

# Estratto carta della Mobilità 2026



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.

INDICATORE DI QUALITÀ	Media 2024	Media 2025
La sicurezza personale a terra e a bordo	9,21	8,81
La facilità nella salita e discesa dai mezzi	8,94	8,68
La sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)	9,03	8,61
La condotta di guida degli autisti	8,69	8,41
Il comfort del viaggio	8,17	8,20
La disponibilità e cortesia del personale di guida	8,17	8,11
La diffusione e chiarezza delle informazioni	8,03	8,06
La accessibilità del servizio ai portatori di handicap	8,53	8,06
Le informazioni alle paline di fermata	8,39	8,03
La disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie	8,11	8,00
La facilità nel reperire i titoli di viaggio	7,80	7,89
La pulizia di fermate ed impianti	8,09	7,84
Le coincidenze con il trasporto ferroviario	7,80	7,76
La pulizia dei mezzi	8,21	7,75
La distribuzione delle fermate sul territorio	8,10	7,71
Le coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico	8,27	7,63
L'attenzione di Dolomiti Bus per la tutela dell'ambiente	7,77	7,47
L'affollamento dei mezzi	7,61	7,04
La puntualità del servizio	7,30	6,87
La regolarità del viaggio	7,59	6,87
Le modalità di presentazione e riscontro ai reclami	8,04	6,79
La frequenza delle corse	6,71	6,10
Il servizio nel suo complesso	7,67	7,08

## Indagine di soddisfazione della clientela

I risultati delle indagini di soddisfazione 2025 mostrano andamenti differenziati su alcuni indicatori di qualità del servizio, in un contesto caratterizzato da rilevanti complessità operative. Nel corso dell'anno Dolomiti Bus ha dovuto affrontare significative sfide organizzative, in particolare legate alla disponibilità di personale di guida, adottando scelte orientate a garantire l'affidabilità e la coerenza tra servizio programmato e servizio effettivamente svolto. Le indagini di customer satisfaction rappresentano uno strumento fondamentale di analisi e un punto di riferimento per il miglioramento continuo e per l'ulteriore adeguamento del servizio alle esigenze del territorio.

per scaricare il  
documento completo:

