



carta della **Mobilità** 2019

DOLOMITIBUS



DolomitiBus

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

INDICE

1. PRESENTAZIONE	p. 5
2. OBIETTIVI 2019	p. 7
3. TERRITORIO SERVITO	p. 11
4. ORGANIZZAZIONE	p. 15
5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	p. 19
6. RAPPORTO CON IL CLIENTE	p. 23
7. SISTEMA TARIFFARIO	p. 27
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 ottobre 1991. Quest'ultimo prevede che, anche in caso di sciopero o

2. OBIETTIVI 2019

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.

Certificazione di qualità



Dolomiti Bus ha confermato l'adeguatezza del proprio Sistema Qualità agli obiettivi prefissati e alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, durante la visita periodica di sorveglianza, condotta da parti terze indipendenti nei giorni 8 e 9 aprile 2019 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".

In questa occasione è stata confermata l'adeguatezza del proprio servizio agli obiettivi prefissati e alla norma di riferimento UNI EN 13816:2002, come riconoscimento dell'adeguatezza di tutti i criteri di valutazione adottati dall'Organizzazione per la verifica del servizio di trasporto pubblico erogato, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più attrattivo per tutti, clienti e non.

Investimenti

Continuano gli investimenti di nuovi autobus andando così a migliorare ulteriormente il comfort offerto ai propri clienti. In particolare nel corso dell'esercizio 2018 sono stati acquistati n. 14 autobus di cui n. 10 di classe I^A e n. 2 di Classe II^A. Il piano di rinnovo del parco prevede, per il 2019, l'acquisto di n. 16 autobus, di cui n. 1 di Classe I^A, n. 12 di classe II^A, n. 1 di classe III^A e n. 2 di classe B.

Bigliettazione elettronica

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di Bigliettazione Elettronica per gestire la complessa rete di vendita dei titoli di viaggio che offre la possibilità

di conoscere in tempo reale l'andamento delle vendite dei titoli e di elaborare statistiche per ottenere indicatori precisi sulla mobilità e sul comportamento dei Clienti, oltre che monitorare il tasso di evasione. Al momento la novità riguarda solamente gli ABBONAMENTI (UNICA VENETO); Il sistema entrerà a regime entro il 2019 con la sostituzione dei biglietti cartacei con quelli elettronici.

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

AVM – Controllo satellitare della flotta

E' entrato a pieno regime il sistema di controllo satellitare della flotta definito "AVM" (Automatic Vehicle Monitoring). Nel 2019 verrà anche definito il sistema di reportistica in grado di ottimizzare il servizio in termini di frequenza corse, puntualità e posti offerti.

Integrazione gomma rotaia

Dolomiti Bus intende rafforzare l'integrazione gomma-rotaia per proporre soluzioni di mobilità sostenibile ai propri clienti e ai turisti che annualmente visitano le nostre vallate.

Proseguono infatti, anche per l'anno 2019:

- i servizi integrativi di Trenitalia sul percorso cadenzato Feltre – Belluno – Calalzo e viceversa;
- l'estensione del trasporto intermodale treno-bici-autobus tra la pianura veneta e le Dolomiti Bellunesi, avviato nell'estate del 2015 ed ampliato nel 2016 sia in termini di durata (Giugno-Settembre) che di corse istituite anche nelle giornate di sabato e domenica.

Il bus della domenica

Sarà attivo per tutto il 2019 il servizio domenicale di trasporto per la città di Belluno per collegare le varie frazioni cittadine con il centro e con aree ad alta frequentazione. Il centro storico diventa il punto di snodo del servizio.

L'iniziativa è stata voluta dallo stesso consiglio comunale per dare seguito alle numerose richieste dei cittadini.

Videosorveglianza

Dolomiti Bus ha avviato l'installazione del sistema di videosorveglianza a bordo dei propri autobus integrato con il sistema conta passeggeri. Il sistema permette di incrementare la sicurezza di tutti, nonché di tutelare il patrimonio aziendale. Con l'inizio del nuovo anno scolastico 2019-2020 saranno n. 18 gli autobus, del servizio urbano di Belluno, attrezzati con dispositivo di video sorveglianza. A seguito della sperimentazione, si valuterà l'allestimento di altri autobus che svolgono servizio extraurbano.

Impegno sociale

Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile

Continuano gli incontri nelle scuole della provincia per sensibilizzare e coinvolgere i cittadini-passeggeri all'uso consapevole del mezzo pubblico. L'iniziativa, portata avanti con la collaborazione delle Polizia di Stato di Belluno, è stata particolarmente apprezzata sia dagli insegnanti sia dalle famiglie e verrà riproposta anche per l'anno scolastico 2019-2020.



UsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUsailbUs



3. TERRITORIO SERVITO

Comuni interessati dal servizio Dolomiti Bus	n. 61
Superficie territoriale comuni serviti	km ² 3.636
Lunghezza rete	km 1.891
Linee extraurbane	n. 46
Linee urbane	n. 19
Parco mezzi al 31.12.2018	n. 200
Viaggiatori trasportati anno 2018	n. 11.205.709
Km percorsi anno 2018	Km 7.847.932

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. 205.087 residenti (aggiornamento al 30 giugno 2017). Dolomiti Bus gestisce il servizio di trasporto pubblico extraurbano, oltre i servizi urbani di Belluno, Feltre, Pieve di Cadore, Auronzo e servizi di linea atipici (servizi personalizzati per scuole o aziende) e servizi di linea stagionali (anche in pool con ATVO).

Il Capitale sociale di Dolomiti Bus risulta così composto:

- Provincia di Belluno **60,50%**
- Autoguidovie SpA **29,50%**
- Federico Mattioli **10%**

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 Fedaiia 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-Costalza

- Linea 35** Tai di Cadore-Laggio-Lorenzago-Villapiccola
- Linea 36** Calalzo F.S.-Pieve di Cadore-Venas-Cibiana-forcella Cibiana
- Linea 37** Prade bivio Marisiga -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 40** Forno di Zoldo-Zoppè di Cadore
- Linea 41** Calalzo F.S.-Ponte nelle Alpi-Belluno FS-Vittorio Veneto
- Linea 42** Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Ponte nelle Alpi-Losego-Quantin
- Linea 43** Valdenogher-Tambre-Puos-Farra-Villanova Z.I.
- Linea 44** Feltre FS-Lentiai-Mel-Trichiana- Limana-Visome-Levego-Ponte nelle Alpi-Villanova Z.I.
- Linea 57** Longarone-Belluno F.S.-Lido di Jesolo
- Linea 71** Belluno F.S.-Agordo aut.-Passo S.Pellegrino-Vigo di Fassa
- Linea 72** Venezia P.le Roma-Belluno FS-San Cassiano

Linee urbane

- Linea 911** Feltre F.S. - Arson / Lasen - Feltre F.S.
- Linea 912** Feltre F.S. - Zermen - Vellai - Feltre F.S.
- Linea 913** Feltre F.S. - Mugnai - Feltre F.S.
- Linea 914** Feltre Largo Castaldi - Feltre F.S. - Anzù - Nemeggio - 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

4. ORGANIZZAZIONE

- Linea 951** Bes - Salce - Piazza V. Emanuele - Quartier Cadore - Nogarè - Cusighe - Sala
- Linea 952** Mier - Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano - Fiammoi
- Linea 953** Ospedale - piazza V. Emanuele - Cavarzano (v.le Tilman) - Sopracroda
- Linea 954** Bes - Mussoi - piazza V. Emanuele - via V. Veneto - Safforze
- Linea 955** piazza V. Emanuele - Mussoi - Vignole - Casere - Orzes
- Linea 956** Giazzo - 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

Fondamentale è il patrimonio umano e professionale dell'Azienda; **235 addetti** divisi tra autisti, meccanici ed impiegati, coordinati da un Direttore Tecnico Operativo e da un Amministratore Delegato.

Sede legale/Amministrativa:

Belluno Via Col da Ren, 14 - tel. 0437.217111 - fax.0437940522

www.dolomitibus.it

email: info@dolomitibus.it

call center - informazioni 0437-941237

Autostazioni e biglietterie

BELLUNO

Piazzale Vittime delle Foibe, 19 - tel. 0437.941167-941237 -fax 0437.941461

AGORDO

Via Insurrezione - tel. 0437.62000 - fax. 0437.640328

CALALZO

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

FELTRE

Viale del Piave, 9 - tel. 0439.2798 - fax.0439.849084

CORTINA

Biglietteria FLYBUS via Marconi,5- tel. 0436 867350

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. 200 mezzi di cui:

- urbani 15
- suburbani 4
- interurbani 61
- noleggio 9
- classe I 45
- classe II 64
- classe B 2



Officine: la manutenzione e l'assistenza in linea

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

Strumenti di diagnosi permettono la raccolta e gestione di tutti i dati necessari per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Forniscono ad esempio i dati necessari per l'analisi e l'eventuale riparazione degli impianti di alimentazione, elettrici, idraulici, pneumatici, verificando anche le emissioni per i motori diesel, le prove del sistema delle batterie e delle funzioni di configurazione con particolare riferimento ai consumi di carburante.

Micro telecamere ad alta tecnologia collegate al computer consentono la verifica visiva dell'integrità degli organi meccanici (drive line).

Dolomiti Bus si avvale di un laboratorio specializzato in analisi dei lubrificanti che permettono di:

- conoscere l'esatto stato delle parti meccaniche
- ottimizzare gli interventi di manutenzione preventiva
- aumentare la durata degli organi lubrificati
- prevenire possibili danni e/o eccessive usure
- ottimizzare l'intervallo di cambio olio
- ridurre i costi di fermo macchina
- garantire maggiore operatività ed efficienza del mezzo
- realizzare notevoli risparmi economici.

Inoltre, Dolomiti Bus, grazie a strumentazione certificata e a personale tecnico qualificato, è in grado di effettuare misure che rispondono alle richieste dei principali costruttori di autobus a livello europeo, su normative nazionali e Comunitarie. Le misurazioni riguardano consumo carburante, rumorosità e vibrazioni e vengono effettuate su pista o su strada riproducendo le condizioni medie di esercizio del veicolo in servizio di linea, sia su autobus di Classe I, di Classe II, di Classe III.





5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Call Center – Dolomiti Bus...in linea tel. 0437-941237

Il Call Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il sabato (escluso i festivi) dalle ore 08:00 alle ore 12:30 per rispondere alle richieste di informazione dei clienti. Tale attività, che si affianca a quella normalmente svolta dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della sede ha quindi l'obiettivo di erogare un servizio informativo efficiente.

...e in caso di variazioni di orario, di tariffe, deviazioni o scioperi?

Le variazioni di orario e gli scioperi vengono comunicati sul sito internet aziendale, www.dolomitibus.it - nella sezione News, e tramite comunicati stampa inviati a tutti gli organi di informazione. Contestualmente, proprio per raggiungere il massimo pubblico possibile, l'Azienda emette un "Avviso ai Clienti" che viene apposto sugli autobus, nelle agenzie e alle fermate interessate dalla variazione. L'Avviso ai Clienti viene emesso anche per comunicare ogni altra informazione relativa al servizio (deviazioni, sistema tariffario, fermate...). Relativamente al sistema tariffario, ogni modifica/aggiornamento viene comunicato anche alle rivendite tramite posta o mail o consegna diretta dell'informativa, contestualmente alla consegna dei biglietti.

