



DOLOMITIBUS



Carta della
Mobilità

**20
11**

SOMMARIO

1.	Presentazione	2
2.	Il territorio servito	5
3.	Organizzazione	8
4.	Le Informazioni sul servizio e i rapporti con il personale	13
5.	La tutela del Cliente	15
6.	Condizioni di Trasporto 2011	16
7.	Sistema tariffario	20
8.	La Qualità	26
9.	La Customer Satisfaction	27

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 indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti e rappresenta uno strumento di tutela dei cittadini-clienti e di impegno della Dolomiti Bus S.p.A. al suo rispetto. In termini operativi, l'Azienda dichiara ai propri clienti i traguardi che si impegna a raggiungere nell'anno, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto.

La carta della Mobilità è quindi:

- ✓ 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.

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 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 anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazione dei Consumatori). 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 si impegna a rispettare l'ambiente nella produzione dei propri servizi attuando una politica di costante miglioramento dell'impatto ambientale.

L'Azienda

Dolomiti Bus S.p.A. occupa oggi una posizione di primaria importanza per quanto riguarda il trasporto pubblico locale, nell'ambito della Provincia di Belluno.

Attualmente Dolomiti Bus è una società a capitale misto i cui azionisti sono rappresentati da:

- Provincia di Belluno 49,90%
- Comune di Belluno 10,60%
- Ratp Dev Italia S.r.l. 39,50%

La missione Aziendale

Coerentemente con la propria storia, con la natura ed il ruolo dei propri soci e con la sua ragione sociale, l'attività della Dolomiti Bus consiste nel fornire un servizio di trasporto che risponda alle esigenze del cliente e dell'intera comunità. Pertanto, l'obiettivo primario della società è quello di consolidare il proprio posizionamento nel Veneto migliorando continuamente le proprie prestazioni, progettando e realizzando soluzioni, innovative e non, per le esigenze di mobilità emergenti dal territorio, con particolare attenzione alle prerogative dell'ambiente alpino.

Certificazione di Qualità



Dolomiti Bus ha dimostrato l'efficacia e l'efficienza del Sistema adottato rispetto agli obiettivi di miglioramento posti dalla Direzione ottenendo, a marzo nel 2009, il passaggio della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto alla norma

UNI EN ISO 9001:2008. Le Unità operative incluse nel Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- Sede ed Officina
- Biglietteria e assistenza di Belluno; Agordo; Feltre; Calalzo.

Obiettivi



Per l'anno 2011 Dolomiti Bus mira ad acquistare i seguenti autobus:

- n. 4 autobus di Classe I di lunghezza 12.350 mm
- n. 2 autobus di Classe I di lunghezza 10.600 mm
- n. 2 autobus di Classe III di lunghezza compresa fra 12.800 mm e 13.200 mm
- n. 2 autobus di Classe I di lunghezza 10.600 mm

2. IL TERRITORIO SERVITO

Comuni interessati dal servizio:	n. 67
Superficie territoriale comuni serviti:	km² 3.677
Lunghezza rete:	km 1.890
Linee	n. 68
Parco mezzi al 31.12.2010	n. 210
Viaggiatori trasportati anno 2010	n. 11.496.628
Km percorsi anno 2010	Km 8.228.906

Dolomiti Bus é 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 rappresentato da n. 67 comuni per una superficie totale di km² 3.677 e n. 213.474 residenti.

In particolare Dolomiti Bus effettua il servizio extraurbano su tutta la Provincia di Belluno esclusi due comuni: Alano di Piave e Quero.

Inoltre gestisce servizi urbani di Belluno, Feltre, Pieve di Cadore, Auronzo e Longarone, servizi di linea atipici (servizi personalizzati per scuole o aziende) e servizi di linea stagionali (anche in pool con ATVO) e servizi Commerciali.

