



carta della **Mobilità 2025**

DOLOMITIBUS



DOLOMITIBUS

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

INDICE

1. PRESENTAZIONE	p. 5
2. OBIETTIVI 2025	p. 7
3. TERRITORIO SERVITO	p. 13
4. ORGANIZZAZIONE	p. 17
5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	p. 21
6. RAPPORTO CON IL CLIENTE	p. 25
7. SISTEMA TARIFFARIO	p. 29
8. LE CONDIZIONI DEL BUON VIAGGIO	p. 35
9. QUALITÀ	p. 45
10. CUSTOMER SATISFACTION	p. 47



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

2. OBIETTIVI 2025

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.

Per tutto l'anno 2024 è continuata l'emergenza autisti per il settore del trasporto pubblico locale. Secondo i dati IRU (Unione internazionale trasporti stradali) a livello mondiale, manca all'appello mezzo milione di autisti, di cui circa 20mila in Italia. Un numero, questo, che ingloba anche i professionisti impegnati nel trasporto merci.

Per far fronte a questa situazione, Dolomiti Bus adotta ogni azione possibile, in ottica di attraction e retention, attivando anche iniziative di distacco di personale viaggiante dalle società del gruppo, proseguendo nel progetto Academy (iniziativa poi attuata da numerose altre aziende sul territorio nazionale), e nelle continue attività di ricerca e selezione sul territorio locale e nazionale.

L'inizio dell'orario invernale ha significato un impegno notevole da parte di tutto il personale di Dolomiti Bus, grazie al quale l'Azienda è riuscita a garantire il pieno svolgimento dei servizi assegnateli.

Nell'ambito di uno scenario caratterizzato da continui cambiamenti nel mercato e dei mercati e di incertezza delle risorse disponibili, per l'anno 2025 l'Azienda intende sviluppare un'efficace offerta di servizi per la domanda di mobilità dei territori in cui opera attraverso continue progettazioni e miglioramenti in ambito TPL, ski bus, servizi finalizzati e linee commerciali, anche in preparazione degli eventi che coinvolgeranno il territorio nel 2026, accelerando in termini di innovazione tecnologica e digitale e ricercando il massimo efficientamento aziendale.



Certificazione di qualità

Ad aprile 2024, parti terze indipendenti, hanno confermato l'adeguatezza del Sistema Qualità Dolomiti Bus in conformità a quanto previsto dalle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN 13816:2002, ISO 39001 (standard internazionale per la gestione

della SICUREZZA STRADALE) ISO 45001 (gestione per la salute e sicurezza sul lavoro) in relazione ai seguenti servizi: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone (regolari, regolari specializzati e occasionali); Erogazione di servizi di manutenzione autobus per conto terzi”.

Le unità operative incluse nel Sistema di Gestione Qualità sono: Sede, Officina, Biglietterie di Agordo, Belluno, Calalzo e Feltre”. La prossima visita di certificazione è stata programmata maggio 2025.

Integrazione gomma rotaia

- Nel 2025 proseguiranno i servizi integrati con Trenitalia sulle direttrici Belluno – Feltre, Belluno – Calalzo e Belluno – Conegliano.
- Prosegue l’offerta di trasporto intermodale dei servizi estivi Treno Bici Bus che, grazie a collegamenti dedicati effettuati con carrello porta-bici garantiscono la prosecuzione verso le Dolomiti Bellunesi ai viaggiatori e cicloturisti provenienti da tutto il Veneto con i servizi di Trenitalia, con coincidenze nelle stazioni di Ponte nelle Alpi e Calalzo. Nel 2024 i servizi hanno raggiunto Cortina, Alleghe, Zoldo e il Nevegal con corse effettuate tutti i sabati, domeniche e giornate festive da giugno a settembre.
- Sono attivi anche i servizi “Link” sulle direttrici Calalzo – Cortina e Belluno – Agordo – Alleghe, che prevedono la possibilità di acquistare il biglietto per l’autobus in coincidenza con i servizi ferroviari direttamente dai canali di vendita Trenitalia.

Servizi SPECIALI

- **TRE CIME** – Sono confermati anche per il 2025 i collegamenti estivi per le Tre Cime, sia con un servizio navetta a frequenza dal lago di Misurina sia con collegamenti a media percorrenza da Calalzo, Auronzo e Cortina.
- **SKIBUS** – Nel 2024 sono stati significativamente potenziati i servizi Skibus nei comprensori sciistici di Cortina-5 Torri, Arabba-Marmolada, Civetta e Falcade-San Pellegrino. I servizi sono attivi con differenti

modalità a seconda del comprensorio e sono rivolti ai residenti, ai turisti e ai fruitori degli impianti di risalita, dal mese di dicembre al mese di marzo 2025.

- **LINEA MARE** – Confermato anche per l’estate 2024 il servizio linea Mare, con una linea diretta Feltre – Belluno – Jesolo con coincidenza a San Donà di Piave per le altre località marittime, e a Belluno con le altre direttrici della provincia. Confermato anche per l’estate 2025 il servizio linea Mare con la prenotazione del posto a sedere.
- **LINEA 72** – Nel 2024 è stata potenziata la linea 72 Cortina – Venezia Aeroporto – Venezia P.le Roma, con il raddoppio delle corse a partire da marzo. La tratta, effettuata sinergicamente con Cortina Express, collega la Perla delle Dolomiti con l’aeroporto e la laguna veneziana.
- A giugno 2024, con l’inizio dell’orario estivo, è stato introdotto **TRILLO**, il nuovo servizio a chiamata flessibile attivo negli ambiti urbani di Belluno e Feltre, con l’obiettivo di:
 - Garantire il massimo della flessibilità e della capillarità nei diversi contesti territoriali serviti;
 - Perseguire la massima efficienza nella generazione degli spostamenti dei bus, con la scelta dell’itinerario migliore tra i tanti possibili in presenza di una rete articolata come quella urbana e in base alla domanda effettiva di spostamenti;
 - Minimizzare l’impatto ambientale tramite l’utilizzo di mezzi di piccole dimensioni.

Il nuovo servizio, come previsto dal Contratto siglato con l’Ente di Governo, è del tipo a itinerari liberi, con la massima flessibilità sia di orari che percorsi, e dà quindi la possibilità di spostarsi tra tutte le fermate esistenti all’interno dell’area. La configurazione prevede una area a Belluno composta dall’intero comune (incluso Nevegal) e da alcune fermate dei comuni di Limana, Ponte nelle Alpi e Sedico, e una area di Feltre composta dai comuni di Feltre, Pedavena e Seren del Grappa.

Il progetto ha previsto il coinvolgimento da parte di Dolomiti Bus degli operatori NCC del territorio, con la messa a disposizione di 3 veicoli aggiuntivi ai 7 di Dolomiti Bus.

- Nel 2025 proseguirà la collaborazione con importanti aziende del territorio, tra cui Luxottica e Marcolin, per l'organizzazione della mobilità da e per gli stabilimenti produttivi e la fornitura di servizi di mobility manager, confermando il ruolo strategico di Dolomiti Bus per il sistema produttivo del bellunese.