Informazioni generali

Dolomiti Bus, due volte all'anno, pubblica e diffonde gratuitamente presso i propri uffici e presso le agenzie una guida degli orari relativi alla stagione (invernale ed estiva). La guida degli orari in vigore è pubblicata anche sul sito internet aziendale www.dolomitibus.it alla sezione "orari".

Sui mezzi

Il 100% degli autobus è dotato di indicatori di percorso luminosi e, comunque, tutti i mezzi riportano le indicazioni della destinazione della linea. A bordo degli autobus 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

Gli orari di transito di ogni linea sono esposti su tutte le fermate obbligatorie Dolomiti Bus e su parte delle fermate facoltative. Gli orari sono stampati su fogli personalizzati a seconda che trattasi di servizio urbano (colore arancione) o extraurbano (colore verde). Oltre all'orario, sono riportate alcune informazioni relative all'azienda (logo, indirizzo e n. di telefono della sede), al periodo di validità dell'orario, alle modalità di utilizzo del servizio. Gli orari del servizio urbano di Belluno riportano anche il QRCode, un quadratino bianco e nero (bidimensionale) contenente una matrice di puntini che può essere letto da smartphone ed altri cellulari, all'interno del quale si trovano varie informazioni, link o video.

Basterà inquadrare il QR Code affisso alle paline di fermata Dolomiti Bus e fotografarlo per consultare sul proprio telefonino gli orari delle linee che transitano per quella fermata. C'è anche la possibilità di collegarsi direttamente al sito di Dolomiti Bus o alla pagina "Avvisi" per conoscere eventuali ed importanti comunicazioni della Società in merito ad interruzioni, cambi percorsi.

Su Internet

Consultando il sito internet www.dolomitibus.it è possibile avere informazioni aggiornate sugli orari delle linee gestite dall'azienda e molte altre informazioni che caratterizzano l'attività di Dolomiti Bus. È comunque possibile contattare l'azienda per ogni richiesta relativa ai servizi erogati o per segnalare disfunzioni o suggerimenti inviando una e-mail a info@dolomitibus.it.





6. RAPPORTO CON IL CLIENTE

Aspetti relazionali e comportamentali

- **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Dolomiti Bus, numero di matricola e mansione.
- **Presentabilità:** Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza.
- **Comportamento:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

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

Presentazione dei reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione molto importante con i Clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio da parte dell'Azienda.

I reclami rivolti a Dolomiti Bus possono essere effettuati nei seguenti modi:

- in forma scritta utilizzando i moduli prestampati, disponibili presso le agenzie Dolomiti Bus di Belluno, Feltre, Calalzo e Agordo o scaricabili dal sito www.dolomitibus.it;
- tramite posta, in forma libera, indirizzata a Dolomiti Bus via Col da Ren, 14 - 32100 Belluno;
- al telefono chiamando l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della sede di Belluno 0437-217.111;
- di persona all'ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Sede di Belluno;
- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@dolomitibus.it.

L'azienda si impegna a rispondere ad ogni reclamo nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Ricordiamo che il Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai servizi Dolomiti Bus, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 Km, sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 2, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Il modulo per reclami all'Autorità è scaricabile al seguente link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

“Laddove nell'oggetto di affidamento a Dolomiti Bus venissero inserite linee di superiore percorrenza il Regolamento avrà in relazione a dette linee integrale validità ed efficacia, senza che le previsioni della Carta possano intendersi derogatorie”.

Responsabilità in caso di sinistri

In caso di sinistro Dolomiti Bus si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, quest'ultima attraverso l'Ufficio Sinistri provvederà autonomamente ad espletare ogni formalità. Dolomiti Bus attualmente si avvale della ALLIANZ Spa - Piazzale Lodi, 3 - 20137 MILANO.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che al personale di verifica di titolo di viaggio ed ogni altro dipendente dell'Azienda.

Il Cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Per danni causati da clienti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Gentile Cliente, la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirvi di **rendere più soddisfacente la qualità del servizio erogato**. Confidiamo pertanto nella sua collaborazione nell'esprimere osservazioni o suggerimenti nel seguente modulo che potrà recapitare allo sportello dell'Agenzia, oppure inviare via fax al n. 0437/940522 o per posta, a Dolomiti Bus SpA via Col da Ren n. 14 - 32100 Belluno.

Le ricordiamo che il Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus. Ai servizi Dolomiti Bus, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 Km, sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 2, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28.

Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autoritatrasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Può scaricare il modulo per reclami all'Autorità al seguente link: <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

DA COMPILARE A CURA DEL CLIENTE

DATI ANAGRAFICI

Cognome e Nome
 Via e numero
 Cap Città Provincia
 Telefono Fax e-mail

DATI RELATIVI AL SERVIZIO

servizio del giorno ore
 sulla linea n. diretta da a

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....

Data Firma

DOLOMITI BUS S.p.A. garantisce la massima riservatezza dei dati da Lei forniti e la possibilità di richiederne gratuitamente la rettifica o la cancellazione, in conformità al D. Lgs. 196/03 sulla Tutela dei dati personali, scrivendo a DOLOMITI BUS S.p.A. - Responsabile dati - Via Col da Ren 14 - 32100 BELLUNO

7. SISTEMA TARIFFARIO

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di Bigliettazione Elettronica che offre la possibilità di conoscere in tempo reale l'andamento delle vendite dei titoli e di elaborare statistiche per ottenere indicatori precisi sulla mobilità e sul comportamento dei Clienti. Al momento la novità riguarda gli ABBONAMENTI (CARD UNICA VENETO); Il sistema prevede la sostituzione graduale dei biglietti cartacei con quelli elettronici.