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-Passo Duran
- 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.-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 Belluno Col da Ren-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 -BL FS-Mel-Feltre F.S.
- Linea 21 S. Boldo-Trichiana- Bribano F.S.-Sedico-Mas-Peron
- Linea 22 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Limana-Polentes-Triches-Trichiana
- Linea 23 Feltre F.S.-Busche-Scalon
- 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-Sas de Stria
- 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 Impianti
- 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-Cansiglio
- Linea 38 Prade bivio Marisiga - Belluno FS-Sagrona- 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 FS-Belluno FS-Vittorio Veneto FS- Conegliano FS
- Linea 42 Prade bivio Marisiga -Belluno FS-Ponte nelle Alpi-Losego-Nevegal Ghiro-Castion-Belluno FS
- Linea 43 Valdenogher-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-Bolzano aut.
- Linea 72 Venezia P.le Roma-Belluno FS-San Cassiano

Linee urbane

- Linea 911 Feltre F.S. - Arson / Lasen - Feltre F.S.
- Linea 912 Feltre F.S. - Zermen - Vellai - Feltre F.S.
- Linea 913 Feltre F.S. - Mugnai - Feltre F.S.
- Linea 914 Feltre Largo Castaldi - Feltre F.S. - Anzù - Nemeoggio - Anzù - Feltre F.S. - Feltre Largo Castaldi
- Linea 915 Feltre F.S. - Farra - Viale Pedavena - Via Flora - Boscariz Scuole - Via Dolci - Media Luzzo - Feltre F.S.
- Linea 916 Feltre F.S. - Scuole Elementari - Tomo - Villaga - Feltre F.S.
- Linea 921 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Pozzale
- Linea 922 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Nebbiù
- Linea 923 Calalzo F.S. - Pieve di Cadore - Sottocastello - Tai di Cadore p.le Olimpico
- Linea 931 Longarone - Codissago - Dogna - Provagna - Fortogna
- Linea 932 Longarone - Igne - Soffranco
- Linea 933 Longarone - Roggia - Castellavazzo - Ospitale
- Linea 940 Auronzo s. Caterina - Auronzo Giralba - Auronzo S. Caterina

- 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 Libano campo sportivo - Giazzo - Tiso - Bolzano - Mussoi - piazza V. Emanuele - L'Anta - quartier Ardo - piazza San Lucano
- Linea 957 Belluno via Dante - Castion - Sossai - Cirvoi
- Linea 959 Belluno via Dante - Visome - Madeago - Faverga

3. ORGANIZZAZIONE

Fondamentale è il patrimonio umano e professionale dell’Azienda; 223 addetti divisi tra autisti, meccanici ed impiegati, coordinati da un Direttore di Esercizio e da un Amministratore Delegato.

Sedi

Sede legale/Amministrativa:

Belluno Via Col da Ren, 14 – tel. 0437.217111 – fax.0437940522
www.dolomitibus.it info@dolomitibus.it
call center – informazioni 0437-941237

Sede Autostazioni:

BELLUNO Piazzale Stazione, 21 - tel. 0437.941167-941237 -fax 0437.941461
AGORDO Via Insurrezione, 18 – tel. 0437.62000 – fax. 0437.640328
CALALZO Via Stazione,37 – tel. 0435.32155 - fax. 0435.507091
FELTRE Via Piave, 9 tel. 0439.2798 – fax.0439.849084

Le quattro autostazioni operative svolgono anche servizio di biglietteria e sono un punto di riferimento sia per il personale viaggiante che per i clienti.

Officine: la manutenzione e l’assistenza in linea

Dolomiti Bus dispone di tre officine: la principale è ubicata a Belluno presso la sede, mentre le altre due officine, di assistenza, si trovano a Calalzo e a Feltre.

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 gestione di tutti i dati necessari, fornendo agli operatori i valori di diagnosi ed autodiagnosi per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Forniscono inoltre 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
- consigliare 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.

Servizio di certificazione e gare acquisto autobus

Dolomiti Bus, grazie a strumentazione certificata e personale tecnico qualificato, è in grado di effettuare misure di consumo carburante, rumorosità e vibrazioni dei mezzi, rispondendo alle richieste dei principali costruttori di autobus a livello europeo, su normative nazionali e Comunitarie. Le misurazioni determinano il consumo convenzionale di combustibile in servizio simulato; l'inquinamento acustico tramite il rilievo della rumorosità emessa sia all'interno che all'esterno del mezzo durante la normale operatività dei veicoli; e il rischio associato all'esposizione di vibrazioni meccaniche trasmesse al corpo e al sistema mano-braccio.

