - riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di riconoscimento;
  - comunicazione del numero di autorizzazione ad ogni risposta a richieste di servizio di noleggio;
  - esposizione all'esterno dell'autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
  - rispondenza tra i servizi acquistati e quelli che effettivamente sono stati erogati;
  - rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dalla norma in vigore.

Inoltre, il regolamento EU n. 81/2011 si applica, ad eccezione degli articoli da 9 a 16, dell'articolo 17, paragrafo 3, nonché dei capi IV, V e VI, ai passeggeri che viaggiano con servizi occasionali (noleggio) se il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro.

## 2. MONITORAGGIO

Il Cliente ha i seguenti doveri da rispettare:

- rimanere seduto durante il viaggio;
- non consumare pasti e/o cibi e/o alcolici a bordo del pullman;
- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa; il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante;
- è obbligatorio usare le cinture di sicurezza in ottemperanza alle disposizioni della direttiva 2003/20/CE che modifica l'Art. 172 del Codice della Strada.

Infine, non sono ammessi a bordo bagagli a mano con la tracolla (es: zaini), rigidi e/o ingombranti (es: scarponi da sci) e che comunque abbiano dimensioni superiori a quelle delle cappelliere.

### 1.4 Prenotazioni

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici di Dolomiti Bus con le seguenti modalità:

- al ricevimento di ogni richiesta di noleggio, l'ufficio noleggi formula il preventivo sulla base del listino prezzi aggiornato annualmente;
- riesamina attentamente l'offerta (requisiti espliciti, impliciti, cogenti e standard aziendali) e la invia al committente;
- all'arrivo dell'accettazione dell'offerta da parte del Cliente l'ufficio noleggi verifica che in fase di accettazione il committente non abbia modificato nessun elemento che costituiva la richiesta iniziale (nel qual caso lo ricontatta per adeguarne il prezzo).

### 2.1 Premessa

La finalità prioritaria della presente "carta" è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte del Cliente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo "dinamico", soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell'allegata "scheda modale" sono indicati gli standard di qualità "promessi": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

### 2.2 Aspetti relazionali

Un indispensabile fattore di qualità che Dolomiti Bus garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la clientela, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell'autobus attraverso il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell'autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie alla divisa aziendale e al cartellino personale (che riporta il logo dell'Azienda, il n. di matricola e la mansione).

Opportune disposizioni documentali dell'impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello

svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati al rispetto e cortesia, in modo da promuovere l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto ed i passeggeri.

## 2.3 Modalità di monitoraggio

Per monitorare le prestazioni di noleggio, Dolomiti Bus adotta due modalità di rilevazione:

- a) rilevazione effettuata annualmente tramite i dati documentali in possesso; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

Fattore di qualità	Dati da monitorare
Sicurezza del viaggio	incidentalità degli autoveicoli
	vetustà degli autoveicoli
	dispositivi di sicurezza aggiuntivi
Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	n. furti/viaggiatori
Pulizia e condizioni igieniche	pulizia interna ed esterna
	spazio medio a disposizione per passeggero
Comfort del viaggio	sedili con schienale reclinabile
	traslazione laterale sedile lato corridoi
	climatizzazione
Livello di servizio	possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat

Servizi aggiuntivi a bordo	Impianto stereo con lettore CD/DVD, telefono, computer, wifi, toilette, frigorifero e macchina caffè
Aspetti relazionali/comunicazionali del conducente	conoscenza lingue straniere
	presentabilità e riconoscibilità

- b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte dei Clienti, mediante distribuzione, a campione, raccolta ed elaborazione di questionari.

## 2.4 Scheda modale (a seguire)

Lo standard di qualità riporta i dati aziendali al 31/12/2018, mentre la soddisfazione dei clienti riporta i risultati conseguiti dalla raccolta di 33 questionari, nel mese di giugno 2019, elaborati da una società esterna.