Investimenti

Per quanto riguarda la flotta di autobus, nel corso dell'esercizio 2024 sono stati acquistati n. 8 nuovi autobus tutti a contributo. In particolare: n.1 Sprinter classe B, n.5 IVECO elettrici classe II, n. 2 S.415 LE BUSINESS classe II.

La previsione per il 2025 è l'acquisto di n. 22 nuovi autobus tutti a contributo.

In particolare: - n.2 Citaro G Autosnodati classe I, - n.4 Mercedes Benz Citaro K Hybrid classe I, - n.5 Mercedes Benz Tourismo 3 Assi classe II, - n.7 IVECO Crossway classe II, - n.4 Citaro C2 Hybrid classe I.

Impegno sociale

Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile

Continua l'attività nelle scuole che hanno aderito al progetto di informazione e sensibilizzazione sul tema della legalità a bordo dell'autobus. Il progetto, sviluppato con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, è completamente gratuito per le scuole. Nell'anno scolastico 2023-24 l'azienda ha incontrato 310 ragazzi, a partire dalla scuola dell'infanzia fino agli Istituti Superiori. L'attività prosegue anche per l'anno scolastico 2024-2025.

Sviluppo tecnologie digitali

Le attività dell'Area IT, seguono la continua evoluzione dei sistemi informatici e sono rivolte ad un costante aggiornamento degli strumenti e software utilizzati. Nel 2024 si sono concretizzati due importanti processi di innovazione.

Il primo ha visto il passaggio al nuovo gestionale del sistema paghe, con la digitalizzazione di molti processi prima completamente cartacei. Lo

sviluppo e l'introduzione progressiva delle nuove procedure continuerà anche nel 2025. Il secondo riguarda il gestionale della pianificazione, programmazione e gestione del servizio, che ha visto un'importante e impegnativa attività di sviluppo e innovazione interessando trasversalmente molti uffici, per l'introduzione e l'avvio di una nuova suite anch'essa in cloud, che vedrà nel 2025 concretizzarsi dell'impegno assunto. Questo lavoro darà l'opportunità all'azienda di digitalizzare e automatizzare molte procedure aziendali per la gestione del servizio.

Questo impegno verso la digitalizzazione continua anche verso i clienti dove sono stati introdotti nuovi moduli web come quello dei reclami ed è stata completamente rinnovata l'App DolomitiBus passando ad una nuova piattaforma più moderna e che darà modo di introdurre anche i servizi MaaS. Inoltre nel 2024, al nuovo totem informativo 55" con monitoraggio e controllo remoto attraverso piattaforma cloud dedicata, si sono aggiunte le prime emittitrici automatiche di biglietti a Feltre e ad Agordo, che si sono aggiunte a quella utilizzata per il servizio navetta delle Tre Cime. Per il 2025, l'obiettivo è continuare verso il consolidamento dei nuovi sistemi cloud, e continuare nello sviluppo dei sistemi informativi interni, per migliorare la gestione del servizio, ed esterni per elevare la qualità dell'informazione verso i clienti.

Ricerca di operatori di esercizio (autisti)

Progetto Academy

La scarsità di alcune figure professionali nel trasporto, tra queste la più lamentata quella degli autisti, è un fenomeno ormai cronico che non riguarda solo l'Italia. Come dichiarano le stesse Associazioni del settore (da Agens ad ANAV) il mestiere del conducente, che venti anni fa era un punto d'arrivo per molti giovani, oggi non è più importante e viene visto come un lavoro di ripiego.

Dolomiti Bus sta affrontando il problema favorendo i giovani grazie a incentivi per l'acquisizione della patente e una formazione dedicata, anche attraverso vere e proprie "Academy". Questa attività prosegue anche per l'anno 2025.



3. TERRITORIO SERVITO

al 31/12/2024

Comuni interessati dal servizio Dolomiti Bus	n. 62
Superficie territoriale comuni serviti	km ² 3.843
Lunghezza rete	km 1.941
Linee extraurbane	n. 45
Linee urbane	n. 28
Parco mezzi	n. 210
Viaggiatori trasportati	n. 9.600 mio
Km percorsi anno*	Km 6.636.787

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. 202.950 residenti (aggiornamento anno 2019). Dolomiti Bus gestisce il servizio di trasporto pubblico extraurbano, oltre i servizi urbani di Belluno, Feltre, Pieve di Cadore, Auronzo, Cortina d'Ampezzo e servizi di linea atipici (servizi personalizzati per scuole o aziende) e servizi di linea stagionali (anche in pool con ATVO).

Il Capitale sociale di Dolomiti Bus risulta così composto:

- Provincia di Belluno **42,35%**
- Autoguidovie SpA **50,65%**
- Federico Mattioli **7,00%**

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 Fedaia 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-Podenzo
- 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 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-Costalta
- 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-Sagrogna- Arsiè-Pieve-Puos d'Alpago
- Linea 39** Pieve d'Alpago-Tignes-Bastia-Puos-Chies-Lamosano
- 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 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 -

4. ORGANIZZAZIONE

- 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 - Tiso - 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
- Linea 981** Autostazione - Majon - Bivio ospedale Codivilla - La Verra - Fiammes - Ritorno in piazza Roma
- Linea 982** Piazza Roma - Cojana - Peziè - Zuel - Campo - Salieto - Pian da Lago - Acquabona - Zuel - Autostazione
- Linea 983** Piazza Roma - Autostazione - Ronco - Gilardon - Lacedel - Col e ritorno
- Linea 984** Piazza Roma - Autostazione - Majon - Verocai - Pecol - Alverà e ritorno
- Linea 985** Piazza Roma - Autostazione - Majon - Chiave - Cadin - Ospedale Codivilla - Ronco - Centro
- Linea 986** Piazza Roma - Autostazione - Val di Sotto - Crignes - Mortisa e ritorno
- Linea 987** Piazza Roma - via Menardi - via Spiga - Pecol - Cianderies - H. Bellevue - Centro
- Linea 988** Skibus - Piazza Roma - Funivia Faloria - Autostazione - Majon - Freccia nel Cielo - piazza Roma
- Linea 989** Piazza Roma - Cojana e ritorno

Fondamentale è il patrimonio umano e professionale dell'Azienda; 168 addetti divisi tra Operatori di Esercizio (n. 121 + n. 4 in attesa di titolo), meccanici ed impiegati, coordinati da un Direttore Operations/Mobility Service, un Direttore di Esercizio, un Responsabile Materiale Rotabile, un Responsabile Corporate e da un Amministratore Delegato.

Sede legale/Amministrativa:

Belluno Via Col da Ren, 14 - tel. 0437.217111

www.dolomitibus.it

email: info@dolomitibus.it

dolomitibus@pec.dolomitibus.it

call center - informazioni 0437.941237

Autostazioni e biglietterie

BELLUNO Piazzale Vittime delle Foibe, 19

AGORDO Via Insurrezione

CALALZO Piazzale Stazione, 39

FELTRE Viale del Piave, 9

CORTINA Biglietteria presso lo Stadio del Ghiaccio

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. 210 mezzi che svolgono servizio TPL, di cui:

- urbani n° 1
- interurbani n° 16
- classe I n° 72
- classe II n° 115
- classe B n° 6



Officine: la manutenzione e l'assistenza in linea

Dolomiti Bus è officina specializzata e Service Partner Gruppo Daimler Truck da oltre 10 anni.