Le misurazioni 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 che di Classe II.

Dolomiti Bus redige capitolati tecnici per l'acquisto di autobus in ottemperanza alle norme di Legge, sia per sé che per altre Società di Trasporto Pubblico Locale in ambito nazionale, ed effettua tutte le attività di collaudo nel rispetto dei suddetti capitolati.

Parco autobus



Dolomiti Bus ha un parco autobus composto da n. 210 mezzi di cui:

- 58 di classificazione urbana, suburbana e classe I,
- 148 di classificazione interurbana e Classe II
- 4 di classificazione noleggio e Classe III.

Gli autobus urbani e suburbani sono utilizzati per il servizio del Comune di Belluno e Feltre e nel loro hinterland.

Al fine di aumentare la qualità del servizio annualmente Dolomiti Bus investe in nuovi autobus che variano in funzione dei contributi erogati dalla Regione Veneto.

4. LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ED I RAPPORTI CON IL PERSONALE

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

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione, nell'agosto 2003 è entrato in funzione il servizio di Call Center: dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 12:15 e dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 18:15 alcune operatrici rispondono alle numerose 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, alleggerendo i compiti degli altri servizi preposti già al front office.

...e in caso di variazioni di servizio, deviazioni o scioperi?

Dolomiti Bus in via, anticipatamente al verificarsi dell'evento, comunicati stampa a tutti gli organi di informazione. Contestualmente, proprio per raggiungere il massimo pubblico possibile, emette un "Avviso ai Clienti" che viene apposto sugli autobus, nelle agenzie, nelle rivendite e alle fermate interessate dalla variazione.

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), contenente anche le tabelle orarie delle principali linee che transitano all'interno della provincia di Belluno ma gestite da altre aziende di trasporto.

Sui mezzi

Il 93% 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 vengono esposte le "Condizioni generali di trasporto sui servizi urbani ed extraurbani" relativamente alle modalità di utilizzo del servizio.

Alle fermate

Gli orari di transito di ogni linea sono esposti su tutte le fermate obbligatorie Dolomiti Bus e su gran 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 e alle rivendite di titoli di viaggio più vicine.

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. E' 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.

Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale viaggiante e il personale a contatto con il pubblico è identificabile dalla divisa aziendale prescritta che deve essere mantenuta sempre pulita ed in ordine. Tale personale provvede inoltre con particolare attenzione alla cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità. Ha in dotazione una tessera di riconoscimento aziendale, sempre in vista, e che riporta il numero di matricola o il nome dell'addetto nonché la fotografia.

Rapporti con il pubblico

L'azienda prevede che nei rapporti e in tutte le comunicazioni con i Clienti, il personale mantenga un contegno cordiale, adotti un linguaggio chiaro e comprensibile e stabilisca rapporti di fiducia e collaborazione.

5. LA TUTELA DEL CLIENTE

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 (vedere fac-simile allegato) 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.

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

REALE MUTUA ASSICURAZIONI

Agenzia Principale di Legnano
C.so Garibaldi 66 – 20025 LEGNANO
tel. 0331/476911 – fax 0331/545135
e-mail: info@realemutualegnano.it

La 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 utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

6. CONDIZIONI DI TRASPORTO 2011

Le informazioni

Dolomiti Bus S.p.A. informa l'utenza sulle modalità di viaggio, tariffe, orari, percorsi, titoli, comunicazioni, utilizzando gli autobus, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari ed i percorsi delle linee urbane ed extraurbane sono consultabili:

- nei libretti orario distribuiti presso le Agenzie Dolomiti Bus
- nelle autostazioni e alle paline collocate in corrispondenza di ogni fermata
- sul sito www.dolomitibus.it

Per qualsiasi informazione è possibile:

- telefonare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico allo 0437/941237
- telefonare al centralino di Dolomiti Bus allo 0437/217111
- inviare un'e-mail a info@dolomitibus.it

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, Dolomiti Bus S.p.A. comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di incidente, improvvise deviazioni e/o variazioni che comportino ritardi con eventuale perdita della coincidenza i passeggeri riceveranno al momento le indicazioni necessarie per il proseguimento del viaggio.