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

La tessera va custodita integra e lontano da fonti elettromagnetiche. Per utilizzare correttamente i mezzi di Dolomiti Bus, **il cliente è tenuto a validare il titolo di viaggio ad ogni salita a bordo del bus.**

Per maggiori informazioni si può consultare l'indirizzo <http://dolomiti bus.it/it/1/unica-veneto-dolomiti/index>.

Smarrimento, deterioramento o furto di Unica Veneto

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

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

Titoli di Viaggio

Il sistema tariffario è stabilito dagli Enti Affidanti con apposite delibere che stabiliscono la tipologia dei documenti di viaggio – e relative tariffe – in riferimento alle n. 11 fasce chilometriche che compongono l'attuale sistema tariffario.

I documenti attualmente in vigore sono:

BIGLIETTI

- **biglietto ordinario di corsa semplice**
- **biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo**
- **biglietto bagaglio**
- **biglietto bicicletta** validità 12 ore dalla convalida
- **biglietto multiplo 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;
- **biglietti comitiva** (per gruppi da 10 a 20 e per gruppi di oltre 20 persone). E' un biglietto per comitive di studenti, comprensive di accompagnatori, delle scuole site in Provincia, per effettuare visite didattiche nel territorio della Provincia di Belluno. Deve necessariamente essere acquistato presso le agenzie Dolomiti Bus almeno 5 giorni prima del viaggio indicando la tratta;
- **Biglietti stagionali** sulla linea Pescul Fedare e Masarè Malga, Misurina-Tre Cime e sulla linea Mare e Monti.
- **TRENO-BUS DELLE DOLOMITI** - Il biglietto può essere utilizzato per l'intera giornata di validazione (fino alle ore 24.00) e consente l'accesso alle corse del servizio Trenobus delle Dolomiti (ex Bike 'n Bus) e a tutte le

corse del servizio di trasporto pubblico, esercitate da Dolomiti Bus sul medesimo percorso (anello Calalzo - Cortina - Cimabanche - Misurina - Auronzo - Calalzo), nel periodo di validità dell'orario estivo 2018 (da 10/06/18 a 09/09/18).

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 ed extraurbani per la tratta corrispondente;
- **Integrato urbano settimanale, mensile e annuale** valido tutti i giorni (in corrispondenza della validità dell'abbonamento extraurbano) senza limite di corse per la tratta relativa al servizio urbano o extraurbano gestito da Dolomiti Bus al fine del completamento del viaggio. Può essere rilasciato solamente a coloro che sono già possessori di un abbonamento extraurbano della Dolomiti Bus, MOM, ATAP, Trentino trasporti o abbonamento ferroviario;
- **Espresso:** 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;

- **Part-time orizzontale o verticale per lavoratori (mensile e annuale)**, valido tutti i giorni senza limiti di corse, nelle giornate/orario di lavoro previamente comunicati all'azienda di trasporto;
- **Semestrale** (per lavoratori) valido 6 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria dal primo del mese prescelto;
- **Annuale** - per studenti valido 10 mesi dal 1° settembre al 30 giugno e lavoratori valido dodici mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal primo del mese prescelto;
- **Abbonamento annuale "PUOI"** 12 mesi - per studenti valido 12 mesi consecutivi con decorrenza obbligatoria a partire dal primo del mese prescelto;
- **per Titolari agevolazioni LR 19/96** - Settimanale e Mensile:
 - commi 3 e 5 per invalidi, pensionati, portatori di handicap e accompagnatori;
 - commi 9 e 10 per invalidi di guerra, di servizio e per gli accompagnatori;
- **Abbonamento leggero famiglia** può essere utilizzato nei servizi urbani 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. Il titolo è valido sulla tratta specificata con validazione a partire dalle ore 13.00 fino alla fine del servizio.

Iniziative con altre Aziende/strutture turistiche/Amm. Provinciale

Già da diversi anni Dolomiti Bus ha intrapreso delle **iniziative a carattere turistico** che hanno portato alla creazione di alcuni titoli di viaggio. In particolare:

- **Biglietto di corsa semplice e a/r** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S. Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "comprensorio bellunese-Lido di Jesolo". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Biglietto di corsa semplice e a/r per gruppi di almeno 10 persone** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S. Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "comprensorio bellunese-Lido di Jesolo". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Biglietto di corsa semplice** - in pool con l'ATVO (azienda di trasporto di S. Donà di Piave) per la linea stagionale estiva "Venezia- La Secca-Colle S. Lucia". Il biglietto, differenziato per tratte chilometriche, è comprensivo del biglietto bagaglio;
- **Titolo di viaggio per titolari di ski pass o tessera di riconoscimento**: valido solo se accompagnato da ski pass o da specifica tessera di riconoscimento con onere a carico di Società o Enti convenzionati;
- **Carta turistica servizio urbano Auronzo** (valida per sei giorni consecutivi - senza limite di corse - esclusivamente nel servizio urbano di Auronzo);
- **Tessera d'Argento servizio urbano Auronzo** (valida per un anno a partire dal primo giorno del mese di richiesta). E' valida esclusivamente sul servizio urbano di Auronzo e viene rilasciata per i residenti nel Comune di Auronzo di età superiore ai 60 anni;
- **Guest Card - carta turistica** - è utilizzabile esclusivamente dai non residenti in provincia di Belluno. Ha validità 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.
- **Investi Scuola - Supporto economico per il trasporto** - questa iniziativa, finanziata dal Fondo Comuni Confinanti, sostenuta economicamente dalla Provincia di Belluno e dal Consorzio Bim Piave e appoggiata dall'Ufficio Scolastico provinciale, ha l'obiettivo di alleggerire le spese che le famiglie affrontano per l'istruzione dei figli e garantire a tutti uguale diritto allo studio e di scelta della scuola che più preferiscono, sostenendo la medesima spesa per il trasporto pubblico

indipendentemente dall'area geografica di provenienza. Presso le Biglietterie Dolomiti Bus è possibile acquistare il titolo di viaggio comprensivo dell'agevolazione. Le opportunità offerte dal progetto, comunque, non si limitano al solo trasporto pubblico di Dolomiti Bus; per maggiori dettagli, consultare il sito della provincia www.provincia.belluno.it.