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.

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.

Per l'anno 2025 sugli autobus di nuova acquisizione, DolomitiBus si avvarrà dei contratti di manutenzione full service garantiti da Daimler.





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 ore 20:00 per rispondere alle richieste di informazione dei clienti.

...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.

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.

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 viene esposto l'estratto delle "Condizioni del Buon Viaggio" relativamente alle modalità di utilizzo del servizio, disponibili in formato completo sul sito aziendale www.dolomitibus.it.

Alle fermate

Per il servizio extraurbano, gli orari di transito di ciascuna linea sono disponibili presso tutte le fermate tariffabili Dolomiti Bus, nonché presso le fermate non tariffabili di maggiore rilevanza.

Per quanti riguarda il servizio urbano di Belluno, invece, gli orari sono esposti in tutte le fermate.

Oltre agli orari, alle paline sono specificati il periodo di validità del servizio,

le modalità di utilizzo e le principali coincidenze.

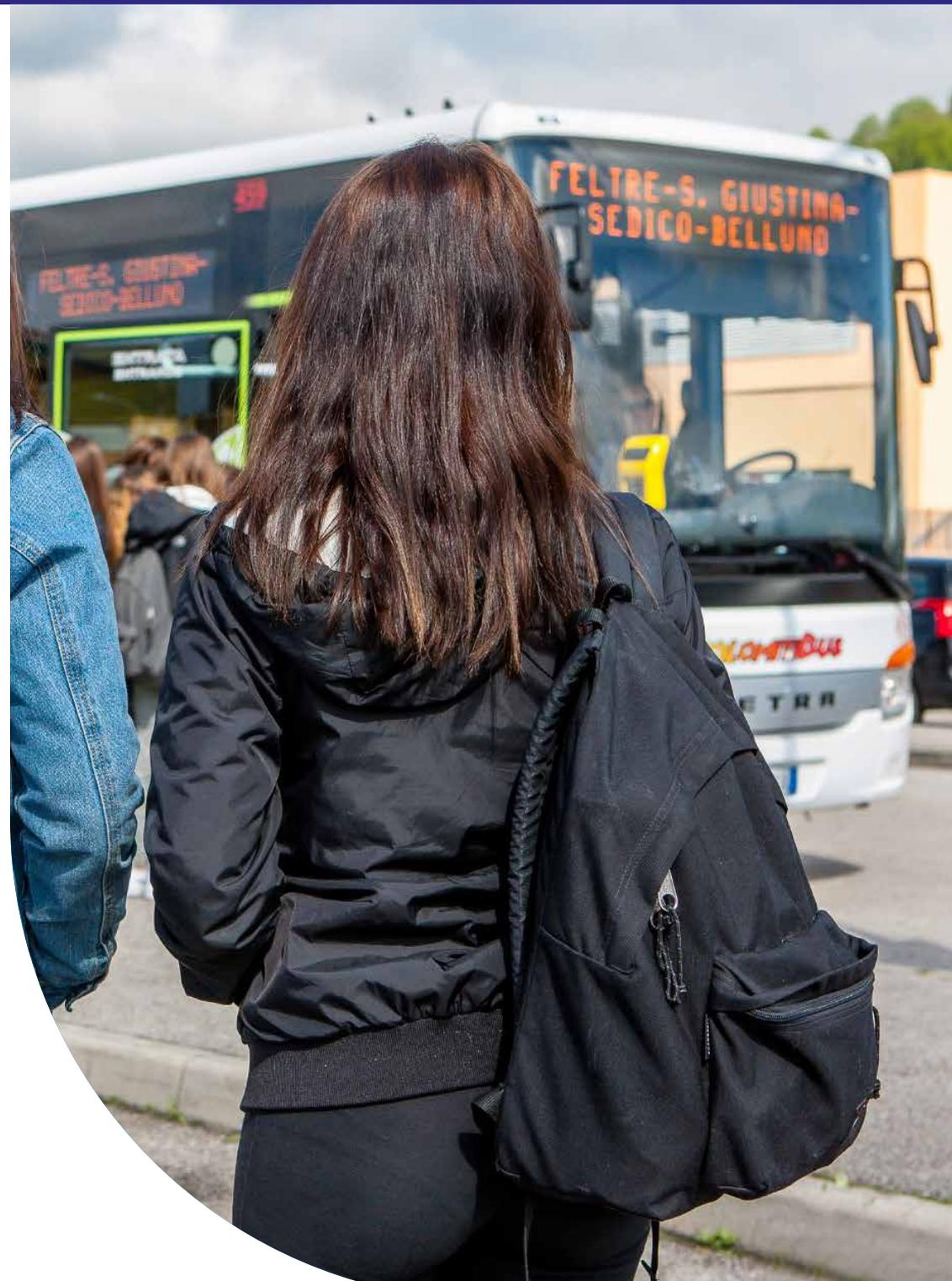
Vengono inoltre riportate le principali informazioni aziendali, come il logo, l'indirizzo della sede e il link al sito web ufficiale, raggiungibile anche tramite QR code.

Accedendo al sito internet è possibile consultare gli orari delle linee, eventuali comunicazioni importanti nella sezione "Avvisi" e informazioni su interruzioni o variazioni del servizio. Nella sezione dedicata alle tariffe e ai punti vendita è inoltre disponibile un elenco completo delle rivendite, per individuare quella più vicina o più comoda in base alle proprie necessità.

Presso le fermate è infine indicato il numero di telefono da contattare per ottenere assistenza su orari, tariffe e servizi.

Su Internet

Consultando il sito internet **www.dolomitibus.it**, alla sezione "Orari" è possibile avere informazioni aggiornate sugli orari delle linee gestite dall'azienda e molte altre informazioni che caratterizzano l'attività di Dolomiti Bus.



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.

È possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste o reclami con l'apposito form on-line, cliccando sul link <https://reclami.dolomitibus.it> o compilando il modulo disponibile presso le biglietterie Dolomiti Bus di Belluno, Feltre, Calalzo, Agordo presso la biglietteria ubicata allo stadio del ghiaccio di Cortina d'Ampezzo.