L'azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e per ogni evento che dipenda da cause non imputabili alla propria organizzazione.

Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio l'utente deve essere in possesso (L.R.25/98 art.37) di uno dei titoli di viaggio (biglietto, abbonamento, carta turistica, tessera d'argento) regolarmente validi, acquistati a terra o presso le rivendite autorizzate, stabiliti dall'Amministrazione Provinciale (D.C.P. n. 82/07 s.m.i.) o previsti per la libera circolazione accompagnati da valida tessera di riconoscimento.
2. E' obbligo convalidare il biglietto nelle apposite obliterate, conservandolo integro e riconoscibile per tutta la durata della sua validità.
3. Dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario) e in caso di errore avvertire immediatamente il conducente.
4. In caso di eccezionale necessità (ad esclusione del servizio urbano di Belluno e di Feltre), l'utente può acquistare dal conducente il biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato; l'acquisto è subordinato alla disponibilità dei titoli di viaggio del conducente.
5. Nel caso di assenza o guasto dell'obliterate l'utente deve presentare il titolo di viaggio al conducente che provvede alla convalida.
6. Nel caso di trasbordo, è obbligo convalidare nuovamente il titolo (biglietto di corsa semplice).
7. Il biglietto in corso d'uso e in generale i titoli di viaggio sono personali e non cedibili (art. 24 D.P.R. n. 753/80).
8. L'utente è tenuto ad esibire il titolo di viaggio agli agenti accertatori (L.R. n. 25/98 art. 41 ai quali è conferita la qualifica di pubblico ufficiale L.86/90 - art.

357 c.p.) per le opportune verifiche. In caso di controllo per accertare eventuali irregolarità sull'utilizzo del titolo di viaggio, l'utente è tenuto ad esibire i documenti di identificazione (art. 651 C.P.) agli agenti accertatori.

9. In caso di violazioni che rivestono carattere penale, l'Azienda provvederà alla prescritta denuncia/querela all'Autorità Giudiziaria.
10. La tariffa del titolo di viaggio (biglietto) è calcolata in ragione del prezzo riferito alla fermata obbligatoria (indicata nel tariffario) precedente per la salita e successiva per la discesa.
11. I titoli di viaggio (abbonamento urbano, biglietto-fascia minima) offrono la possibilità di utilizzare indifferentemente i servizi: urbano o extraurbano esclusivamente all'interno del limite geografico del territorio comunale.

La salita, il viaggio, la discesa

Per salire/scendere

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, è vietato nel modo più assoluto attraversare transitando davanti al mezzo.
3. L'utente 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. E' vietato nel modo più assoluto usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata (art. 340 C.P.)
5. E' 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 utenti.
6. Nei servizi dedicati al solo 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. 3-7 C.d.S.)
8. Sono escluse ed allontanate dall'autobus le persone che si trovano in evidente stato di ubriachezza, indossino un abbigliamento sudicio, indecente e/o maleodorante, offendano la decenza e/o possano recare disturbo agli altri passeggeri.

Durante il Viaggio*L'utente 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.

*L'utente 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 utenti, sporgersi o gettare oggetti fuori dall'autobus (art. 27 D.P.R. n. 753/80 - art. 674 C.P.).
6. non fumare (art. 28-30 D.P.R. n. 753/80 - L. 584/1975 e successive modifiche), bestemmiare, schiamazzare, cantare, suonare, mendicare, usare un lessico poco consono tenendo un comportamento sconveniente o molesto tale da recare disagio e/o disturbo agli altri passeggeri.
7. 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 dell'utente al risarcimento del danno.
8. 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)
9. 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).
10. 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 (art. 17-18 D.P.R. n. 753/80).
11. non disturbare in qualsiasi modo il conducente (che come tale è tutelato dall'art. 336-594 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.
12. non porre in essere azioni o reati che saranno oggetto di denuncia/querela da parte dell'azienda alle competenti autorità.
13. consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti nell' autobus.

