



carta della **Mobilità 2026**

DOLOMITIBUS

Premessa generale	3	8. Controlli e Sanzioni	29
1. Introduzione	7	Mancanza o irregolarità del documento di viaggio	29
Contesto normativo di riferimento:	7	Modalità e termini di pagamento della sanzione	29
2. I principi che ci guidano	7	- Misura minima	29
Eguaglianza ed Imparzialità	7	Pagamento in misura ridotta	29
Continuità	8	Minorenni	30
Partecipazione e Trasparenza	8	Dimenticanza dell'abbonamento	30
Efficienza ed Efficacia	8	Digitalizzazione dei servizi	30
Libertà di scelta	8	Scritti difensivi	30
Rispetto ambientale	8	9. Informazioni e aggiornamenti sul servizio	33
3. Composizione del capitale sociale	9	Il call center	33
4. Organizzazione aziendale	9	Informazioni in caso di variazioni di orario, tariffe, deviazioni o scioperi	33
Struttura e personale	9	Informazioni sui mezzi	34
Ricerca di operatori di esercizio	10	Informazioni alle fermate	34
Sede e contatti	10	Informazioni su Internet	34
Sede legale/Amministrativa	10	10. Rapporto con il cliente	35
Autostazioni, biglietterie e infopoint	11	Aspetti relazionali e comportamentali	35
Autostazioni e biglietterie	11	Presentazione dei reclami	35
5. Territorio servito (al 31/12/2025) e servizi offerti	13	Diritti dei passeggeri	36
Linee extraurbane	14	Responsabilità in caso di sinistri	36
Linee urbane	16	Responsabilità del cliente	37
Sviluppo dell'offerta e servizi dedicati	18	Condizioni di utilizzo del servizio (Condizioni del Buon Viaggio)	37
- Integrazione gomma rotaia	19	11. Sviluppo tecnologie digitali	39
- Servizi stagionali	18	12. Impegno sociale	40
- Trasporto a chiamata - Trillo	18	Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile	40
Servizi atipici e mobility management	19	Carriera 360° - da studente a professionista	40
6. Parco Mezzi	21	13. Certificazioni di qualità e Sistema di Gestione	41
Officine: la manutenzione e l'assistenza in linea	22	Le indagini di qualità e soddisfazione	42
Rinnovo ed evoluzione del parco mezzi	23	L'indagine Cliente Misterioso	42
7. Tariffazione	25	L'indagine Customer Satisfaction	43
Biglietti	26	Fattori della qualità e indicatori	43
Abbonamenti	27	Impegno al miglioramento continuo	44
Iniziative a carattere turistico con altre Aziende, strutture turistiche o Amministrazioni	29	Dati di sintesi	45
Applicazione tariffaria sui servizi extraurbani e urbani	29		



DOLOMITIBUS

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

Premessa generale

Dolomiti Bus opera in un territorio complesso, caratterizzato da una forte dispersione insediativa e da una marcata stagionalità della domanda di mobilità. In questo contesto, il trasporto pubblico locale rappresenta un elemento fondamentale di coesione territoriale, garantendo continuità, affidabilità e accessibilità ai servizi di mobilità per cittadini, lavoratori e visitatori.

In questa prospettiva, Dolomiti Bus rafforza costantemente il dialogo con il territorio, attraverso l'ascolto delle esigenze delle comunità locali e la progettazione di servizi sempre più mirati e aderenti alle diverse realtà territoriali.

Nel 2026 l'Azienda è chiamata ad affrontare una sfida di particolare rilievo, legata alla pianificazione e gestione del servizio in occasione dei Giochi Olimpici e Paralimpici Milano Cortina 2026. Un evento di portata internazionale che pone il territorio al centro dell'attenzione globale e che Dolomiti Bus affronta assicurando, al contempo, il mantenimento degli standard qualitativi del servizio ordinario, in termini di regolarità, sicurezza e qualità.

Accanto a questa importante responsabilità, l'Azienda prosegue un percorso strutturato di evoluzione del servizio, orientato all'innovazione tecnologica, al progressivo impiego di mezzi a basso impatto ambientale, al rinnovo del parco veicolare e allo sviluppo delle infrastrutture di supporto alla mobilità.

Particolare attenzione è rivolta ai temi dell'accessibilità e dell'inclusione, nella consapevolezza del ruolo centrale del trasporto pubblico locale quale servizio essenziale per garantire il diritto alla mobilità. L'azione di Dolomiti Bus si inserisce così in una visione di sviluppo territoriale equilibrato e sostenibile, coerente con le specificità del contesto locale e con le esigenze di una mobilità sempre più efficiente, sicura e attenta alle persone.



1. Introduzione

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 uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela per gli utenti e un'occasione di dialogo e di monitoraggio del servizio offerto per l'Azienda, al fine di garantirne un costante miglioramento del servizio.

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)".

2. I principi che ci guidano

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

Eguaglianza ed Imparzialità

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

Continuità

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

In caso di sciopero è garantito il rispetto di quanto previsto dalla legge

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

Periodo scolastico > dalle 5.40 alle ore 8.10 e dalle 12.10 alle 15.40
Periodo non scolastico > dalle 5.40 alle ore 8.15 e dalle 16.00 alle 19.25

Partecipazione e Trasparenza

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

Efficienza ed Efficacia

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

Libertà di scelta

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

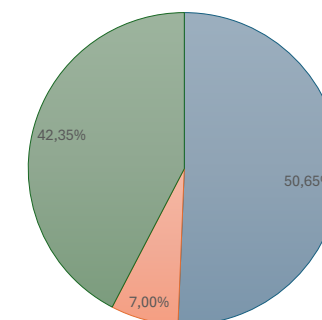
Rispetto ambientale

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

3. Composizione del capitale sociale

Il capitale sociale di *Dolomiti Bus* è detenuto da soggetti pubblici e privati e si articola secondo la seguente composizione, che riflette la natura mista della proprietà societaria:

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE SOCIALE



4. Organizzazione aziendale

Struttura e personale

Il personale rappresenta una risorsa centrale per *Dolomiti Bus*, in quanto elemento essenziale per garantire la continuità, l'affidabilità e la qualità del servizio di trasporto pubblico.

Al 31 dicembre 2025 l'Azienda impiega complessivamente 172 addetti, di cui 135 appartenenti al personale viaggiante e 37 al personale non viaggiante, comprendente funzioni tecniche, amministrative e di supporto.

Le attività aziendali sono coordinate da una struttura direzionale articolata, sotto la guida dell'Amministratore Delegato, con il supporto del Direttore Operations e Mobility Services, del Direttore di Esercizio e delle funzioni dedicate alla gestione del materiale rotabile, all'amministrazione, ai bilanci e al controllo di gestione, nonché alle ulteriori strutture di supporto organizzativo.

Ricerca di operatori di esercizio

La disponibilità di personale viaggiante qualificato rappresenta una condizione indispensabile per assicurare la regolare erogazione del servizio di trasporto pubblico sul territorio provinciale.