- **Investi Scuola senza limiti** può essere rilasciato ai titolari di investi scuola o di abbonamenti studenti Dolomiti Bus in corso di validità (ad esclusione dei titolari del solo abbonamento integrato). Consente l'utilizzo di tutto il servizio extraurbano e di tutti gli urbani gestiti da Dolomiti Bus in provincia di Belluno ad esclusione dei servizi a tariffa differenziata. (es. Misurina- Tre Cime, Masare - Malga Ciapela, Pescul - Fedare).

Applicazione tariffaria sui servizi extraurbani

Ai fini dell'applicazione tariffaria nei servizi extraurbani, la distanza va calcolata sulla base dello scalare tariffario, approvato dall'Autorità affidante, consegnato alle agenzie, alle rivendite autorizzate e alle sedi della Dolomiti Bus S.p.A. I viaggiatori che salgono ad una fermata 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.

I titolari di abbonamento urbano e biglietto-fascia minima, possono utilizzare indifferentemente gli autobus del servizio urbano ed extraurbano **esclusivamente** all'interno del limite geografico del territorio comunale.

Sanzioni Amministrative

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio irregolare è soggetto alle **sanzioni** previste dalla legge regionale - n. 25 del 30 ottobre 1998 art. 37 e successive modifiche e/o integrazioni. Il Cliente sanzionato può presentare eventuali scritti difensivi o ricorsi all'Ente Affidante il servizio entro 30 giorni dalla notifica. Il pagamento potrà

essere effettuato:

- Immediatamente al personale che ha elevato la contravvenzione;
- presso un'Agenzia Dolomiti Bus o presso l'ufficio Controllo Utenza della sede;
- entro e non oltre 60 giorni dalla notifica con vaglia postale o presso le agenzie Dolomiti Bus SpA.

Decorso questo termine e in mancanza di integrale pagamento, l'Azienda eseguirà rapporto all'Ente Affidante il servizio.

L'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria le irregolarità, come la falsificazione o l'alterazione dei titoli di viaggio, anche se non utilizzati, nonché la fornitura di generalità false.





8. LE CONDIZIONI DEL BUON VIAGGIO

Le informazioni

Dolomiti Bus ha attivato il sistema di Bigliettazione Elettronica per gestire la complessa rete di vendita dei titoli di viaggio che offre la possibilità di conoscere in tempo reale l'andamento delle vendite dei titoli e di elaborare statistiche per ottenere indicatori precisi sulla mobilità e sul comportamento dei Clienti, oltre che monitorare il tasso di evasione. Al momento la novità riguarda solamente gli ABBONAMENTI (CARD UNICA VENETO); Il sistema entrerà a regime entro il 2019 con la sostituzione anche dei biglietti cartacei con quelli elettronici.

Per maggiori informazioni si può consultare l'indirizzo <http://dolomiti bus.it/it/1/unica-veneto-dolomiti/index>.

Documenti di viaggio

1. Prima di iniziare il viaggio il Cliente deve munirsi di un titolo di viaggio (abbonamento o biglietto) valido per la tratta da percorrere, da convalidare all'atto della salita a bordo, trasbordo incluso. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data e orario) e in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente. Anche il biglietto è personale e non cedibile e deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio.
2. L'abbonamento è caricato sulla Card UNICA VENETO. Al momento dell'acquisto, al Cliente viene rilasciata una ricevuta cartacea che deve essere opportunamente conservata, fino a nuove disposizioni da parte dell'Azienda. Il Cliente è tenuto a verificare l'esatta rispondenza dei dati e valori riportati sulla ricevuta in quanto non sono previsti rimborsi in caso di errori non subito evidenziati. Il titolo di viaggio inteso come tale (Card + ricevuta di acquisto), è strettamente personale e non cedibile e conferisce al titolare gli stessi diritti e doveri dell'utente munito di biglietto di corsa semplice.
3. È obbligo convalidare l'abbonamento ad ogni salita, trasbordo incluso, avvicinando la Card UNICA VENETO alle validatrici installate a bordo bus. **Il cliente, senza l'abbonamento appresso, è tenuto a munirsi di biglietto ordinario.**

4. Se richiesto, i titoli di viaggio (Card Unica Veneto e i biglietti) devono essere esibiti agli Agenti Accertatori (L.R. n. 25/98 art. 41 ai quali è conferita la qualifica di pubblico ufficiale art. 357 c.p.) per le opportune verifiche. In caso di riscontrata irregolarità, il passeggero è tenuto ad esibire i documenti di identificazione agli Agenti Accertatori.
Chiunque si rifiuti o rilasci dichiarazioni false è punito a norma degli artt. 651 e 496 C.P.
5. Il Cliente che venga trovato a bordo del mezzo sprovvisto di titolo di viaggio o titolo di viaggio irregolare o comunque con titolo di viaggio non rispondente al servizio usufruito è assoggettato al pagamento della sanzione amministrativa, nonché all'importo del biglietto di corsa semplice, tra il capolinea della linea effettuata dal mezzo e dove dichiara di scendere.
6. In caso di smarrimento, deterioramento, furto o furto di Unica Veneto, è possibile ricevere un duplicato della propria Card al costo di 5 € rivolgendosi a una qualunque delle Agenzie Dolomiti Bus S.p.A. autorizzate al rilascio della Card Unica Veneto. In caso di malfunzionamento della Card, la sostituzione è gratuita.
7. In caso di necessità, il Cliente può acquistare dal conducente il biglietto 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. **ATTENZIONE: l'eventuale indisponibilità di biglietti o di resto non solleva il Cliente dall'obbligo di munirsi di regolare titolo di viaggio.**
8. Il Cliente deve segnalare al conducente l'assenza o il guasto della validatrice/obliteratrice.
9. La tariffa del titolo di viaggio (biglietto e abbonamento) è calcolata in ragione del prezzo riferito alla fermata tariffabile precedente per la salita e successiva per la discesa. **Il Capolinea interrompe la validità del biglietto.**
10. I titoli di viaggio (abbonamento urbano, biglietto-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 da effettuarsi con la prima corsa utile.