Le coincidenze (p. 2.12.3 T.U.A./04)

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.

Il trasbordo

1. Nel servizio urbano di Belluno può avvenire una sola volta entro 60 minuti dalla prima convalida purchè 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 e Pieve di Cadore, Feltre, Longarone è consentito su altra linea (percorso) utilizzando esclusivamente la prima corsa utile.

Trasporto bambini

1. I bambini e le bambine fino al compimento dei quattro anni di età sono trasportati gratuitamente (L. R. 25/98 art. 49 bis).

Trasporto animali e bagagli

1. E' consentito il trasporto gratuito di:
 - un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm;
 - un animale di piccola taglia tenuto in grembo o racchiuso in apposito contenitore nel rispetto delle misure citate;
 - una carrozzina o un passeggino per bambini;
 - una carrozzella per disabili;
 - uno strumento musicale, un fucile da caccia purché scarico e custodito nell'apposito fodero;
 - i cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia.
2. Per ogni bagaglio eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per viaggio. Per ogni animale eccedente la franchigia viene pagato il prezzo del corrispondente biglietto. E' consentito trasportare:
 - 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;
 - n. 2 bagagli di dimensioni massime 80x45x25;
 - n. 1 bicicletta, sull'autobus attrezzato con apposito vano, previa richiesta al conducente al momento di salire a bordo.
3. 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.
4. 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.

5. L'art. 1696 c.c. stabilisce che il risarcimento dovuto dall'Azienda non può essere superiore a un euro per ogni Kg di peso lordo della merce perduta o danneggiata.

Cinture di sicurezza

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

7. IL SISTEMA TARIFFARIO

Dolomiti Bus ha un sistema informatico 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 dell'utenza. Il rinnovo degli abbonamenti avviene attraverso un sistema di tesseramento basato su una tessera smart card personalizzata che agevola e snellisce l'operazione di emissione dei titoli di viaggio.

Tale sistema di bigliettazione è installato nelle Agenzie di Dolomiti Bus, presso alcuni uffici turistici e la SEAM di Cortina.

Dolomiti Bus si avvale inoltre di una capillare rete di n. 360 rivendite dislocate su tutto il territorio della Provincia di Belluno per la vendita dei biglietti.

Le rivendite vengono rifornite direttamente da Dolomiti Bus secondo una divisione per aree geografiche, a turno vengono contattate per raccogliere gli ordini e servite nelle 24 ore successive; i titoli di viaggio possono essere richiesti anche dalle rivendite attraverso un numero verde installato dall'Azienda.

Titoli di viaggio e Rete di Vendita

Prima di salire sull'autobus, il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio da acquistare a terra:

- presso le n. 360 rivendite convenzionate ripartite sul territorio;
- presso le agenzie:
 - Agenzia di Belluno - P.le Stazione (tel. 0437/941167)
 - Agenzia di Agordo – via Insurrezione, 18 (tel. 0437/62000)
 - Agenzia di Calalzo - via Stazione (tel. 0435/32155)
 - Agenzia di Feltre – via Stazione (tel. 0439/2798)

In caso di necessità, l'acquisto del biglietto può essere effettuato a bordo **delle sole linee extraurbane** - direttamente dal personale di guida, pagando il prezzo da tariffario, come peraltro specificato nella delibera provinciale n. 4/33 del 24 settembre 1999.

Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare.

Appena salito sull'autobus, il viaggiatore deve convalidare, nelle apposite obliteratrici, il biglietto acquistato. Eventuali guasti o cattivo funzionamento delle apparecchiature di convalida vanno immediatamente segnalati al conducente.