Nel corso del 2025, in un contesto caratterizzato da criticità diffuse nel reperimento di conducenti a livello nazionale, *Dolomiti Bus* ha rafforzato le attività di reclutamento e inserimento di nuovi operatori di esercizio, anche attraverso specifici percorsi di formazione e Academy aziendali, finalizzati a facilitare l'ingresso in Azienda di nuovo personale. Tali iniziative hanno consentito di incrementare l'organico del personale viaggiante e di consolidare le condizioni operative necessarie a garantire sia il servizio ordinario sia i servizi aggiuntivi legati a eventi e picchi di domanda.

L'Azienda intende proseguire su questa linea in modo strutturale, rafforzando la propria presenza sul territorio e mantenendo un dialogo costante con le comunità locali, con l'obiettivo di favorire l'accesso ai percorsi formativi e professionali offerti da *Dolomiti Bus* e di garantire nel tempo la stabilità e la sostenibilità dell'organizzazione del servizio.

Sede e contatti

Sede legale/Amministrativa

Dolomiti Bus S.p.A.

Via Col da Ren, 14 - 32100 Belluno

Tel. 0437 217111

Sito web: www.dolomitibus.it

Email: info@dolomitibus.it

PEC: dolomitibus@pec.dolomitibus.it

Numero informazioni (Call Center)

Call center: 0437 941237

Autostazioni, biglietterie e infopoint

Dolomiti Bus gestisce direttamente autostazioni e biglietterie nei principali centri del territorio provinciale.

Autostazioni e biglietterie

BELLUNO

Piazzale Vittime delle Foibe, 19

AGORDO

Via Insurrezione, 13

CALALZO

Piazzale Stazione, 39

FELTRE

Viale del Piave, 9

CORTINA

presso il capolinea Cortina Scuole, ubicato nel piazzale antistante i campi da tennis, in via dei Campi.

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



5. Territorio servito (al 31/12/2025) e servizi offerti

Comuni interessati dal servizio Dolomiti Bus	n. 75
Linee extraurbane	n. 58
Linee urbane	n. 33
Parco mezzi (solo TPL)	n. 190
Viaggiatori trasportati	n. 7.238.819
Km TPL percorsi anno	Km 6.682.958

Dolomiti Bus è abilitata allo svolgimento di attività di trasporto di viaggiatori su strada, in ambito nazionale e internazionale. Il territorio attualmente servito coincide con quello della Provincia di Belluno, una delle aree più estese del Veneto e caratterizzata da una morfologia prevalentemente montana, che incide in modo significativo sull'organizzazione e sulla gestione del servizio di trasporto pubblico locale.

La Provincia di Belluno si estende su una superficie di circa 3.610 km² e conta circa 197.000 residenti (dato 2025), con una densità abitativa di poco superiore ai 50 abitanti per km², tra le più basse a livello regionale e nazionale. La presenza di numerosi comuni di piccole dimensioni, la dispersione degli insediamenti e l'esistenza di aree a ridotta accessibilità rendono il contesto territoriale particolarmente complesso dal punto di vista della pianificazione e dell'erogazione del servizio.

All'interno di questo quadro, *Dolomiti Bus* gestisce il servizio extraurbano sull'intero ambito provinciale, i servizi urbani nei comuni di Belluno, Feltre, Pieve di Cadore, Auronzo di Cadore e Cortina d'Ampezzo, nonché servizi di linea atipici rivolti a specifiche tipologie di domanda, quali collegamenti

dedicati a scuole, aziende o poli attrattori. Completano l'offerta i servizi stagionali, sviluppati per rispondere alle variazioni dei flussi di mobilità legate al turismo e alle attività invernali ed estive tipiche del territorio montano.

L'insieme di queste caratteristiche rende il bacino servito da *Dolomiti Bus* particolarmente articolato e dinamico, richiedendo soluzioni flessibili e un costante adattamento dell'offerta alle esigenze di una popolazione diffusa, fortemente influenzata dalla stagionalità e da condizioni operative spesso condizionate da fattori ambientali e climatici.

Linee extraurbane

Linea	Percorso
1	Belluno FS - Agordo aut.
2	Agordo aut. - Falcade - Passo S. Pellegrino
3	Agordo aut. - Caprile - Arabba
4	Pescul - Caprile - Sottoguda con dir. Laste
5	Agordo aut. - Gosaldo - Mis di Sagron
6	Agordo - Rivamonte - Lambroi
7	Villanova - Agordo aut. - La Valle Agordina
8	Agordo aut. - San Tomaso - Pian Molin
9	Belluno FS - Calalzo FS
10	Venezia P.le Roma - La Secca - Colle S. Lucia
11	Belluno FS - Casoni - Bolago - Libano - Barp
12	Belluno FS - Mas - Sospirolo - Santa Giustina
13	Belluno FS - Sedico - Feltre FS - Pedavena
14	Feltre FS - Pedavena - Vignui - Lamén
15	Belluno FS - Ponte nelle Alpi - Polpet - Soverzene La Grotta
16	Feltre FS - Pedavena - Croce d'Aune - Servo di Sovramonte
17	Belluno FS - Santa Giustina - Cesiomaggiore - Feltre FS
18	Feltre FS - Busche - Pez - Cesiomaggiore

19	Belluno FS - Codissago - Longarone - Podenzoi
20	Belluno FS - Mel - Feltre FS
21	Bivio Signa - Trichiana - Bribano FS - Sedico - Mas - Peron
22	Belluno FS - Limana - Polentes - Triches - Trichiana
24	Feltre - Seren
25	Belluno - Pecol
26	Feltre FS - Fonzaso - Lamon - Arina - Bivio Caravaggio
27	Feltre FS - Fonzaso - Primolano FS - Trento FS
28	Feltre FS - Fonzaso - Faller
29	Feltre FS - Fonzaso - Servo di Sovramonte
30	Calalzo FS - Cortina
31	Tai di Cadore - Calalzo - Auronzo
32	Santo Stefano - Padola - Danta
33	Tai di Cadore - Santo Stefano - Cima Sappada
34	Costalta - Santo Stefano - Costalissoio
35	Tai di Cadore - Calalzo - Laggio - Lorenzago
36	Calalzo FS - Pieve di Cadore - Venas - Cibiana - Forcella Cibiana
37	Belluno FS - Farra - Puos d'Alpago - Tambre - Valdenogher
38	Belluno FS - Sagrogn - Arsiè - Pieve - Puos d'Alpago
39	Pieve d'Alpago - Tignes - Bastia - Puos - Chies - Lamosano
41	Belluno - Vittorio Veneto - Conegliano
42	Belluno FS - Ponte nelle Alpi - Losego - Quantin
43	Valdenogher - Tambre - Puos - Farra - Villanova Z.I.
44	Feltre FS - Lentiai - Mel - Trichiana - Limana - Visome - Levego - Ponte nelle Alpi - Villanova Z.I.
46	Feltre - Fener - Alano
50	Calalzo FS - Auronzo - Misurina - Tre Cime - Rifugio Auronzo
51	Cortina - Passo Tre Croci - Misurina Genzianella
52	Cortina - Passo Falzarego - Arabba