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 la vettura non è in movimento; l'eventuale attraversamento della sede stradale deve sempre avvenire attendendo nel golfo di fermata la ripartenza e l'allontanamento dell'autobus. E' vietato nel modo più assoluto attraversare transitando davanti al mezzo.
3. Il Cliente deve segnalare per tempo al conducente l'intenzione di salire sull'autobus (con un cenno della mano) o scendere dall'autobus (azionando l'apposito pulsante di prenotazione, oppure tramite avviso verbale). Qualora questo non avvenga in tempo utile per fermare l'autobus in sicurezza, l'utente verrà fatto scendere alla fermata successiva.
4. **È vietato nel modo più assoluto usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata (art. 340 C.P.).**
5. È vietato salire o scendere dall'autobus dalle porte diverse da quelle prescritte e indicate con apposita segnaletica, sostare sulle stesse ingombrando le entrate e uscite, ostruendo il passaggio ad altri passeggeri.
6. Nei servizi adibiti anche al trasporto scolastico (materne ed elementari) è obbligatoria alla fermata la presenza dei genitori o personale delegato per curare il ritiro dei bambini; l'azienda declina ogni responsabilità sulla loro incolumità e sicurezza nel caso di incustodia alla fermata.
7. Non è ammesso l'incarozzamento sull'autobus qualora sia stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo (art. 169 c. 3 C.d.S.)
8. Sono escluse ed allontanate dall'autobus le persone che si trovino in evidente stato di ubriachezza, indossino un abbigliamento sudicio, indecente e/o maleodorante, offendano la decenza e/o possano recare disturbo agli altri passeggeri.

Diritti e doveri

Il Cliente ha diritto:

1. Ad un trasporto regolare, tranquillo e sicuro.
2. Al rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
3. Al riconoscimento del personale e della mansione svolta.

Il cliente ha il dovere di:

1. Prendere posto in modo da non limitare la visibilità o la libertà di movimento del conducente (art. 169 c.4 C.d.S.).
2. non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona o simularne l'occupazione con qualsiasi bagaglio (art. 22 D.P.R. n. 753/80 - art. 610 C.P.)
3. Agevolare le persone anziane o con ridotta capacità motoria, le donne in stato di gravidanza o con bambini appresso, i diversamente abili ai quali è riservata la precedenza nei posti a sedere o assegnati; cedere il posto ai mutilati ed invalidi civili (art. 27 L. n. 118/71).
4. Utilizzare gli appositi sostegni per sorreggersi evitando i rischi dovuti ad improvvise fermate nel caso di viaggio in piedi. Qualora questo non succeda l'azienda declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
5. Non aprire i finestrini quando questo disturbi altri passeggeri, sporgersi o gettare oggetti fuori dall'autobus (art. 27 D.P.R. n. 753/80 - art. 674 C.P.).
6. Non fumare (art. 28 D.P.R. n. 753/80 - L. 584/1975 e successive modifiche). **L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'utilizzo di c.d. sigarette/pipe elettroniche.**
7. Non bestemmiare, schiamazzare, cantare, suonare, **diffondere suoni di qualsiasi genere a mezzo di apparecchi diversi**, mendicare, usare un lessico poco consona tenendo un comportamento sconveniente o molesto tale da recare disagio e/o disturbo agli altri passeggeri.
8. Non commettere atti vandalici: sporcare, insudiciare, manomettere o danneggiare gli autobus (art. 29 D.P.R. n. 753/80 - art. 635-639 C.P.), fermo restando l'obbligo 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 salvo esclusiva 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 arrecare disturbo o danno a persone o cose.
12. Non disturbare in qualsiasi modo il conducente (che come tale è tutelato dall'art. 336 del C.P.) durante la guida dell'autobus impedendo di fatto, l'esercizio delle sue funzioni (art. 659 C.P. - art. 17 D.P.R. n. 753/80). E' possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni.
13. Non porre in essere azioni o reati che saranno oggetto di denuncia/querela da parte dell'azienda alle competenti autorità.
14. Consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti nell'autobus.

Oggetti rinvenuti

L'Azienda si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo del bus o nei locali aziendali aperti al pubblico. È possibile reperire informazioni a riguardo e, in alcuni casi ritirare gli oggetti, previa presentazione di un documento di identità, presso le Agenzie Dolomiti Bus di Agordo, Belluno, Calalzo e Feltre.

Le coincidenze e il trasbordo

Fatte salve le diverse disposizioni aziendali:

1. Sono garantite nel limite temporale di 5 cinque minuti di attesa, tra autobus ed autobus.
2. Sono garantite nel limite temporale di 10 dieci minuti di attesa, tra autobus e treno.
3. Sono garantite nel limite temporale di 30 trenta minuti di attesa, tra autobus e treno qualora sia l'ultima corsa della giornata con riferimento alla stazione ferroviaria di Calalzo.