Il biglietto va conservato durante tutto il viaggio, non è cedibile e, se richiesto, va mostrato al personale Dolomiti Bus – in divisa o in borghese –

dotato di regolare documento d'identificazione.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, la Dolomiti Bus consegna un modulo (Scheda Abbonato) da sottoscrivere per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. A seguito della consegna della modulistica compilata con cura in ogni singolo dettaglio, Dolomiti Bus rilascia la tessera di riconoscimento necessaria per l'acquisto del biglietto di rinnovo. Quest'ultimo **non è cedibile** e deve essere convalidato il 1° giorno di utilizzo. Ha validità solo se abbinato alla tessera di riconoscimento aziendale che riporta lo stesso codice identificativo. In caso di necessità, il biglietto di rinnovo dell'abbonamento può essere accompagnato da un documento personale (come ad es. la carta d'identità).

Smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento.

Nessun rimborso avrà luogo in caso di smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento (plastic card e tagliando di rinnovo).

Per l'emissione di un duplicato della plastic-card e/o tagliando di rinnovo, l'Utente che alleggi alla domanda di duplicato copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuto furto oppure autocertificazione in caso di smarrimento dovrà corrispondere solo il costo di emissione del duplicato sia per la plastic card che per il tagliando di rinnovo.

Il Sistema tariffario.

L'Amministrazione Provinciale, con Delibera Provinciale del Consiglio Provinciale n. 82 del 10 agosto 2007, stabilisce 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** (in blocchetti da 6 e da 12 biglietti) per gli urbani e le fasce chilometriche da 0,0 - 5 e da 5,1-12, venduti 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;
- **biglietto a scrittura**

Abbonamenti

- **Settimanale**
- **Mensile ordinario**
- **Mensile per studenti e lavoratori**
- **Titolo di viaggio per attività scolastiche** (con onere a carico dell'Amministrazione Provinciale) da rilasciare agli studenti - delle scuole ubicate all'interno del territorio provinciale - che utilizzano il servizio di trasporto pubblico locale per attività didattiche;
- **Mensile Giovani di età non superiore ai 25 anni**
abbonamento mensile valido tutti i giorni nei mesi di luglio e agosto - senza limiti di corse - sui servizi urbani per la tratta corrispondente ed extraurbani di aree contigue nel limite di una distanza massima di km 12;
- **Integrato urbano settimanale e mensile**
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, La Marca, Trentino trasporti o abbonamento ferroviario;
- **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);
- **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);
- **per Titolari agevolazioni LR 19/96** (Settimanale e Mensile):
 - commi 3 e 5 per invalidi, pensionati e portatori di handicap
 - commi 9 e 10 per invalidi di guerra e per gli accompagnatori;
- **Abbonamento – annuale e mensile – agevolato per fratelli**, sul percorso extraurbano nel caso di più studenti abbonati all'interno dello stesso nucleo familiare;
- **Abbonamento UNICO STUDENTI** per gli studenti, residenti in Provincia di Belluno che utilizzano il servizio di trasporto pubblico sia extraurbano che urbano, per raggiungere l'Istituto scolastico frequentato, con tariffa unica indipendentemente dalla tratta chilometrica percorsa per il tragitto residenza/domicilio-scuola ed è comprensiva di eventuali trasbordi. Ha validità settimanale, mensile ed annuale (10 mesi dal 1/9 al 30/6);
- **Abbonamento UNICO STUDENTI SENZA LIMITI mensile e annuale** permette agli studenti titolari di Unico Studenti ovvero di abbonamento urbano Studenti di utilizzare, nel periodo di validità del titolo principale, tutto il servizio urbano ed extraurbano gestito da Dolomiti Bus in Provincia di Belluno, senza limiti di corse, né di tratte, né di orari, tutti i giorni nel periodo dal 1/09 al 30/06;

- **Abbonamento leggero famiglia** può essere utilizzato nei servizi urbani e nelle prime due fasce dell'extraurbano di Dolomiti Bus nelle fasce orarie 8.30 – 12.00, 14.30 – fine servizio.
Si convalida il primo giorno di utilizzo al momento della salita e 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.

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 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 e il servizio urbano di Cortina, gestito dalla ditta SE.AM, senza limite di corsa, né di fasce orarie, né di distanze percorse. A tale titolo sono collegate una serie di agevolazioni che soggetti pubblici e privati dovranno definire d'intesa con l'Amministrazione Provinciale di Belluno.