53	Cortina - Passo Giau - Pescul - Caprile
54	Falcade - Caprile - Pian Fedaià - Rif. Marmolada
57	Longarone - Belluno FS - Lido di Jesolo
72	Venezia P.le Roma - Cortina
73	Santo Stefano - San Candido

Linee urbane

Feltre

Linea	Percorso
911	Feltre FS - Arson / Lasen - Feltre FS
912	Feltre FS - Zermen - Vellai - Feltre FS
913	Feltre FS - Mugnai - Feltre FS
914	Feltre Largo Castaldi - Feltre FS - Anzù - Nemeaggio - Anzù - Feltre FS - Largo Castaldi
915	Feltre FS - Farra - Viale Pedavena - Boscariz Scuole - Via Dolci - Media Luzzo - Feltre FS
916	Feltre FS - Scuole Elementari - Tomo - Villaga - Feltre FS

Calalzo - Pieve di Cadore

Linea	Percorso
921	Calalzo FS - Pieve di Cadore - Pozzale
922	Calalzo FS - Pieve di Cadore - Nebbiù
923	Calalzo FS - Pieve di Cadore - Sottocastello - Tai di Cadore P.le Olimpico

Auronzo

Linea	Percorso
940	Auronzo S. Caterina - Auronzo Giralba - Auronzo S. Caterina

Belluno

Linea	Percorso
951	Bes - Salce - Piazza V. Emanuele - Quartier Cadore - Nogarè - Cusighe - Sala
952	Mier - Ospedale - Piazza V. Emanuele - Cavarzano - Fiammoi
953	Ospedale - Piazza V. Emanuele - Cavarzano (V.le Tilman) - Sopracroda
954	Bes - Mussoi - Piazza V. Emanuele - Via V. Veneto - Safforze
955	Piazza V. Emanuele - Mussoi - Vignole - Casere - Orzes
956	Libano - Giazoi - Tisoì - L'Anta / Sagrogna
957	Via Dante - Castion - Cirvoi

Cortina d'Ampezzo

Linea	Percorso
981	Funivia Faloria - Majon - Bivio Ospedale Codivilla - La Verra - Fiames - Piazza Roma
982	Piazza Roma - Cojana - Pezié - Zuel - Campo - Saliato - Pian da Lago - Acquabona - Funivia Faloria
983	Piazza Roma - Funivia Faloria - Ronco - Gilardon - Lacedel - Col - Piazza Roma
984	Piazza Roma - Funivia Faloria - Majon - Verocai - Pécol - Alverà - Piazza Roma
985	Piazza Roma - Funivia Faloria - Majon - Chiave - Ospedale Codivilla - Cadin - Ronco - Piazza Roma
986	Piazza Roma - Funivia Faloria - Val di Sotto - Crignes - Mortisa - Piazza Roma
987	Piazza Roma - Via Menardi - Via Spiga - Pécol - Cianderies - Piazza Roma

Sviluppo dell'offerta e servizi dedicati

Integrazione gomma rotaia

Nel 2026 prosegue l'impegno di *Dolomiti Bus* nello sviluppo dell'integrazione tra trasporto su gomma e trasporto ferroviario, in collaborazione con Trenitalia. Sono confermati i servizi coordinati lungo le principali direttrici Belluno – Feltre, Belluno – Calalzo e Belluno – Conegliano, con particolare attenzione alla connessione tra i diversi sistemi di trasporto e alla continuità del viaggio per l'utenza.

Prosegue inoltre l'offerta intermodale dei servizi estivi Treno Bici Bus, che, grazie all'impiego di collegamenti dedicati con carrello porta biciclette, consentono la prosecuzione del viaggio verso le Dolomiti Bellunesi ai viaggiatori e ai cicloturisti provenienti da tutto il Veneto tramite i servizi ferroviari. Le coincidenze sono previste presso le stazioni di Ponte nelle Alpi e Calalzo e, nel 2026, i servizi raggiungeranno Cortina, Zoldo e Nevegal, con corse effettuate nei fine settimana e nelle giornate festive, da giugno a settembre.

Servizi stagionali

Nel periodo estivo è confermato il servizio Tre Cime, con l'attivazione del collegamento navetta Misurina – Tre Cime, affiancato da collegamenti di media percorrenza in partenza da Auronzo e Cortina, finalizzati a gestire i flussi turistici verso una delle principali aree di attrazione del territorio. Durante la stagione invernale proseguono i servizi Skibus, già potenziati nel 2025 nei comprensori sciistici di Cortina – 5 Torri, Arabba – Marmolada, Civetta e Falcade – San Pellegrino, inclusi i collegamenti intercomprensoriali del Giro della Grande Guerra. I servizi sono rivolti sia ai residenti sia ai turisti e vengono attivati con modalità differenziate in funzione delle caratteristiche dei singoli comprensori.

È inoltre confermato anche per l'estate 2026 il servizio Linea Mare, con una corsa diretta Feltre – Belluno – Lido di Jesolo, integrata da coincidenze provenienti da Agordo, Alpagò e Cadore.

Trasporto a chiamata – Trillo

Nel corso del 2025 il servizio di trasporto a chiamata Trillo è stato oggetto di un costante monitoraggio e di una progressiva rimodulazione operati-

va, finalizzata a migliorarne l'efficacia e l'aderenza alla domanda reale di mobilità urbana. Le principali ottimizzazioni introdotte hanno riguardato la riduzione del tempo massimo di attesa, portato da un'ora a 30 minuti dalla prenotazione, il potenziamento del servizio nell'area di Belluno attraverso l'introduzione di un ulteriore mezzo dedicato e la rimodulazione dell'assetto territoriale, con la concentrazione delle operazioni nel Comune di Feltre.

Il servizio mantiene la configurazione di trasporto a chiamata a itinerari liberi, caratterizzata da un'elevata flessibilità di percorsi e orari e dalla possibilità di spostamento tra le fermate esistenti all'interno delle aree servite, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di Servizio con l'Ente di Governo. Rimane inoltre confermato il modello di collaborazione con gli operatori NCC del territorio, che affiancano la flotta di *Dolomiti Bus* contribuendo a garantire continuità, flessibilità e capillarità del servizio. Nel corso del 2026, nell'ambito di un progetto a finanziamento europeo dedicato ai territori alpini, sarà inoltre avviata una sperimentazione del servizio di trasporto a chiamata Trillo anche nell'area del Centro Cadore. Il servizio sperimentale, della durata di un anno (da giugno 2026 a giugno 2027), interesserà l'area compresa tra i territori di Pieve di Cadore, Lorenzago e Vigo di Cadore e prevederà l'utilizzo di un mezzo operato da un soggetto NCC.