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



7. 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 di corsa semplice dedicato al servizio TRILLO.**
- **Biglietto bagaglio.**
- **Biglietto bicicletta** validità 12 ore dalla convalida.
- **Biglietto multiplo venduto presso le biglietterie Dolomiti Bus e rivendite autorizzate:**
 - in blocchetti da 6 e da 12 biglietti per i servizi urbani ed extraurbano nelle fasce chilometriche da 0,0 - 5, da 5,1-12;
 - in blocchetti da 12 biglietti per il servizio extraurbano nelle fasce chilometriche da 12,1-20, da 20,1-30 e da 30,1-40 presso le agenzie Dolomiti Bus.
- **Carnet "Carta giovani"** 10 corse urbano di Cortina: per giovani residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo o non residenti, ma frequentanti gli istituti scolastici di Cortina d'Ampezzo, di età compresa tra i 13 e i 24 anni in possesso della carta giovani rilasciata dal Comune di Cortina.
- **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 biglietterie Dolomiti Bus almeno 5 giorni prima del viaggio indicando la tratta; Non previsto per il servizio urbano di Cortina.
- **Biglietti stagionali** sulla linea Pescul Fedare e Masarè Malga, Giro sciistico della Grande Guerra, Canale d'Agordo - Molino Impianti, Misurina-Tre Cime e sulla linea Mare.
- **Biglietto giornaliero BIKE'N BUS** utilizzabile in caso di programmazione del servizio Bike'n Bus con validità per l'intera giornata di validazione (fino

alle ore 24.00) e consente l'accesso alle corse del servizio Bike'n Bus e a tutte le corse del servizio di trasporto pubblico, esercitate da Dolomiti Bus sul medesimo percorso, nel periodo di validità dello stesso servizio.

Il 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** - valido 7gg consecutivi dalla data richiesta senza limiti di corse per la tratta corrispondente.
- **Mensile ordinario** - valido per il mese solare tutti i giorni, comprese le domeniche, senza limite di corse per la tratta corrispondente.
- **Mensile per studenti e lavoratori** - per gli studenti valido senza limiti di corse, tutti i giorni compresa la domenica nel periodo di svolgimento delle attività didattiche (compresi stage, corsi e altre attività estive certificate dall'istituto di appartenenza o dall'ente presso cui si svolge l'attività). Per i lavoratori valido senza limiti di corsa, per il mese solare tutti i giorni, compresa la domenica per la tratta corrispondente.
- **Mensile Giovani di età non superiore ai 25 anni** - abbonamento mensile valido tutti i giorni per i soli mesi di luglio e agosto senza limiti di corse - sui servizi urbani di Auronzo di Cadore, Belluno, Feltre, Pieve di Cadore ed extraurbani per la tratta corrispondente.
- **Tessera estiva studenti residenti nel Comune di Cortina** - valida nei mesi di luglio e agosto.
- **Integrato urbano settimanale, mensile e annuale** - valido tutti i giorni (in corrispondenza della validità dell'abbonamento extraurbano) senza limite di corse per l'intera rete dell'urbano di riferimento gestita da Dolomiti Bus escluso Cortina. Può essere rilasciato solamente a coloro che sono già possessori di un abbonamento extraurbano della Dolomiti Bus, MOM, ATAP, Trentino Trasporti o abbonamento ferroviario.
- **Espresso abbonamento lavoratori** - consente l'utilizzo delle corse del servizio espresso (Belluno - Brugnach z.i., Feltre - Brugnanch z.i. e Feltre - Landris z.i.). Sono previste le tipologie: mensile, annuale e part-time sia mensile che annuale.
- **Abbonamento per lavoratori part time (verticale)** - valido senza limite di corse nelle giornate di lavoro (fino a 3 giorni), previamente certificate dal

lavoratore all'azienda di trasporto. Non previsto per il servizio urbano di Cortina d'Ampezzo. Per la validità temporale si applicano le prescrizioni previste per gli abbonamenti lavoratori mensile e annuale.

- **Semestrale lavoratori**: valido 6 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria dal primo del mese prescelto. Non previsto per il servizio urbano di Cortina d'Ampezzo.
- **Abbonamento annuale ordinario**: valido 12 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire del 1° del mese prescelto.
- **Annuale lavoratori** valido 12 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal primo del mese prescelto.
- **Annuale studenti** valido 10 mesi dal 1° settembre al 30 giugno.
- **Abbonamento annuale "PUOI"** 12 mesi - per studenti valido 12 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal 1° settembre.
- **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, di servizio e per gli accompagnatori.
- **Abbonamento lavoratori ridotto urbano di Cortina**: mensile e annuale per residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo.
- **Abbonamento semestrale over 65 e over 70** per il servizio urbano di Cortina valido 6 mesi con decorrenza dal 1° del mese prescelto.
- **Abbonamento leggero famiglia** può essere utilizzato nei servizi urbani, escluso il servizio urbano di Cortina d'Ampezzo, e nelle prime due fasce dell'extraurbano di Dolomiti Bus con validazione della salita nelle fasce orarie 8.30 - 12.00, 14.30 - fine servizio. 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. Permette al titolare di utilizzare il servizio extraurbano e/o urbano esercitato da Dolomiti Bus, escluso Cortina, limitatamente al tragitto necessario per raggiungere la sede di svolgimento dell'attività sportiva per il periodo di svolgimento della stessa, nelle fasce orarie pomeridiane con validazione a partire dalle ore 13.00 fino alla fine del servizio.
- **Abbonamento "intera rete"** (ex "Investi Scuola senza limiti"): titolo di viaggio previsto nelle tipologie mensile, annuale, 10 e 12 mesi. Può essere

rilasciato ai titolari di un abbonamento studenti Dolomiti Bus in corso di validità (ad esclusione dei titolari del solo abbonamento integrato). Consente di utilizzare tutti i giorni tutto il servizio extraurbano in provincia di Belluno e gli urbani di Auronzo di Cadore, Belluno, Feltre, Pieve di Cadore gestiti da Dolomiti Bus senza limiti di tratte, di corse, di orari ad esclusione dei servizi a tariffa differenziata. (es. Misurina- Tre Cime, Linea Mare, Masarè - Malga Ciapela, Pescul - Fedare, Canale d'Agordo-Molino Impianti).

Iniziative a carattere turistico con altre Aziende/strutture turistiche/Amministrazioni

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;
- **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 ai 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 3 o 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. Sono esclusi i servizi a tariffa differenziata (quali ad esempio: Pescul-Fedare, Masarè-Malga Ciapela, Canale d'Agordo-Molino Impianti, Misurina - Tre Cime - Rifugio Auronzo, Bike'n Bus e Linea Mare...).

Applicazione tariffaria sui servizi extraurbani e urbani

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 non tariffabile sono soggetti al pagamento della tariffa chilometrica calcolata per la fermata tariffabile immediatamente precedente; nel caso di discesa ad una fermata non tariffabile, il viaggiatore è soggetto alla tariffa chilometrica corrispondente alla fermata tariffabile immediatamente successiva.

Gli abbonamenti o biglietti urbano (escluso Cortina) ed extraurbano-fascia minima offrono la possibilità di utilizzare indifferentemente i servizi urbano o extraurbano, per tratte e fermate coincidenti, limitatamente al percorso in comune fra i due servizi, con l'obbligo di nuova convalida nel caso di trasbordo. Il biglietto del servizio urbano di **Belluno** consente un trasbordo entro 60 minuti dalla prima convalida purché non sia effettuato sulla stessa linea e sia indispensabile per raggiungere la destinazione.

La validità del biglietto del servizio urbano di **Cortina** è definita in 75 minuti dalla validazione.