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

I titolari di abbonamento urbano, limitatamente al percorso richiesto, possono utilizzare indifferentemente gli autobus del servizio urbano ed extraurbano **esclusivamente** sulle tratte e fermate in comune.

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 competente entro 30 giorni dalla notifica. Il pagamento potrà essere effettuato:

- Immediatamente al personale che ha elevato la contravvenzione;
- 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 competente.

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. LA 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

La legge 26 del 12/02/99 stabilisce i 12 Fattori della qualità, ovvero i fattori che identificano e definiscono le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico.

Per ciascuno di questi Fattori della Qualità, sono stati individuati degli Indicatori, ovvero delle variabili che descrivono con maggior dettaglio i 12 Fattori. Alcuni di questi indicatori misurano un dato oggettivo (es. N° autobus con pianale ribassato), altri il grado di soddisfazione del Cliente (es. la percezione del Cliente sul livello di sicurezza del viaggio)

Ad ogni Indicatore corrispondono:

- una specifica Unità di misura e la modalità di rilevazione;
- un livello Standard (ovvero il livello di servizio promesso),
- l'obiettivo futuro che l'Azienda intende raggiungere;
- giudizio sulla soddisfazione dei clienti e l'obiettivo che l'Azienda intende raggiungere.

9. LA 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.

Nei primi mesi dell'anno 2011 si è svolta l'indagine di Soddisfazione della Clientela considerando una batteria di indicatori (item) già collaudati nelle precedenti rilevazioni, 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.

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".

Si è trattato nel dettaglio di definire la percezione dell'utente rispetto ai seguenti aspetti (driver):

I driver della customer satisfaction

- regolarità del servizio
- frequenza delle corse
- puntualità del servizio
- distribuzione delle fermate sul territorio
- coincidenze con altri mezzi del Trasporto Pubblico
- facilità nel reperire i titoli di viaggio
- condotta di guida degli autisti
- sicurezza del mezzo
- sicurezza da furti e borseggi
- pulizia dei mezzi
- durata del viaggio
- comodità di fermata
- capienza dei mezzi
- facilità nella salita e discesa dei 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 dei reclami
- riscontro ai reclami presentati

- informazione alle paline di fermata.

L'indagine è stata realizzata prevedendo un campione complessivo di 805 utenti Dolomiti Bus.

I risultati ottenuti dal sondaggio, unitamente ai dati oggettivi, rilevati internamente a Dolomiti Bus, forniscono un quadro chiaro e conciso della misura in cui l'Azienda eroga un servizio di qualità. Allo stesso tempo pongono l'Azienda nelle condizioni di capire le correlazioni di causa/effetto ed individuare così i provvedimenti per migliorare le performances.

DATI DI SINTESI

	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
2006	75,6	78,2
2008	78,4	80,7
2010	86,9	87,3

Dall'esame dei valori si evince che l'Indice Generale è superiore all'Indice Sintetico: l'immagine aziendale genera valore aggiunto rispetto alle performance dirette dei driver considerati.

MODALITA' DI RILEVAZIONE

I dati ottenuti dalla rilevazione interna si riferiscono all'anno 2010.

I dati ottenuti dal sondaggio si riferiscono all'indagine di Customer Satisfaction svolta nei primi mesi del 2011.

GIUDIZIO DELL'UTENZA

La percentuale di soddisfazione del cliente misura il livello di qualità percepito dall'utenza.