La sperimentazione sarà oggetto di monitoraggio continuo e valutazione, con l'obiettivo di verificarne la sostenibilità tecnica ed economica e di analizzarne le potenzialità di integrazione futura con il servizio extraurbano, in un'ottica di sviluppo progressivo dell'offerta di mobilità flessibile nei contesti a bassa densità abitativa.

Servizi atipici e mobility management

Nel 2026 prosegue la collaborazione con importanti realtà produttive del territorio, tra cui Luxottica e Marcolin, per l'organizzazione della mobilità da e verso gli stabilimenti produttivi e per la fornitura di servizi di mobility management dedicati.

Tale attività conferma il ruolo strategico di *Dolomiti Bus* a supporto del sistema economico e produttivo della provincia di Belluno.



6. Parco Mezzi



Dolomiti Bus svolge i servizi di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano mediante un parco autobus composto n. 190 mezzi.

La flotta destinata al TPL ordinario è articolata in 66 autobus di classe I, 113 autobus di classe II e 6 autobus di classe B, in coerenza con le diverse tipologie di servizio e con le caratteristiche infrastrutturali del territorio.

All'interno del parco mezzi rientrano inoltre autobus ad elevata capacità di trasporto, pienamente integrati nel servizio TPL ordinario e utilizzati in funzione delle esigenze operative.

A integrazione della flotta dedicata al servizio ordinario, sono infine disponibili n. 5 veicoli di categoria M1, adibiti al servizio di trasporto a chiamata, che contribuiscono a completare l'offerta di mobilità aziendale, in particolare nelle aree a domanda debole.

Officine: la manutenzione e l'assistenza in linea

Dolomiti Bus è officina autorizzata e Service Partner del Gruppo Daimler Truck da oltre dieci anni.

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

Gli strumenti di diagnosi consentono la raccolta e la gestione di tutti i dati necessari per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Essi forniscono, ad esempio, le informazioni utili per l'analisi e l'eventuale riparazione degli impianti di alimentazione, elettrici, idraulici e pneumatici, consentendo inoltre la verifica delle emissioni dei motori diesel, le prove del sistema delle batterie e le funzioni di configurazione, con particolare riferimento ai consumi di carburante.

Dolomiti Bus si avvale inoltre di un laboratorio specializzato per l'analisi dei lubrificanti, che permette 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 gli intervalli di cambio olio;*
- *ridurre i costi di fermo macchina;*
- *garantire una maggiore operatività ed efficienza dei mezzi;*
- *realizzare significativi risparmi economici.*

A partire dal 2025, sugli autobus di nuova acquisizione, **Dolomiti Bus** si avvale di contratti di manutenzione full service, garantiti dai fornitori Daimler Buses Italia e Iveco Bus.

Rinnovo ed evoluzione del parco mezzi

Nel corso del 2025 **Dolomiti Bus** ha proseguito con decisione nel percorso di rinnovo e potenziamento della flotta aziendale, attraverso l'acquisto di n. 23 nuovi autobus, tutti finanziati con risorse regionali e statali nell'ambito

del Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile – I quinquennio (2019–2023).

Gli investimenti hanno interessato sia il servizio urbano sia quello extraurbano e turistico, con l'obiettivo di migliorare affidabilità, comfort, sostenibilità ambientale e accessibilità del servizio.

In particolare, nel 2025 sono stati acquistati:

- *n. 7 autobus IVECO Crossway LE da 14,5 m – classe II;*
- *n. 2 autobus autosnodati Mercedes Benz Citaro G da 18 m – classe I;*
- *n. 4 autobus Mercedes Benz Citaro Hybrid da 12 m – classe I;*
- *n. 4 autobus Mercedes Benz Citaro K Hybrid da 10,5 m – classe I;*
- *n. 5 autobus Mercedes Benz Turismo modello 16 RHD da 13 m, 3 assi – classe II;*
- *n. 1 autobus IVECO Crossway NF da 12 m – classe II.*

Per il 2026 l'Azienda prevede di proseguire nel programma di ammodernamento della flotta, con investimenti mirati sia al rafforzamento dell'offerta di trasporto sia alla transizione verso soluzioni a minore impatto ambientale. In particolare, è previsto l'acquisto di n. 5 autobus Setra a due piani da 14 m – classe II EURO VI, in autofinanziamento, destinati a rafforzare l'offerta di trasporto sulle relazioni a maggiore affluenza e l'acquisto di n. 3 autobus IVECO E Way da 12 m full electric, finanziati attraverso il programma SISUS, a conferma dell'impegno aziendale verso una mobilità sempre più sostenibile.



7. Tariffazione

Il sistema tariffario applicato da *Dolomiti Bus* è definito dagli Enti Affidanti mediante apposite delibere, che stabiliscono la tipologia dei documenti di viaggio e le relative tariffe in riferimento alle 11 fasce chilometriche che compongono l'attuale sistema tariffario.

Le tariffe si applicano ai servizi urbani ed extraurbani secondo le modalità e le condizioni di seguito descritte.

Biglietti

Dolomiti Bus mette a disposizione le seguenti tipologie di biglietto:

- *Biglietto ordinario di corsa semplice.*
- *Biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo.*
- *Biglietto di corsa semplice dedicato al servizio di trasporto a chiamata TRILLO.*
- *Biglietto bagaglio.*
- *Biglietto bicicletta, valido 12 ore dalla convalida.*

Sono inoltre previsti biglietti multipli, venduti presso le biglietterie *Dolomiti Bus* e le rivendite autorizzate:

- *in blocchetti da 6 e da 12 biglietti per i servizi urbani ed extraurbani nelle fasce chilometriche da 0 a 5 km e da 5,1 a 12 km;*
- *in blocchetti da 12 biglietti per il servizio extraurbano nelle fasce chilometriche da 12,1 a 20 km, da 20,1 a 30 km e da 30,1 a 40 km, acquistabili presso le agenzie Dolomiti Bus.*
- *È disponibile il carnet "Carta Giovani" da 10 corse per il servizio urbano di Cortina d'Ampezzo, riservato ai giovani di età compresa tra i 13 e i 24 anni, residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo o non residenti ma frequentanti gli istituti scolastici di Cortina d'Ampezzo, in possesso della Carta Giovani rilasciata dal Comune.*

Sono inoltre previsti biglietti per comitive, destinati a gruppi di studenti da 10 a 20 persone e a gruppi oltre le 20 persone, comprensivi degli accompagnatori, per la realizzazione di visite didattiche nel territorio della Provincia di Belluno.

Il biglietto deve essere acquistato presso le biglietterie **Dolomiti Bus** almeno 5 giorni prima del viaggio, indicando la tratta da effettuare, e non è previsto per il servizio urbano di Cortina.

Completano l'offerta:

- *biglietti stagionali sulle linee Skibus Pescul-Fedare e Masarè-Malga Ciapela, Giro sciistico della Grande Guerra, Canale d'Agordo - Molino Impianti, Misurina - Tre Cime e sulla Linea Mare;*
- *il biglietto giornaliero "BIKE'N BUS", valido per l'intera giornata di convalida (fino alle ore 24.00), che consente l'accesso alle corse del servizio Bike'N Bus e a tutte le corse esercitate da Dolomiti Bus sul medesimo percorso, nel periodo di validità del servizio.*

Abbonamenti

Dolomiti Bus prevede un articolato sistema di abbonamenti, differenziati per durata, tipologia di utenza e ambito di utilizzo.