Sui servizi urbani di **Auronzo di Cadore, Feltre e Pieve di Cadore** il trasbordo è consentito su altra linea utilizzando la prima corsa utile, purché indispensabile per raggiungere la destinazione.

Sanzioni Amministrative

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido o non convalidato è soggetto alla sanzione amministrativa prevista all'art. 37 della Legge Regionale 30 ottobre 1998, n. 25 e successive modifiche e integrazioni (da € 50,00 a € 300,00).

Oltre alla sanzione, il viaggiatore sanzionato è obbligato al pagamento della tariffa ordinaria in vigore e alle eventuali spese per il procedimento (spese amministrative e di notifica). La tariffa ordinaria in caso di violazioni commesse sul servizio extraurbano è calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione dichiarata. In caso di minorenni, i termini decorrono dalla data di notificazione fatta all'obbligato (genitore/tutore responsabile) ai sensi dell'art. 14 L. 689/81.

La sanzione può essere pagata in misura minima (art. 39 L.R. 25/98):

1. immediatamente nelle mani dell'agente accertatore al momento della contestazione (SOLO MAGGIORENNI);
2. entro 5 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, tramite versamento diretto presso le Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. o presso il punto

vendita Cortina Express di Cortina d'Ampezzo oppure tramite versamento sul C/C postale n. 37214483 intestato a Dolomiti Bus S.p.A., indicando nella causale del bollettino il numero e la data del verbale di contestazione.

Qualora il pagamento non sia effettuato nel termine di 5 giorni, la sanzione può essere pagata in misura ridotta (art. 16 L. 689/81):

3. dal 6° al 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della violazione, con le medesime modalità indicate al punto 2.

Decorso il termine di 60 giorni e in mancanza di integrale pagamento il verbale verrà trasmesso all'Ente affidante il servizio per l'emissione dell'ordinanza-ingiunzione di pagamento e la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.

In caso di dimenticanza abbonamento:

il titolare di abbonamento nominativo che non sia stato in grado di esibire detto titolo al momento del controllo può presentare l'abbonamento entro i successivi 15 giorni presso una delle Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. o presso il punto vendita Cortina Express di Cortina D'Ampezzo. Per la dimenticanza abbonamento non è ammesso il pagamento su C/C Postale. Nel caso di mancata esibizione o nel caso in cui l'abbonamento esibito sia stato regolarizzato successivamente all'accertamento sarà applicata la medesima sanzione prevista per i viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio (art. 37 L.R. 25/98). In ogni caso saranno addebitate le spese per il procedimento (spese amministrative + eventuale notifica).

Scritti difensivi

Entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione gli interessati possono far pervenire all'Ente Affidante il servizio scritti difensivi e documenti e chiedere di essere sentiti (art. 18 L. 689/81).

Gli Enti a cui indirizzare gli scritti sono:

- Provincia di Belluno se la violazione è stata accertata sul servizio extraurbano;
- Comune di riferimento se la violazione è stata accertata sul servizio urbano (Belluno, Auronzo di Cadore, Feltre, Pieve di Cadore e Cortina d'Ampezzo).

Il pagamento definisce il procedimento sanzionatorio e rende inammissibili scritti difensivi e ricorsi successivi. La presentazione di scritti difensivi non interrompe i termini per il pagamento in misura minima/ridotta.

8. LE CONDIZIONI DEL BUON VIAGGIO

Le informazioni

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

È possibile procedere al tesseramento on-line, sul portale TPLWEB, e richiedere l'emissione della tessera Unica veneto indicando la biglietteria dove ritirarla.

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 il sito aziendale

www.dolomitibus.it

Smarrimento, deterioramento o furto di Unica Veneto

In caso di furto, smarrimento, deterioramento o malfunzionamento della Card UNICA VENETO è possibile chiedere un duplicato. Se il malfunzionamento della Card non è imputabile a mancata cura del Cliente, il duplicato è gratuito; in tutti gli altri casi, il costo della nuova Card è a carico del Cliente. Il Modulo di Richiesta UNICA VENETO (duplicato), da presentare presso le Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. o rivendite autorizzate, deve essere corredato: **a)** in caso di furto, dalla denuncia di furto all'Autorità di Pubblica Sicurezza; **b)** in caso di

smarrimento, da un'autocertificazione di smarrimento da parte del Cliente (se minorenni è richiesta la firma del genitore/tutore e copia del documento di identità del firmatario).

Documenti di viaggio

1. Prima di iniziare il viaggio il Cliente deve munirsi di un titolo di viaggio (abbonamento o biglietto) valido per il percorso da effettuare.
I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le emittitrici automatiche (al momento presenti all'interno della stazione ferroviaria di Feltre e presso l'autostazione degli autobus ad Agordo) o presso le Biglietterie e punti vendita autorizzati e, se previsto, tramite i sistemi digitali individuati da Dolomiti Bus.
2. **Il titolo di viaggio deve essere convalidato all'atto di ogni salita, trasbordi inclusi**, utilizzando i validatori di bordo (se cartaceo o caricato su Card UNICA VENETO) o attivato tramite APP o QRCode (se biglietto acquistato su APP).
3. Prima di prendere posto a bordo, **il Cliente deve assicurarsi che la convalida sia stata effettuata correttamente** e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente. In caso di guasto o malfunzionamento dei validatori, il Cliente deve segnalare l'anomalia al conducente e, se munito di biglietto cartaceo, procedere alla convalida manuale, annotando a penna sul fronte del biglietto la data e l'ora di utilizzo. **In mancanza di segnalazione al conducente la convalida manuale del biglietto non è regolare ed è sanzionabile.**
4. Il titolo di viaggio è personale e non cedibile e deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio.
5. Gli abbonamenti sono caricati su **Card UNICA VENETO**. Il Cliente deve assicurarsi che i dati riportati sulla ricevuta d'acquisto corrispondano all'abbonamento acquistato in quanto non sono previsti rimborsi per gli errori non segnalati contestualmente all'atto dell'acquisto. La ricevuta d'acquisto va conservata per tutto il periodo di validità del titolo acquistato.
Il titolo di viaggio inteso come tale (Card + ricevuta d'acquisto) va portato con sé quando si viaggia. **Nel caso non si abbia l'abbonamento appresso è opportuno munirsi di titolo di viaggio ordinario**, per evitare di incorrere nelle maggiori spese previste in caso di dimenticanza abbonamento.
6. I titoli di viaggio devono essere esibiti al personale viaggiante e di

controllo per le opportune verifiche. In caso di riscontrata irregolarità, **il passeggero è tenuto ad esibire i documenti di identificazione agli Agenti Accertatori (art. 41 L.R. 25/98) che nell'esercizio delle loro funzioni rivestono la qualifica di Pubblico Ufficiale (art. 357 Codice Penale)**. Chiunque si rifiuti o rilasci dichiarazioni false è punito a norma degli artt. 651 e 496 Codice Penale.

7. Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato è soggetto a sanzione amministrativa ed è obbligato al pagamento della tariffa ordinaria in vigore (art. 37 L.R. 25/98) oltre al pagamento delle eventuali spese per il procedimento. **La sanzione si applica anche nel caso di dimenticanza abbonamento, se lo stesso non viene presentato nei successivi 15 giorni presso le Agenzie Dolomiti Bus. Le spese per il procedimento sono comunque addebitate.**
8. In caso di necessità, il Cliente può acquistare dal conducente il biglietto ordinario di corsa semplice ad un prezzo maggiorato. La richiesta di acquisto deve essere fatta non appena si sale a bordo, fornendo al conducente **l'esatto importo in contanti**.
9. Le tariffe del trasporto extraurbano sono individuate da fasce chilometriche di percorrenza, suddivise in base alle fermate tariffabili presenti lungo il percorso: se la fermata di salita è intermedia, la tariffa è calcolata dalla fermata tariffabile precedente; se la fermata di discesa è intermedia, la tariffa è calcolata fino alla fermata tariffabile successiva. **Il capolinea interrompe la validità del biglietto, salvo trasbordo.**
10. Gli abbonamenti o biglietti **urbani** (escluso Cortina) ed **extraurbano-fascia minima** offrono la possibilità di utilizzare indifferentemente i servizi urbano o extraurbano, per tratte e fermate coincidenti, limitatamente al percorso in comune fra i due servizi, con l'obbligo di nuova convalida nel caso di trasbordo.

Durante il viaggio

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 l'autobus non è in movimento.
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. **È vietato nel modo più assoluto usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata. Il mancato rispetto del divieto è punito ai sensi di legge (art. 340 Codice Penale).**
5. Alle fermate, è consentito avvicinarsi all'autobus solamente quando questo è fermo e con le porte di accesso completamente aperte. Una volta scesi dall'autobus, l'eventuale attraversamento della sede stradale deve sempre avvenire attendendo nel golfo di fermata la ripartenza e l'allontanamento dell'autobus. È pericoloso e vietato transitare davanti agli autobus in fermata.
6. Le porte degli autobus devono essere utilizzate nel rispetto dell'apposita segnaletica, seguendo i percorsi indicati per la salita e per la discesa. Non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse; non appoggiarsi alle porte.
7. **Non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse; non appoggiarsi alle porte.**
8. L'accesso sull'autobus non è consentito se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo (art. 169 c. 3 C.d.S.)
9. **Non sono ammesse e sono allontanate dall'autobus, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in evidente stato di ubriachezza, indossino un abbigliamento sudicio, indecente e/o maleodorante, offendano la decenza, diano pubblico scandalo e/o rechino disturbo agli altri passeggeri.**

Diritti e doveri

Il Cliente ha diritto:

1. ad un trasporto sicuro, regolare e tranquillo;
2. al rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
3. alla riconoscibilità 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 oggetto o bagaglio (art. 22 D.P.R. 753/80 - art. 610 Codice Penale)
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. **sorreggersi agli appositi sostegni (mancorrenti e maniglie) se si viaggia in piedi. Dolomiti Bus non è responsabile degli eventuali danni subiti dal Cliente che viaggi in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.**
5. non aprire i finestrini quando questo disturbi altri passeggeri, sporgersi o gettare oggetti fuori dall'autobus (art. 27 D.P.R. n. 753/80 - art. 674 Codice Penale).
6. **non fumare (L. 584/75 e successive modifiche). I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. Il divieto di fumo vale anche per le sigarette/pipe elettroniche.**
7. mantenere un comportamento corretto ed educato a bordo: non bestemmiare, schiamazzare, cantare, suonare, diffondere suoni di qualsiasi genere, mendicare, usare un lessico poco consoni o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da recare in qualsiasi modo disagio e/o disturbo.
8. non commettere atti vandalici: sporcare, insudiciare, manomettere o danneggiare gli autobus (art. 29 D.P.R. n. 753/80 - artt. 635 e 639 Codice Penale), fermo restando l'obbligo del Cliente al risarcimento del danno.
9. 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).
10. non svolgere attività sull'autobus quali pubblicità, commercio, vendita, distribuzione, affissione di stampe o altro senza apposita e preventiva autorizzazione (art. 30 D.P.R. n. 753/80).
11. non trasportare sugli autobus materiali maleodoranti, nocivi, infiammabili e/o pericolosi, oggetti e armi di qualsiasi natura che

possano creare problemi o danno a persone o cose.

12. non disturbare il conducente durante la guida (artt. 336 e 659 Codice Penale - art. 17 D.P.R. n. 753/80). È possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni o segnalare guasti o fatti delittuosi.
13. consegnare al personale Dolomiti Bus gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti sull'autobus.

Oggetti rinvenuti

Dolomiti Bus si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. È possibile reperire informazioni a riguardo e ritirare gli oggetti presso le Agenzie Dolomiti Bus.

Le coincidenze e il trasbordo

Le coincidenze:

1. tra autobus ed autobus, sono garantite nel limite temporale di 5 cinque minuti di attesa;
2. tra autobus e treno, sono garantite nel limite temporale di 10 dieci minuti di attesa;
3. tra autobus e treno, per le sole ultime corse in partenza dalla Stazione F.S. di Calalzo di Cadore, sono garantite nel limite temporale di 30 trenta minuti di attesa.

Il trasbordo:

1. nel servizio urbano di Belluno può avvenire una sola volta entro 60 minuti dalla prima convalida purché non sia effettuato sulla stessa linea (percorso) e sia indispensabile per raggiungere la località di destinazione.
2. nel servizio urbano di Cortina d'Ampezzo, la validità del biglietto è definita in 75 minuti dalla validazione.
3. nel servizio extraurbano ed in quelli urbani di Auronzo di Cadore, Pieve di Cadore e Feltre è consentito su altra linea (percorso) utilizzando esclusivamente la prima corsa utile, purché indispensabile per raggiungere la destinazione.
4. In caso di volontaria interruzione del viaggio il biglietto ordinario non può essere utilizzato per l'effettuazione del percorso residuo o per parte di esso ed è necessario acquistare un nuovo titolo.

5. Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del titolo di viaggio e non sono ammesse fermate intermedie facoltative, fatte salve quelle effettuate per coincidenza e conseguente trasbordo.

Dolomiti Bus non assume responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili, come scioperi, maltempo, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore.

Bambini in viaggio

I bambini fino al compimento dei quattro anni di età, accompagnati da persona adulta con regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente.

Animali

1. Possono viaggiare gratuitamente i piccoli animali domestici che, per le loro dimensioni, possono essere tenuti in braccio o in apposito trasportino che non ostacoli il passaggio degli altri passeggeri e non occupi posti a sedere.
2. Gli animali di taglia più grande sono ammessi al trasporto a disponibilità di spazio, non possono comunque occupare posti a sedere e per essi è pagato il corrispondente biglietto.
3. Gli animali appartenenti a specie selvatiche o pericolose non possono viaggiare.
4. **In tutti i casi gli animali viaggiano sotto la responsabilità di chi li accompagna, che deve adottare tutte le cautele e le attrezzature necessarie (museruola, guinzaglio ecc.)** per evitare che questi rechino disturbo o pregiudichi l'incolumità dei passeggeri, salga sui posti a sedere, insudici o deteriori il veicolo. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento del danno.
5. **I cani guida sono ammessi al trasporto** indipendentemente dalla loro taglia e viaggiano gratuitamente, anche senza museruola. Tuttavia, se espressamente richiesto dal conducente o dal personale viaggiante, per motivi di sicurezza, il passeggero è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida (L. 37/74 e ordinanza Ministero della Salute 209/03).