Per quanto riguarda 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 extraurbano ed in quelli urbani di Auronzo, Pieve di Cadore e Feltre, è consentito su altra linea (percorso) utilizzando esclusivamente la prima corsa utile, purché indispensabile per raggiungere la destinazione.
3. In caso di volontaria interruzione del viaggio il biglietto non può essere utilizzato, in nessun caso, per l'effettuazione del percorso residuo o per parte di esso. È necessario che il Cliente acquisti un nuovo titolo.
4. 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.

Rimborsi

1. In caso di cancellazione o di ritardo - alla partenza dal capolinea o da una fermata - superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida la cui dimostrazione è onere del passeggero. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.
2. Fermo quanto precede, DolomitiBus S.p.A. non assume responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità

delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) se impeditive della prestazione.

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 e bagagli

1. È consentito il **trasporto gratuito** di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25X30X50 cm e di peso non superiore a 10 kg. o di piccoli animali domestici tenuti in braccio o rinchiusi in apposito contenitore, senza arrecare disturbo agli altri passeggeri. Sono esentati da tale disposizione gli zaini e le cartelle che solitamente formano il corredo degli studenti. È ammesso il trasporto gratuito anche di una carrozzina o un 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 nei bus attrezzati per disabili, se tale spazio non è da questi già occupato.

Sono inoltre trasportati gratuitamente: I cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia e purché muniti di museruola, le carrozzine per disabili, uno strumento musicale.

2. Per ogni bagaglio o animale eccedente la franchigia (dimensione e peso) è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto-bagaglio per ogni viaggio. Tale biglietto deve essere validato alla salita. E' consentito trasportare:
 - a. Altri animali a condizione che non siano di grossa taglia, non prendano posto sui sedili, insudicino o deteriorino la vettura o rechino disturbo agli altri utenti. **I cani devono sempre essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;**

b. Né le cose né gli animali possono occupare posti a sedere;

Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso.

In caso di notevole affollamento, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno NON consentire il trasporto di animali (fatto salvo il caso di cani guida per non vedenti).

c. n. 2 bagagli di dimensioni massime 80x45x25;

d. n. 1 bicicletta, sull'autobus attrezzato con apposito vano, previa richiesta al conducente al momento di salire a bordo. I bagagli al seguito devono essere depositati negli appositi vani o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri e comunque non devono occupare posti a sedere.

3. Dolomiti Bus S.p.A. è responsabile, sulla base delle norme applicabili, della perdita e delle avarie del bagaglio che le è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore. 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. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Dolomiti Bus S.p.A. non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero, nell'ambito della normativa applicabile ed entro i limiti ivi precisati, avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti.

Per ulteriori divieti o concessioni si rimanda ai pittogrammi esposti in vettura.

Cinture di sicurezza

Si rammenta l'obbligo per i passeggeri seduti di allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia provvisto.

Disabili a bordo

La LR n°19 del 30 luglio 1996 stabilisce delle agevolazioni tariffarie pari all'80% - 95% del solo abbonamento per il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, a clienti appartenenti a fasce deboli. L'agevolazione vale per l'uso del trasporto pubblico nel territorio regionale del Veneto a fronte di una specifica Tessera rilasciata dall'Ente Provincia. Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da un Cliente meno abile, non sarà possibile farne salire un altro. Considerando che non tutti autobus Dolomiti Bus sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo. Si raccomanda pertanto agli interessati al trasporto di darne comunicazione, almeno 24 h. prima, telefonando all'ufficio movimento della sede 0437-217 226-227-242.

Segnalazioni

È possibile richiedere informazioni e/o far pervenire le proprie segnalazioni all'ufficio URP della sede (0437-217111), via fax (04637-940522), posta elettronica (info@dolomitibus.it), utilizzando il modulo prestampato scaricabile da internet o disponibile presso le agenzie Dolomiti Bus di Agordo, Belluno, Calalzo e Feltre, tramite posta in forma libera indirizzandola alla sede via Col da Ren, 14 - 32100 Belluno.

Privacy

Dolomiti Bus tratta i dati personali nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito aziendale all'indirizzo: www.dolomitibus.it.





9. QUALITÀ

L'adozione del sistema qualità permette di avere sotto controllo i propri processi produttivi monitorando ogni parametro legato all'erogazione del servizio, in modo tale da poter individuare tempestivamente eventuali punti di debolezza ed adottare dei piani di miglioramento.

I fattori della Qualità

Dolomiti Bus ha individuato i "fattori di qualità/ soddisfazione" che identificano e definiscono le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico erogato e che dovrebbero soddisfare le esigenze, generare soddisfazione e superare le aspettative del cliente.

Per ciascuno di questi Fattori della Qualità, sono stati individuati degli Indicatori, ovvero delle variabili che descrivono con maggior dettaglio i Fattori stessi. Ad ogni Indicatore corrispondono:

- Risultato dell'anno precedente;
- un livello Standard (ovvero il livello di servizio promesso);
- giudizio sulla soddisfazione dei clienti relativa all'anno precedente confrontata con i dati dell'indagine condotta nell'anno di pubblicazione della Carta della Mobilità e l'obiettivo per l'anno 2020.



10. CUSTOMER SATISFACTION

La Customer Satisfaction nasce dal confronto tra il servizio atteso ed il servizio percepito dal Cliente: se il servizio atteso è inferiore al servizio percepito la qualità percepita dal Cliente è buona; viceversa, il giudizio sulla qualità è negativo.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement nei servizi pubblici locali".

Metodologia

A Maggio del 2019 si è svolta l'indagine di Soddisfazione della Clientela considerando una batteria di 22 indicatori (item) al fine di compiere un effettivo monitoraggio della soddisfazione dell'utenza e definire un trend nel tempo per verificare l'efficacia di eventuali azioni di miglioramento compiute. L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi, interpellando un campione di 917 utilizzatore del servizio di trasporto pubblico locale.