Sono disponibili:

- *abbonamento settimanale, valido 7 giorni consecutivi dalla data richiesta, senza limiti di corse sulla tratta corrispondente;*
- *abbonamento mensile ordinario, valido per il mese solare, tutti i giorni, senza limiti di corse sulla tratta corrispondente;*
- *abbonamento mensile studenti e lavoratori: per gli studenti è valido senza limiti di corse per tutto il periodo di svolgimento delle attività didattiche, comprese eventuali attività certificate (stage, corsi, attività estive); per i lavoratori è valido per il mese solare, tutti i giorni, senza limiti di corse sulla tratta corrispondente;*
- *abbonamento mensile giovani, riservato agli utenti di età non superiore a 25 anni;*
- *abbonamento mensile estivo, valido nei mesi di luglio e agosto su tutti*

i servizi urbani di Auronzo di Cadore, Belluno, Feltre, Pieve di Cadore e sui servizi extraurbani per la tratta corrispondente;

- *tessera estiva studenti residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo, valida nei mesi di luglio e agosto sul servizio urbano di Cortina.*

Sono inoltre previsti gli abbonamenti integrati urbani settimanali, mensili e annuali, validi tutti i giorni, senza limiti di corse sull'intera rete urbana di riferimento (escluso Cortina), rilasciabili ai possessori di un abbonamento extraurbano **Dolomiti Bus**, MOM, ATAP, Trentino Trasporti o di un abbonamento ferroviario.

Per i lavoratori sono disponibili:

- *abbonamento lavoratori servizio espresso, valido sulle relazioni Belluno-Brugnach Z.I., Feltre-Brugnach Z.I. e Feltre-Landris Z.I., nelle versioni mensile, annuale e part time;*
- *abbonamento lavoratori part time (verticale), valido senza limiti di corse nelle sole giornate di lavoro certificate (fino a 3 giorni), escluso il servizio urbano di Cortina;*
- *abbonamento semestrale lavoratori, valido 6 mesi consecutivi, escluso il servizio urbano di Cortina.*
- *Sono inoltre disponibili:*
- *abbonamento annuale ordinario, valido 12 mesi consecutivi;*
- *abbonamento annuale lavoratori, valido 12 mesi consecutivi;*
- *abbonamento annuale studenti, valido dal 1° settembre al 30 giugno;*
- *abbonamento annuale "PUOI", valido 12 mesi, riservato agli studenti;*
- *abbonamenti agevolati per i titolari di benefici ai sensi della L.R. 19/96, nelle tipologie settimanale e mensile;*
- *abbonamento lavoratori ridotto urbano di Cortina, mensile e annuale, riservato ai residenti;*
- *abbonamento semestrale over 65 e over 70 per il servizio urbano di Cortina;*
- *abbonamento leggero famiglia, valido settimanale e mensile, utilizzabile da più componenti dello stesso nucleo familiare nelle fasce orarie 8.30-12.00 e 14.30-fine servizio;*
- *abbonamento mensile Sport Bus, riservato agli iscritti ad associazioni sportive certificate;*

- *abbonamento "intera rete" (ex "Investi Scuola senza limiti"), valido nelle tipologie mensile, annuale, 10 e 12 mesi, con esclusione dei servizi a tariffa differenziata.*

Iniziative a carattere turistico con altre Aziende, strutture turistiche o Amministrazioni

Dolomiti Bus ha sviluppato, in collaborazione con Aziende, strutture turistiche ed Amministrazioni locali, specifici titoli di viaggio a carattere turistico, tra cui:

- *titoli di viaggio per titolari di ski pass o tessere di riconoscimento;*
- *Carta turistica per il servizio urbano di Auronzo, valida sei giorni consecutivi;*
- *Tessera d'Argento per il servizio urbano di Auronzo, riservata ai residenti over 60;*
- *Guest Card, destinata ai non residenti in provincia di Belluno, valida 3 o 8 giorni consecutivi, con esclusione dei servizi a tariffa differenziata.*

Applicazione tariffaria sui servizi extraurbani e urbani

Ai fini dell'applicazione delle tariffe nei servizi extraurbani, la distanza di viaggio è determinata secondo lo scalare tariffario approvato dall'Autorità affidante.

In caso di salita o discesa in fermate non tariffabili, si applica la tariffa della fermata tariffabile immediatamente precedente o successiva.

Il biglietto urbano di Belluno consente un trasbordo entro 60 minuti dalla prima convalida, mentre per il servizio urbano di Cortina la validità è fissata in 75 minuti.

Nei servizi urbani di Auronzo di Cadore, Feltre e Pieve di Cadore il trasbordo è consentito se necessario per raggiungere la destinazione.

8. Controlli e Sanzioni

Mancanza o irregolarità del documento di viaggio

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio, ovvero in possesso di un documento non valido o non regolarmente convalidato, è soggetto alla sanzione amministrativa prevista dall'art. 37 della Legge Regionale 30 ottobre 1998, n. 25, e successive modifiche e integrazioni, con un importo compreso tra € 50,00 e € 300,00.

Oltre alla sanzione amministrativa, il viaggiatore è tenuto al pagamento della tariffa ordinaria in vigore, nonché alle eventuali spese per il procedimento (spese amministrative e di notifica).

Per le violazioni commesse sui servizi extraurbani, la tariffa ordinaria è calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione dichiarata dal viaggiatore.

Modalità e termini di pagamento della sanzione

Misura minima

La sanzione può essere pagata in misura minima, ai sensi dell'art. 39 della L.R. 25/1998, secondo le seguenti modalità:

- *immediatamente, nelle mani dell'agente accertatore al momento della contestazione (solo per i maggiorenni);*
- *entro 5 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, mediante:*
 - *versamento diretto presso le Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. o presso il punto vendita Cortina Express di Cortina d'Ampezzo;*
 - *versamento sul conto corrente postale n. 37214483, intestato a Dolomiti Bus S.p.A., indicando nella causale il numero e la data del verbale di contestazione.*

Pagamento in misura ridotta

Qualora il pagamento non venga effettuato entro il termine di 5 giorni

sopra indicato, la sanzione può essere corrisposta in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981, dal 6° al 60° giorno successivo alla data di contestazione o notificazione della violazione, con le medesime modalità di pagamento.

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

Minorenni

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.

Dimenticanza dell'abbonamento

Il titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibire il 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 dell'abbonamento non è ammesso il pagamento tramite conto corrente postale.

Qualora l'abbonamento non venga esibito entro il termine previsto, o nel caso in cui l'abbonamento risulti regolarizzato solo successivamente all'accertamento, viene applicata la medesima sanzione prevista per i viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio, ai sensi dell'art. 37 della L.R. 25/1998. In ogni caso sono addebitate le spese relative al procedimento (spese amministrative ed eventuale notifica).