6. In caso di affollamento all'interno dell'autobus, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il trasporto di animali potrà non essere consentito (fatto salvo il trasporto di passeggero con cane guida).

Bagagli

1. **È consentito il trasporto gratuito** di un solo bagaglio delle seguenti tipologie:
 - a. bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 50X30X25 cm e di peso non superiore a 10 kg. Sono esentati da tale disposizione gli zaini e le cartelle che solitamente formano il corredo degli studenti. Gli zaini vanno tenuti in mano e non in spalla;
 - b. carrozzina o passeggino per bambini. Il trasporto del passeggino è ammesso in vettura solo se chiuso e posizionato in modo tale da non pregiudicare la sicurezza per i trasportati e la fruizione del mezzo da parte di altri passeggeri. Il trasporto delle carrozzine con infante, non pieghevoli, è consentito solo negli autobus attrezzati con postazione per disabili, se tale spazio non è da questi già occupato. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione; Sono inoltre trasportate gratuitamente le carrozzine per disabili.
2. **Per ogni bagaglio eccedente la franchigia** (dimensione e peso) è dovuto il pagamento dell'apposito *biglietto-bagaglio* per ogni viaggio. Tale biglietto deve essere validato alla salita. È consentito trasportare:
 - a. bagagli di dimensioni maggiori a quelle previste per il bagaglio a mano, purché possano essere posizionati all'interno degli appositi vani, ove presenti, o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori e comunque senza occupare posti a sedere. Non possono essere trasportati oggetti ingombranti o con parti spigolose o contundenti, che creino difficoltà di movimentazione o pregiudichino la sicurezza del trasporto;
 - b. n. 1 bicicletta, sull'autobus attrezzato con apposito portabiciclette, previa richiesta al conducente al momento di salire a bordo.
3. **Trasporto monopattini.** Il trasporto è gratuito ed è consentito alle seguenti condizioni:
 - a. Ogni passeggero può portare con sé un solo monopattino pieghevole che, durante il trasporto, dovrà essere chiuso

- b. Il monopattino deve essere sistemato a cura del passeggero in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocato negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata, ove possibile, sotto il sedile o nello spazio disponibile tra due sedili affiancati) e comunque in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuto dall'utente per evitare che possa arrecare danni a cose, a persone e a se stesso.
 - c. Il passeggero che trasporta il monopattino al seguito è personalmente responsabile dei danni che può arrecare a cose, persone e anche a se stesso. L'Azienda non risponde di eventuali danni arrecati a cose e/o persone.
 - d. L'accesso all'autobus da parte del passeggero con il monopattino al seguito e la sua permanenza a bordo sono in ogni caso subordinati alla disponibilità di spazio all'interno del mezzo.
 - e. In situazioni di eccessivo affollamento, spazi già occupati, o qualora le condizioni di sicurezza o altri giustificati motivi lo rendano necessario, il servizio di trasporto dei monopattini può essere temporaneamente sospeso da parte del personale di bordo.
4. Dolomiti Bus è responsabile, sulla base delle norme applicabili, *della perdita e delle avarie dei bagagli se determinate da causa ad essa imputabili. L'azienda non risponde delle perdite o danneggiamenti provocati dalle imprudenze o disattenzioni dei passeggeri. Nel caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità si rimanda a quanto previsto dall'art. 17, paragrafi 1 e 2, del Reg. (UE) 181/2011.*

Cinture di sicurezza

È obbligatorio per i passeggeri che occupano posti a sedere allacciare le cinture di sicurezza se l'autobus ne è provvisto.

Disabili a bordo

La L.R. 30 luglio 1996, n. 19 prevede delle agevolazioni tariffarie per i Clienti appartenenti alle fasce deboli. L'agevolazione è riconosciuta a fronte di una specifica Tessera rilasciata dalle Province della Regione Veneto ed è applicabile all'acquisto di un abbonamento settimanale o mensile per il servizio di trasporto urbano o extraurbano.

9. QUALITÀ

Sugli autobus attrezzati e riconoscibili da appositi pittogrammi è possibile salire con la carrozzina utilizzando la postazione dedicata. Nel caso tutte le postazioni siano già occupate da passeggeri in carrozzina, non è possibile, per motivi di sicurezza, far accedere altro passeggero in carrozzina.

Per verificare la presenza di autobus attrezzato sulla corsa di interesse si raccomanda di contattare il Call Center, almeno 24 ore prima del viaggio, al numero 0437-941237.

Segnalazioni e reclami

È possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste o reclami con l'apposito form on-line, cliccando sul link <https://reclami.dolomitibus.it> o compilando il modulo disponibile presso le biglietterie Dolomiti Bus di Belluno, Feltre, Calalzo, Agordo o presso la biglietteria a Cortina d'Ampezzo.

Privacy

Dolomiti Bus tratta i dati personali nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa completa è disponibile sul sito www.dolomitibus.it, sezione "Note legali e privacy".

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:

- a) Risultato dell'anno precedente;
- b) un livello Standard (ovvero il livello di servizio promesso);
- c) giudizio sulla soddisfazione dei clienti relativa all'anno precedente confrontata con i dati dell'indagine condotta nell'anno di pubblicazione della Carta della Mobilità e l'obiettivo per l'anno 2024.

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

Nel 2023, il Centro Studi Diagramma ha condotto, per conto di Dolomiti Bus e in sostanziale continuità con gli anni scorsi, quattro momenti di rilievo sul campo, come nel seguito dettagliato.

- Servizio urbano di Belluno: indagine di soddisfazione della clientela + n. 2 osservazioni con cliente misterioso;
- Servizio extraurbano: indagine di soddisfazione della clientela + n. 2 osservazioni con cliente misterioso.

Nel corso degli anni le ottimizzazioni e innovazioni metodologiche sono state tutto sommato contenute: i questionari e le metodiche di rilevazione delle indagini di soddisfazione dei servizi di linea urbano ed extraurbano sono rimasti invariati;

Le metodologie adottate nelle indagini 2024 sono quindi assolutamente comparabili con quelle degli anni precedenti. La novità più rilevante è l'inclusione del servizio urbano di Cortina d'Ampezzo nell'indagine di soddisfazione a partire dal 2023 e del servizio a chiamata "TRILLO" (per il servizio urbano di Belluno e di Feltre) a partire da giugno 2024.