Il servizio di noleggio viene valutato in continuità rispetto allo scorso anno: **voto 2019 8,897/10 (+0,156 rispetto al 2018)**

Vi sono in realtà tre indicatori che registrano un calo notevole rispetto all'indagine dello scorso anno, con una differenza di circa un punto e mezzo. Va sottolineato però che solo il giudizio sulla conoscenza delle lingue straniere appare fondato in quanto oggetto di esperienza diretta dell'intervistato, mentre le informazioni ricevute al momento delle prenotazioni e le modalità di redazione del preventivo da parte di Dolomiti Bus sono probabilmente improprie per il tipo di referente che fornisce le informazioni.

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità monitorati periodicamente viene divulgata e resa disponibile al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.

## SCHEDA MODALE

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITÀ 2018	INDICE DI SODDISFAZIONE 2019
<b>Sicurezza del viaggio</b>	incidentalità degli autobus	n. incidenti/km	0	100%
	vetustà degli autobus	% bus > 6 anni	100,0%	
	dispositivi di sicurezza aggiuntivi (esp, ece, fcg, asr, art, ebs, ecc...)	% bus con dispositivi sicurezza	100%	
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	entità fenomeno	n. furti/viaggiatore	0	100%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	pulizia esterna	%bus /totale	98%	100%
	pulizia interna	%bus /totale	100%	
<b>Comfort del viaggio</b>	spazio medio a disposizione per passeggero	mq/viaggiatore	0,55	100%
	climatizzazione	% bus/totale	100%	
<b>Servizi aggiunti a bordo</b>	possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat	% bus idonei/totale	100%	100%
	telefono a bordo	% bus/totale	100%	
	wifi	n. bus /totale bus	2/9	
<b>Servizi per viaggiatori con handicap</b>	accessibilità a disabili	n. bus attrezzati/tot	2/9	100%
<b>Informazione al cliente (quantità ed esaustività delle informazioni fornite in fase di prenotazione)</b>	linee telefoniche a disposizione	n. linee	2	100%
	sito web	presente/assente	presente	
<b>"Aspetti relazionali e comportamentali dell' autista"</b>	presentabilità (divisa)	% conducente	100%	100%
	riconoscibilità (badge)	% conducente	100%	100%
	conoscenza lingue straniere	% conducente	50%	100%
	cortesie e disponibilità			100%
	comportamento e condotta di guida			100%
	il conducente nel suo complesso			100%
<b>Livello servizio allo sportello (ufficio noleggio)</b>	tempo di attesa al telefono	% > 3 minuti	20 % > 3 minuti	100%
	tempestività e velocità nel fornire il preventivo formale			



## 3. RECLAMI E RIMBORSI

### 3.1 Procedure di reclamo

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo può essere inoltrato sia verbalmente (telefonicamente o di persona) che per iscritto, via fax, per e-mail o corrispondenza postale nel più breve tempo possibile dal fatto contestato.

Entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo l'impresa informa il Cliente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

In caso di decisione favorevole al reclamante, Dolomiti Bus dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare al Cliente le relative motivazioni.

### 3.2 Modalità di rimborso o ristoro

I fatti che, una volta acclarati, attribuiscono al Cliente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento/smarrimento di bagagli solo ed esclusivamente per accertate cause imputabili all'azienda.
- nel caso invece di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (es. sedia a ruote), si rimanda a quanto previsto nel Reg. EU n. 181/2011 art. 17 paragrafi 1 e 2.

## DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI:

- Presso Dolomiti Bus Spa, via Col Da Ren, 14 – Belluno
- On-Line sul sito [www.dolomitibus.it](http://www.dolomitibus.it), nella sezione Noleggi
- A bordo dei Bus

## È POSSIBILE INOLTRE FARNE RICHIESTA:

- Per posta scrivendo a:  
Dolomiti Bus Spa – via Col Da Ren, 14 – 32100 Belluno
- Inviando un fax allo 0437-940522
- Via e-mail all'indirizzo [info@dolomitibus.it](mailto:info@dolomitibus.it)

## PER INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

Telefono: 0437- 217 226; 217 242  
Telefax: 0437- 940522 – 217 253  
[info@dolomitibus.it](mailto:info@dolomitibus.it)  
[www.dolomitibus.it](http://www.dolomitibus.it)



**DOLOMITI BUS SPA**

Sede legale

Via Col da Ren 14  
32100 Belluno  
Tel 0437-217111  
info@dolomitibus.it

[www.dolomitibus.it](http://www.dolomitibus.it)