Digitalizzazione dei servizi

A partire dal 2026 **Dolomiti Bus** ha come obiettivo rendere disponibile il pagamento online delle sanzioni amministrative, quale modalità aggiuntiva rispetto a quelle tradizionali, accessibile tramite il sito aziendale.

Tale modalità sarà introdotta per facilitare l'utenza nel rispetto dei termini di pagamento e garantire una gestione più semplice e tracciabile delle operazioni.

Restano invariate le modalità previste per la regolarizzazione dei casi di dimenticanza dell'abbonamento, che richiedono la verifica presso le biglietterie abilitate.

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.



9. Informazioni e aggiornamenti sul servizio

DolomitiBus garantisce un sistema di informazione articolato e accessibile, finalizzato ad assicurare ai clienti un'informazione tempestiva e completa sul servizio di trasporto pubblico.

Le informazioni sono rese disponibili attraverso diversi canali, al fine di consentire agli utenti di programmare gli spostamenti e di essere costantemente aggiornati su eventuali variazioni del servizio.

Il call center

Il Call Center di *Dolomiti Bus* è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, per fornire informazioni ai clienti sul servizio di trasporto pubblico.
Telefono: 0437 941237

Informazioni in caso di variazioni di orario, tariffe, deviazioni o scioperi

Le variazioni di orario e gli scioperi vengono comunicati sul sito internet aziendale www.dolomitibus.it, nella sezione News. Contestualmente, al fine di raggiungere il più ampio pubblico possibile, l'Azienda emette un "Avviso ai Clienti", che viene apposto sugli autobus, presso le agenzie e alle fermate interessate dalla variazione.

L'Avviso ai Clienti viene emesso anche per comunicare ulteriori informazioni relative al servizio, quali deviazioni, aggiornamenti del sistema tariffario e modifiche alle fermate. Per quanto riguarda il sistema tariffario, ogni modifica o aggiornamento viene inoltre comunicato alle rivendite contestualmente alla consegna dei titoli di viaggio.

Informazioni sui mezzi

Il 100% degli autobus è dotato di indicatori di percorso luminosi e, comunque, tutti i mezzi riportano le indicazioni della destinazione di linea. A bordo degli autobus è esposto l'estratto delle "Condizioni del Buon Viaggio", relativo alle modalità di utilizzo del servizio; il testo completo è disponibile sul sito aziendale www.dolomitibus.it.

Informazioni alle fermate

Per il servizio extraurbano, gli orari di transito delle singole linee sono esposti presso tutte le fermate tariffabili di **Dolomiti Bus** e presso le fermate non tariffabili di maggiore rilevanza.

Per il servizio urbano di Belluno, gli orari sono disponibili in tutte le fermate.

Le paline riportano inoltre il periodo di validità del servizio e le principali informazioni aziendali, tra cui il logo e il riferimento al sito web ufficiale. Presso le fermate è infine indicata anche la modalità di presentazione dei reclami.

Informazioni su Internet

Attraverso il sito internet aziendale www.dolomitibus.it è possibile consultare:

- *gli orari delle linee;*
- *le comunicazioni di servizio, nella sezione "Avvisi";*
- *le informazioni relative a interruzioni o variazioni del servizio.*

Nella sezione dedicata alle tariffe e ai punti vendita è inoltre disponibile l'elenco completo delle rivendite autorizzate.

10. Rapporto con il cliente

Aspetti relazionali e comportamentali

Il personale di **Dolomiti Bus** a contatto con la clientela opera nel rispetto dei seguenti principi:

- **Riconoscibilità:** *il personale aziendale è identificabile dal badge riportante il logo Dolomiti Bus, il numero di matricola e la mansione.*
- **Presentabilità:** *il personale viaggiante svolge il servizio in divisa ed è tenuto a mantenere un aspetto decoroso e curato.*
- **Comportamento:** *il personale è tenuto ad usare la massima cortesia nei confronti dei clienti, adottando un linguaggio corretto e appropriato, fornendo informazioni puntuali e agevolando lo svolgimento regolare del servizio.*

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

Presentazione dei reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione rilevante con la clientela e costituisce un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio.

È possibile trasmettere segnalazioni, suggerimenti, richieste o reclami mediante:

- *form on line, disponibile al link <https://reclami.dolomitibus.it>;*
- *modulo cartaceo, disponibile presso le biglietterie Dolomiti Bus.*

L'Azienda si impegna a rispondere a ciascun reclamo nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Diritti dei passeggeri

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 disciplina a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Ai servizi **Dolomiti Bus**, aventi percorrenza inferiore ai 250 km, si applicano gli articoli 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 del Regolamento.



Il testo integrale è consultabile al link:

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:IT:PDF>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it), competente per la gestione dei reclami in seconda istanza.



Il modulo per la presentazione dei reclami all'Autorità è disponibile al link:

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

Responsabilità in caso di sinistri

In caso di sinistro, **Dolomiti Bus** si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati. Qualora sia accertata la responsabilità dell'Azienda, l'Ufficio Sinistri provvede autonomamente all'espletamento delle necessarie formalità.

Dolomiti Bus si avvale attualmente della Reale Mutua Assicurazioni, Via Corte d'Appello 11 - 10122 Torino.

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni arrecati all'Azienda durante il viaggio, sia ai mezzi e relativi arredi, sia al personale di guida, di verifica dei titoli di viaggio e a ogni altro dipendente.

Il cliente è inoltre responsabile dei danni arrecati a terzi e ai beni degli altri passeggeri. Per i danni causati da clienti incapaci o minorenni risponde il soggetto esercente la potestà genitoriale o la tutela.

Condizioni di utilizzo del servizio (Condizioni del Buon Viaggio)

Le Condizioni del Buon Viaggio definiscono le modalità di utilizzo del servizio, i comportamenti da adottare a bordo dei mezzi e alle fermate, nonché i diritti e i doveri dei viaggiatori.

Si invitano i viaggiatori a prenderne visione prima del viaggio, al fine di garantire un utilizzo corretto e consapevole del servizio.

Un estratto delle Condizioni del Buon Viaggio è esposto a bordo degli autobus; il testo completo è consultabile sul sito aziendale www.dolomitibus.it.



11. Sviluppo tecnologie digitali

Negli ultimi anni *Dolomiti Bus* ha investito in modo continuo nello sviluppo delle tecnologie digitali, con l'obiettivo di rendere il servizio più efficiente, affidabile e semplice da utilizzare, sia per chi lavora in Azienda sia per chi ogni giorno utilizza il trasporto pubblico.

Nel corso del 2025 sono entrati a regime importanti sistemi informatici che oggi permettono una migliore organizzazione del servizio e una gestione più rapida e ordinata delle attività interne. In particolare, il nuovo sistema di gestione del personale e delle paghe ha consentito di digitalizzare molte procedure che in passato erano cartacee, mentre la nuova piattaforma per la pianificazione e la gestione delle corse ha migliorato il coordinamento del servizio e la capacità di rispondere in modo puntuale alle esigenze del territorio.