Ad ognuno di loro è stato chiesto di valutare i driver su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

I driver della customer satisfaction

- regolarità del viaggio
- frequenza delle corse
- puntualità del servizio
- distribuzione delle fermate sul territorio
- coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico
- coincidenze con il trasporto ferroviario
- facilità nel reperire i titoli di viaggio
- condotta di guida degli autisti
- sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)
- sicurezza personale a terra e a bordo (mancanza di pericoli da furti e borseggi)
- pulizia dei mezzi
- pulizia di fermate ed impianti

- l'affollamento dei mezzi
- facilità nella salita e discesa 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
2017	8,01	8,38	7,71
2018	8,09	8,47	7,79
2019	8,08	8,05	7,71

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).

SICUREZZA DEL VIAGGIO (mancanza di incidenti)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri	327	—
	% mezzi con oltre 12 anni	36,5 %	—
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 18 anni	2,0 %	—
	Età media parco rotabile	8,08	—

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Sicurezza del viaggio (mancanza di incidenti)	8,71	8,73	—
Condotta di guida degli autisti	8,44	8,13	—

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Furti, danni e molestie	n. denunce	18	—

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Sicurezza personale a terra e a bordo	8,92	8,48	—

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019	
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate programmate	99 %	=	
	% corse effettuate con carico alle fermate non inferiore alle richieste programmate	100 %		
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 %	=	
Copertura giornaliera	n. ore servizio urbano Belluno	14h 35'	=	
	n. ore servizio altri urbani	11h 34'		
	n. ore servizio extraurbano	18h 40'		
Distanza media fermate	Metri (servizio urbano Belluno)	365 m	=	
	Metri (servizio extraurbano)	1.098 m		
Velocità commerciale	Km/h. Urbano	23,81	=	
	Km/h. Extraurbano	34,14		
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2018	2019	Obiettivo 2020
Regolarità del viaggio		8,17	8,12	=
Puntualità del servizio		7,94	8,14	=
Frequenza delle corse		7,79	7,62	=
Distribuzione fermate sul territorio		8,41	8,30	=

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE FERMATE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019	
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	% mezzi con intervento giornaliero	90 %	=	
	% mezzi con intervento bi-trisettimanale	10 %		
	% mezzi con intervento settimanale esterno	100 %		
Pulizia di fermate e impianti	Pulizia impianti (sede e biglietterie)	giornaliera	=	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2018	2019	Obiettivo 2020
Pulizia ordinaria dei mezzi impiegati		8,03	7,93	+

CONFORT DEL VIAGGIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Posti seduti offerti	% posti offerti totali / viaggiatori totali	100%	=
	% posti seduti / viaggiatori (urbano)	25,0%	=
	% posti seduti / viaggiatori (extraurb)	66,33%	=
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale mezzi	44,5%	+

Climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	100%	=
Servizi aggiuntivi sui mezzi (musica-radio)	% mezzi / totale	2,1%	-
Dispositivi speciali	Indicatori di percorso luminosi	100%	=
	vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	84,8%	+
n. Bus con sistema AVM/n. tot dei bus	% mezzi / totale	100%	=

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Comfort del viaggio	8,38	8,29	=
Affollamento dei mezzi	7,58	7,75	+
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	8,27	8,13	+

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	54 %	+

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Accessibilità dei servizi ai portatori di handicap	7,64	7,68	=

INFORMAZIONE AI CLIENTI

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	5 gg	=
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio informazioni da lunedì al venerdì e sabato escluso i festivi	Lun-Ven: 8-18 Sab: 8-12:30	=
Mezzi con informazioni su modalità uso servizi	% mezzi con informazione su modalità uso servizio	100%	=
Diffusione orari alle fermate	% fermate obbligatorie con orari sulle paline	100%	=

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Diffusione e chiarezza delle informazioni	7,99	8,03	+
Informazioni alle paline di fermata	8,25	7,93	+

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019
Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100 %	=

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio	2018	2019	Obiettivo 2020
Disponibilità e cortesia del personale delle biglietterie	8,28	8,36	=
Disponibilità e cortesia del personale di guida	8,33	8,16	=

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019	
Punti vendita sul territorio (rivendite +biglietterie DBus)	n. rivendite / tot. km. rete	334 / 1891	=	
	n. rivendite / tot. residenti	334 / 207894	=	
Vendita biglietti a bordo	% mezzi con vendita a bordo	100%	=	
Tempestività (anche tel.) biglietteria	Tempo medio di risposta	2'	=	
Tempestività (telefono) sede		2'	=	
Reclami scritti fondati (extraurbano max. n. 50)	Quantità	64 (di cui n. 56 extraurb)	=	
Riscontro proposte e reclami	Tempo medio di risposta (= < 30 gg)	10,10 gg	=	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio				
		2018	2019	Obiettivo 2020
Facilità nel reperire titoli di viaggio		8,54	8,40	+
Modalità di presentazione e riscontro ai reclami		6,39	7,45	+

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio				
		2018	2019	Obiettivo 2020
Coincidenze con altri mezzi del trasporto pubblico		7,65	7,76	+
Coincidenze con il trasporto ferroviario		7,08	7,57	+

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Risultato 2018	Standard obiettivo 2019	
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	=	
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	=	
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI - Valore medio		2018	2019	Obiettivo 2020
L'attenzione di DOLOMITI BUS per la tutela dell'ambiente		7,91	7,69	=

DOLOMITI BUS SPA

Sede legale

Via Col da Ren 14

32100 Belluno

Tel 0437-217111

info@dolomitibus.it

www.dolomitibus.it

DOLOMITIBUS