E' stata infine modificato il processo di elaborazione delle opinioni a mente libera che stanno alla base della misurazione delle qualità attese da parte della clientela dei servizi di linea. Grazie ad una compiuta integrazione con la classificazione dei criteri previsti dalla norma UNI EN 13816 2002, il complesso delle informazioni relative alle varie aree tematiche, la polarizzazione delle stesse oltre che i punti di forza e di debolezza vengono ora gestiti ed esposti come un unicum gestito in modo più organico e rigoroso che in passato.

In particolare sono state condotte le seguenti indagini:

- **MISTERY CLIENT** - Sono state organizzate due campagne di osservazione (maggio e dicembre) con il cliente misterioso per complessivi 20 giorni di lavoro, che hanno coperto tutte le zone del bacino extraurbano oltre al servizio urbano di Belluno, si sono sviluppate attorno a **106** fermate o capolinea, **227** salite a bordo bus, visite a tutti gli infopoint/biglietterie per due volte, **20** contatti ai numeri di contatto telefonico (**Call Center**), esame completo della documentazione WEB, **n.3** contatti con i verificatori dei titoli di viaggio.
- **CUSTOMER SATISFACTION** - l'indagine è stata effettuata nel mese di dicembre 2024 ed ha coinvolto complessivamente 954 passeggeri (480 intervistati sulla rete urbana di Belluno, 474 sulla rete extraurbana) ai quali è stato chiesto di valutare i driver su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). L'indagine è incentrata attorno ad una batteria di 22 indicatori prestazionali, gli stessi utilizzati dal 2017 in poi ed è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi.

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)
- sicurezza personale a terra e a bordo (mancanza di pericoli da furti e borseggi)
- pulizia dei mezzi
- pulizia degli impianti
- l'affollamento dei mezzi
- facilità nella salita e discesa dai mezzi

- accessibilità del servizio ai portatori di handicap
- 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
- informazioni alle paline di fermata
- 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

percentuale	Servizio Complessivo	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
2019	8,08	8,50	7,71
2021 marzo	8,08	8,68	7,52
2021 dicembre	8,09	8,48	7,72
2022	8,47	8,96	8,03
2023	7,77	7,94	7,56
2024	7,67	7,49	7,86

Giudizio dell'utenza

Sono stati utilizzati 22 indicatori precodificati ed una scala che distingue fra:

- clienti insoddisfatti (voti compresi fra 1 e 5);
- clienti soddisfatti (voti compresi fra 6 e 8);
- clienti deliziati (voti compresi fra 9 e 10).

LEGENDA

abbassare il risultato	aumentare il risultato	mantenere il risultato

SICUREZZA DEL VIAGGIO (mancanza di incidenti)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri	353	288	
	n. morti	0	0	
	n. feriti	12	10	
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	30,6%	24,76%	
	% mezzi con oltre 18 anni	9%	11,9%	
	Età media parco rotabile < 10 anni	8,44	9,43	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025
Sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)		8,59	9,03	
Condotta di guida degli autisti		8,07	8,69	

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Furti, danni e molestie	n. denunce	n. 7* atti vandalici	n. 6* atti vandalici	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025
Sicurezza personale a terra e a bordo		8,97	9,21	

* Il dato degli atti vandalici corrisponde a quelli di cui è stata prodotta regolare denuncia interna

AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Fattore qualità	di	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Regolarità complessiva del servizio		% corse effettuate / programmate	99%	99%	
		% corse effettuate con carico alle fermate non inferiore alle richieste programmate	99%	99%	
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%	
Copertura giornaliera		n. ore servizio urbano Belluno	14h 30'	14h 32'	
		n. ore servizio altri urbani	14h. 53'	14h 18'	
		n. ore servizio extraurbano	18h 41'	18h 41'	
Distanza media fermate		Metri (servizio urbano Belluno)	365 m	365 m	
		Metri (servizio extraurbano)	1098 m	1.098 m	
Velocità commerciale		Km/h. Urbano	24,66	24,66	
		Km/h. Extraurbano	34,74	34,74	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025	
Regolarità del viaggio		7,10	7,59		
Puntualità del servizio		7,69	7,30		
Frequenza delle corse		6,93	6,71		
Distribuzione fermate sul territorio		7,72	8,10		

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE FERMATE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	% mezzi con intervento giornaliero	100%	100%	▬
	% mezzi con intervento settimanale esterno	100%	100%	▬
Pulizia impianti	Pulizia impianti (sede biglietterie)	giornaliera	giornaliera	▬
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati		7,95	8,21	↑

CONFORT DEL VIAGGIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Posti seduti offerti	% posti seduti/ viaggiatori (urbani-suburbani Classe I)	27,2%	29,86%	▬
	% posti seduti/ viaggiatori (interurbani Classe II -Classe B)	62,69%	59,25%	▬
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale mezzi	57%	62,38%	↑
climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	100%	100%	▬
Dispositivi speciali	indicatori di percorso luminoso	100%	100%	▬
	Vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	74,80%	74,20%	▬
n. Bus con sistema AVM/n. tot dei bus	% mezzi/totale	100%	100%	▬
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025
Comfort del viaggio		8,43	8,17	▬
Affollamento dei mezzi		7,51	7,61	▬
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)		8,59	8,94	↑

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	70%	73,80%	↑
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2024
Accessibilità dei servizi ai portatori di handicap		8,07	8,53	↑

INFORMAZIONE AI CLIENTI

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	5 gg	7 gg	▬
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio informazioni da lunedì al venerdì e sabato escluso i festivi	Lun-Ven: 8-17 Sab: 8-12	8:00 - 20:00 dal lunedì al sabato	▬
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%	▬
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2023	2024	Obiettivo 2025
Diffusione e chiarezza delle informazioni		7,92	8,03	↑
Informazioni alle paline di fermata		8,13	8,39	↑

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100 %	100 %	=
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio				
Disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie		8,15	8,11	=
Disponibilità e cortesia del personale di guida		8,27	8,17	=

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Punti vendita * sul territorio (rivendite +biglietterie Dbus)	n. rivendite / tot. km. rete	314/1941	270/1941	=
	n. rivendite / tot. residenti	314/202.950	270/202.950	=
Vendita biglietti a bordo	% mezzi con vendita a bordo	100%	100%	=
Reclami fondati	Quantità	64	126	↓
Riscontro reclami fondati	Tempo medio di risposta (= < 30 gg)	28 gg	28 gg	↓
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio				
Facilità nel reperire titoli di viaggio		7,99	7,99	↑
Modalità di presentazione e riscontro ai reclami		7,49	7,49	↑

* Oltre alle rivendite sono state installate anche 2 emettitrici automatiche, una ad Agordo e una a Feltre

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2023	2024	Obiettivo 2025
Coincidenze con altri mezzi del trasporto pubblico	7,99	8,27	↑
Coincidenze con il trasporto ferroviario	7,54	7,80	↑

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2023	Risultato 2024	Standard obiettivo 2025
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	=
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	annuale	=
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio				
L'attenzione di DOLOMITI BUS per la tutela dell'ambiente		7,43	7,77	=

DOLOMITI BUS SPA

Sede legale

via Col da Ren 14

32100 Belluno

Tel 0437 217111

info@dolomitibus.it

www.dolomitibus.it

DOLOMITIBUS