Questi strumenti, oggi completamente operativi, permettono all'Azienda di programmare il servizio in modo più preciso e di ridurre tempi e complessità operative, con effetti positivi anche sulla regolarità e sull'affidabilità delle corse.

Parallelamente, l'Azienda ha lavorato per rendere più facile la comunicazione e l'accesso ai servizi per gli utenti. Nel 2025 è proseguito il potenziamento dei sistemi di informazione al pubblico, con nuovi schermi informativi di grande formato installati nei principali punti di scambio (Belluno, Feltre e Agordo), gestiti da remoto tramite piattaforme digitali, così da garantire informazioni sempre aggiornate.

È inoltre continuato lo sviluppo delle paline elettroniche, che forniscono informazioni in tempo reale sull'arrivo dei mezzi anche in fermate prive di allacciamento elettrico. In alcune aree del territorio sono state installate nuove paline dotate di sistemi dedicati alle persone ipovedenti, a conferma dell'attenzione verso un servizio sempre più accessibile.

L'impegno nella digitalizzazione riguarda anche gli strumenti a disposizione dei clienti, come i servizi online per l'invio di segnalazioni e reclami e l'aggiornamento delle piattaforme informative e delle applicazioni digitali.

Nel 2026 *Dolomiti Bus* intende proseguire su questa strada, consolidando i sistemi già introdotti e sviluppandone di nuovi, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità dell'informazione, la gestione del servizio e l'esperienza complessiva di viaggio per gli utenti.

12. Impegno sociale

Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile

Prosegue l'attività di educazione alla mobilità sicura e sostenibile rivolta alle scuole aderenti al progetto promosso dal Comune di Belluno, finalizzato alla sensibilizzazione sul tema della legalità e del corretto comportamento a bordo dei mezzi di trasporto pubblico. Il progetto è completamente gratuito per gli istituti scolastici.

Nel corso del 2026 sono previste attività educative presso la sede aziendale che coinvolgeranno più di 130 bambini delle scuole dell'infanzia ed elementari. Le attività includono momenti formativi dedicati al corretto utilizzo del servizio di trasporto pubblico, dall'attesa in fermata alla validazione del titolo di viaggio, fino al comportamento da tenere a bordo del mezzo e alle modalità di discesa in sicurezza.

Carriera 360° – da studente a professionista

Nell'ambito delle iniziative di orientamento e avvicinamento dei giovani al mondo del lavoro, *Dolomiti Bus* partecipa inoltre all'edizione 2026 dell'evento "Carriera 360° – da studente a professionista", in programma il 12 maggio 2026 presso Longarone Fiere. L'Azienda contribuisce all'iniziativa attraverso la realizzazione di un workshop dedicato agli studenti, sulla base dell'esperienza già positivamente svolta nell'edizione precedente, confermando il proprio impegno nelle attività educative e di orientamento rivolte al territorio.

13. Certificazioni di qualità e Sistema di Gestione

Nel corso dell'ultima verifica condotta da organismi terzi indipendenti è stata confermata l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità di *Dolomiti Bus*, a testimonianza dell'impegno costante dell'Azienda nel garantire standard elevati di qualità del servizio, sicurezza e affidabilità.

Il sistema di gestione adottato è conforme ai principali standard di riferimento:

- **UNI EN ISO 9001:2015**, per i sistemi di gestione per la qualità;
- **UNI EN 13816:2002**, specifica per la definizione e il monitoraggio della qualità nei servizi di trasporto pubblico;
- **ISO 45001:2018**, per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- **ISO 39001:2012**, per la gestione della sicurezza stradale.

Le certificazioni si applicano alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto di persone, sia regolari sia specializzati e occasionali, nonché all'erogazione di servizi di manutenzione degli autobus per conto terzi.

Per *Dolomiti Bus* la qualità del servizio non è un risultato statico, ma un processo continuo di controllo e miglioramento, che riguarda l'organizzazione interna, la gestione operativa del servizio e il rapporto quotidiano con i clienti. La qualità rappresenta, da un lato, uno strumento di tutela, trasparenza e partecipazione per l'utenza e, dall'altro, un elemento fondamentale per l'Azienda per monitorare le prestazioni, individuare eventuali criticità e orientare in modo consapevole le scelte di sviluppo del servizio.

Il sistema di gestione della qualità consente di monitorare in modo sistematico i principali processi aziendali, supportando il mantenimento degli standard programmati e l'individuazione tempestiva di eventuali

scostamenti. A tali strumenti si affiancano il rispetto della normativa nazionale e comunitaria sui diritti dei passeggeri e la realizzazione periodica di indagini indipendenti di valutazione, nonché la possibilità per i clienti di presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti, che costituiscono parte integrante del sistema di ascolto e di miglioramento continuo adottato dall'Azienda.

Le indagini di qualità e soddisfazione

La valutazione della qualità del servizio avviene attraverso indagini periodiche indipendenti, finalizzate a confrontare il servizio atteso dal cliente con quello effettivamente percepito.

Quando il servizio percepito risulta allineato o superiore alle aspettative, la qualità è valutata positivamente; in caso contrario emergono ambiti prioritari di intervento su cui concentrare le azioni di miglioramento.

Nel corso del 2025 *Dolomiti Bus* ha utilizzato due principali strumenti di analisi: l'indagine Cliente Misterioso (Mystery Client) e l'indagine di Customer Satisfaction, che consentono di affiancare una valutazione tecnica oggettiva a una misurazione diretta della percezione dell'utenza.

L'indagine Cliente Misterioso

Nel corso del 2025 sono state realizzate due campagne di osservazione tramite la metodologia del Cliente Misterioso, svolte nei mesi di maggio e dicembre, per un totale di 20 giornate di rilevazione. Le attività hanno interessato l'intero bacino di servizio della Provincia di Belluno, includendo sia il servizio extraurbano sia il servizio urbano.

Nel complesso, l'indagine ha previsto 224 esperienze di viaggio a bordo dei bus, il monitoraggio di 119 fermate e capolinea, visite ripetute presso biglietterie e infopoint, 41 contatti al Call Center e l'analisi completa del sito web aziendale. Le osservazioni sono state effettuate in diverse fasce orarie, comprendendo sia periodi di punta sia di morbida, al fine di garantire una copertura ampia e rappresentativa delle condizioni di esercizio del servizio.

Le rilevazioni sono state condotte da osservatori qualificati utilizzando

protocolli strutturati basati sugli standard di servizio programmati da *Dolomiti Bus*. I risultati dell'indagine costituiscono una base informativa oggettiva a supporto delle attività di monitoraggio interno e del percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio.