Tipologia indicatore di qualità	Unità di misura	Valore 2010	Livello servizio promesso	Obiettivo 2011	Soddisf. utenza
SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori per km.	=	=	=	Sicurezza del mezzo 81,2%
	n. feriti	12	16	12	
	n. sinistri	382	390	382	
Incidentalità passiva dei mezzi	n. morti	=	=	=	
	n. feriti	2	2	2	
	n. sinistri	49	55	49	
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	14,76%	16%	14%	
	% mezzi con oltre 18 anni	17,14%	20%	16%	
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Furti, danni e molestie	n. denunce/viaggiatori	8	10	8	Sicurezza da furti e borseggi 87,5%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ programmate	99%	99%	99%	83,8%
	% corse effettuate con carico alle fermate non inferiore alle richieste programmate	100%	100%	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%	99%	99%	71,4%
Copertura giornaliera	n. ore servizio urbano Belluno	14h 35'	14h 35'	14h 35'	70,1%
	n. ore servizio Altri urbani	12h 41'	12h 41'	12h 41'	
	n. ore servizio Extraurbano	19h 13'	19h 13'	19h 13'	
Distanza media fermate	Metri (servizio urbano Belluno)	242m	242m	242m	83,4%
	Metri (servizio extraurbano)	983m	983m	983m	
Velocità commerciale	Km/h. Urbano	24,03	24,03	24,03	
	Km./h. Extraurbano	34,37	34,37	34,37	
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI					
pulizia ordinaria dei mezzi impiegati	% mezzi con intervento giornaliero	90%	90%	90%	72,4%
	% mezzi con intervento bi-trisettimanale	10%	10%	10%	
	% mezzi con intervento settimanale esterno	100%	100%	100%	
Pulizia impianti (biglietterie e sede)	Frequenza media in giorni	giorno	giorno	giorno	

Tipologia indicatore di qualità	Unità di misura	Valore 2010	Livello servizio promesso	Obiettivo 2011	Soddisf. utenza
CONFORT DEL VIAGGIO					
climatizzazione integrale	% mezzi sul totale	82,86%	78%	81%	71,5%
affollamento in ore di punta	% posti offerti totali / viaggiatori totali	100%	100%	100%	70,8%
	% posti seduti/viaggiatori (urbano)	21,70%	20%	22%	
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% posti seduti/viaggiatori (extraurb)	73,43%	66%	74%	72,5%
	% mezzi urbani sul totale urbani	96,96%	90%	100%	
	% mezzi extraurbani sul totale	18,49%	15%	19%	
GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Coincidenza con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse	75%	75%	75%	75,0%
LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLLO					
Punti vendita sul territorio	n. rivendite / tot. km. rete	360 / 1890	370 / 1890	360 / 1890	81,3%
	n. rivendite / tot. residenti	360/213474	370/213474	360/213474	
Reclami scritti ricevuti	Quantità	99	120	99	
Riscontro proposte e reclami	Tempo medio di risposta	8,54 gg	18 gg	8-10 gg	72,4%
INFORMAZIONE AI CLIENTI					
Tempestività (anche tel.) biglietteria	Tempo medio di risposta	2'	2'	2'	74,3%
Tempestività (telefono) sede		2'	2'	2'	
preavviso per variazioni orario stagionali	Tempo medio	8 gg	8 gg	8 gg	
Fascia oraria di operatività	Fascia oraria del servizio informazioni	8:00-18:00 escluso festivi	8:00-18:00 escluso festivi	8:00-18:00 escluso festivi	
Diffusione	Mezzi con dispositivi acustici e/o visivi / totale bus				
Mezzi con informazioni su modalità uso servizi	% mezzi con informazione su modalità uso servizio	100%	100%	100%	
Diffusione orari alle fermate	% fermate obbligatorie con orari sulle paline	100%	100%	100%	72,0%

Tipologia indicatore di qualità	Unità di misura	Valore 2010	Livello servizio promesso	Obiettivo 2011	Soddisf. utenza
SERVIZI AGGIUNTIVI					
Servizi aggiuntivi sui mezzi (musica-radio)	% mezzi/totale	82,94%	50%	83%	71,5%
vendita biglietti sui mezzi (solo extraurbano)	% mezzi con vendita a bordo	100%	100%	100%	
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Visibilità personale a contatto col cliente	% personale a contatto con cliente con tesserino visibile	100%	100%	100%	82,8%
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP					
sistema di vocalizzatore esterno per annuncio linea e destinazione	% mezzi sul totale	66,50%	60%	67%	73,6%
sistema per disabili su carrozzina	% mezzi sul totale	28,15%	25%	29%	
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%	
Mezzi elettrici o ibridi	n. vetture / totale	2	2	2	
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	n. vetture / totale	0	0	0	
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza	annuale	annuale	annuale	