L'indagine Customer Satisfaction

L'indagine di Customer Satisfaction 2025 è stata condotta tramite interviste face to face effettuate a bordo dei mezzi e presso le fermate, nel periodo compreso tra il 24 novembre e il 5 dicembre 2025. Il campione ha coinvolto 469 passeggeri per il servizio urbano di Belluno, Feltre e Cortina d'Ampezzo e 457 passeggeri per il servizio extraurbano.

Gli intervistati hanno valutato il servizio su una scala da 1 a 10, esprimendo il proprio giudizio su 23 driver di soddisfazione relativi ai principali aspetti del servizio.

Fattori della qualità e indicatori

In coerenza con la norma UNI EN 13816, *Dolomiti Bus* ha individuato specifici fattori della qualità che rappresentano le dimensioni attraverso cui il cliente ha valutato il servizio durante le interviste condotte durante l'indagine di Customer Satisfaction. A ciascun fattore sono associati indicatori di prestazione utilizzati per misurare nel tempo il livello di qualità erogata.

I driver analizzati sono i seguenti:

1. *regolarità del viaggio*
2. *frequenza delle corse*
3. *puntualità del servizio*
4. *distribuzione delle fermate sul territorio*
5. *coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico*
6. *coincidenze con il trasporto ferroviario*
7. *facilità nel reperire i titoli di viaggio*
8. *condotta di guida degli autisti*
9. *sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)*

10. *sicurezza personale a terra e a bordo (mancanza di pericoli da furti e borseggi*
11. *pulizia dei mezzi*
12. *pulizia degli impianti*
13. *l'affollamento dei mezzi*
14. *facilità nella salita e discesa dai mezzi*
15. *accessibilità del servizio ai portatori di handicap*
16. *comfort del viaggio (climatizzazione, comodità dei saliti, spazi all'interno dei mezzi ...)*
17. *diffusione e chiarezza delle informazioni*
18. *disponibilità e cortesia del personale di guida*
19. *disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie*
20. *modalità di presentazione e riscontro ai reclami*
21. *informazioni alle paline di fermata.*
22. *attenzione di Dolomiti Bus per la tutela dell'ambiente*
23. *Il servizio nel suo complesso.*

Impegno al miglioramento continuo

Le evidenze emerse dalle indagini di qualità e di soddisfazione costituiscono un riferimento fondamentale per l'Azienda. *Dolomiti Bus* utilizza questi risultati per migliorare la progettazione del servizio, rafforzare i processi organizzativi, potenziare l'informazione all'utenza e mantenere un dialogo costante e trasparente con i cittadini.

L'Azienda conferma così il proprio impegno a garantire un servizio di trasporto pubblico affidabile, accessibile e attento alle esigenze di un territorio complesso come quello bellunese.

Dati di sintesi

ANNO	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
2025	7,08	6,75	7,41


Legenda
SICUREZZA DEL VIAGGIO (MANCANZA DI INCIDENTI)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri	288	310	↓
	n. morti	0	0	=
	n. feriti	10	11	↓
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	24,76%	19,07%	=
	% mezzi con oltre 18 anni	11,9%	3,61%	↓
	Età media parco rotabile < 10 anni	9,43	7,71	↓
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI <i>Valore medio</i>		2024	2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)		9,03	8,61	=
Condotta di guida degli autisti		8,69	8,41	↑

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Furti, danni e molestie	n. denunce	n. 6 * atti vandalici	n. 3 * atti vandalici	↓
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI <i>Valore medio</i>		2024	2025	Obiettivo 2026
Sicurezza personale a terra e a bordo		9,21	8,81	=

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

AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
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 32'	14h 50'	=
	n. ore servizio altri urbani	14h 18'	14h 20'	=
	n. ore servizio extraurbano	18h 41'	18h 32'	=
Distanza media fermate	Metri (servizio urbano Belluno)	365 m	365 m	=
	Metri (servizio extraurbano)	1.098 m	1.098 m	=
Velocità commerciale	Km/h. Urbano	24,66	24,66	=
	Km/h. Extraurbano	34,74	34,74	=
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI <i>Valore medio</i>		2024	2025	Obiettivo 2026
Regolarità del viaggio		7,59	6,87	↑
Puntualità del servizio		7,30	6,87	↑
Frequenza delle corse		6,71	6,10	↑
Distribuzione fermate sul territorio		8,10	7,71	=

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE FERMATE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
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	2024	2025	Obiettivo 2026
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	8,21	7,75	↑

CONFORT DEL VIAGGIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Posti seduti offerti	% posti seduti/ viaggiatori (urbani-suburbani Classe I)	29,86%	30,61%	=
	% posti seduti/ viaggiatori (interurbani Classe II -Classe B)	59,25%	61,60%	=
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale mezzi	62,38%	66,49%	↑
climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	100%	100%	=
Dispositivi speciali	indicatori di percorso luminoso	100%	100%	=
	Vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	74,20%	74,20%	=
n. Bus con sistema AVM/n. tot dei bus	% mezzi/totale	100%	100%	=

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Valore medio	2024	2025	Obiettivo 2026
Comfort del viaggio	8,17	8,20	=
Affollamento dei mezzi	7,61	7,04	↑
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	8,94	8,68	↑

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	73,80%	81,44%	↑

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Valore medio	2024	2025	Obiettivo 2026
Accessibilità dei servizi ai portatori di handicap	8,53	8,06	↑

INFORMAZIONE AI CLIENTI

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	7 gg	7 gg	=
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio informazioni da lunedì al venerdì e sabato escluso i festivi	8:00 – 20:00 dal lunedì al sabato	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	2024	2025	Obiettivo 2026
Diffusione e chiarezza delle informazioni	8,03	8,06	↑
Informazioni alle paline di fermata	8,39	8,03	↑

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100 %	100 %	=
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Valore medio		2024	2025	Obiettivo 2026
Disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie		8,11	8,00	=
Disponibilità e cortesia del personale di guida		8,17	8,11	=

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Punti vendita * sul territorio (rivendite +biglietterie DBus)	n. rivendite / tot. km. rete	270/1941	227/2000	=
	n. rivendite / tot. residenti	270/197.708	227/197.265	=
Vendita biglietti a bordo	% mezzi con vendita a bordo	100%	100%	=
Reclami fondati	Quantità	126	346	↓
Riscontro reclami fondati	Tempo medio di risposta (= < 30 gg)	28gg	20,44	↓

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Valore medio	2024	2025	Obiettivo 2026
Facilità nel reperire titoli di viaggio	7,80	7,89	↑
Modalità di presentazione e riscontro ai reclami	7,49	6,79	↑

* 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	2024	2025	Obiettivo 2026
Coincidenze con altri mezzi del trasporto pubblico	8,27	7,63	↑
Coincidenze con il trasporto ferroviario	7,80	7,76	↑

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2024	Risultato 2025	Standard obiettivo 2026
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	=
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	annuale	=
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2024	2025	Obiettivo 2026
L'attenzione di DOLOMITI BUS per la tutela dell'ambiente		7,77	7,80	↑

DOLOMITI BUS SPA

Sede legale

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

www.dolomitibus.it

DOLOMITIBUS