

Mobilità di Marca S.p.A.

Bilancio di sostenibilità

Anno 2020

Sommario

Lettera agli stakeholder	2
Premessa e nota metodologica	3
1. Mobilità di Marca: da dove veniamo e dove vogliamo andare	5
1.1. Chi siamo	5
1.2. Storia della Società	6
1.3. Mission, Vision e valori aziendali: ciò che ci contraddistingue	7
1.4. Contesto in cui ci muoviamo	8
2. Una governance sempre più integrata con la sostenibilità	16
2.1. Organigramma aziendale	16
2.2. Analisi dei rischi e modalità di mitigazione	18
2.3. Nel rispetto dell'etica e degli standard di qualità	18
2.4. Analisi di materialità e coinvolgimento degli stakeholder	22
3. Un sistema di mobilità integrata	26
3.1. L'offerta dei servizi di MOM	26
3.2. La soddisfazione dei nostri clienti	35
3.3. L'importanza del rapporto con i clienti	38
4. Il valore della comunità per MOM	42
4.1. Lo sviluppo di una cultura della mobilità sostenibile	42
4.2. Le associazioni di categoria	42
5. Responsabilità economica e lo sviluppo dell'indotto	43
5.1. Valore economico generato e distribuito	44
5.2. Il valore degli investimenti in infrastrutture e servizi	45
5.3. I rapporti con i nostri fornitori	48
6. Responsabilità verso le risorse umane	54
6.1. Politiche di gestione e selezione del capitale umano	54
6.2. Composizione e caratteristiche del personale	55
6.3. Turnover aziendale	58
6.4. Salute e sicurezza dei lavoratori	59
6.5. Il valore della formazione	62
7. Responsabilità ambientale	64
7.1. Politiche di gestione dell'ambiente	64
7.2. Consumi di energia, gas e gasolio	64
7.3. Emissioni di CO2	66
7.4. Risorsa idrica	68
7.5. Il trattamento dei rifiuti	69
8. Tabella dello standard GRI	71
9. Relazione della società di revisione	Errore. Il segnalibro non è definito.

Lettera agli stakeholder

Abbiamo il piacere di presentare la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Mobilità di Marca.

Nel momento in cui stiamo preparando questo documento, continua nel nostro Paese, ma anche in tutto il mondo, l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del Covid19, con impatti notevoli anche sul territorio gestito dalla nostra società.

Analizzando i dati del 2020, dobbiamo essere consapevoli delle rilevanti variazioni che questo evento ha prodotto e sta producendo in tutto il settore della mobilità pubblica, con sconvolgimenti importanti non solo dal punto di vista economico. Nel corso del 2020 abbiamo dovuto affrontare situazioni tanto imprevedute quanto impattanti nella gestione aziendale.

Il tema della salute è divenuto l'obiettivo principale della nostra attività, obiettivo riferito alla sicurezza del proprio personale e dell'utenza. Lo sforzo massimo è stato quello di prevedere ed attuare delle misure di sicurezza volte al contenimento del rischio di contagio previste dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti. Questa emergenza sanitaria ha anche accelerato alcuni processi che prima non erano stati considerati come l'attivazione di sistemi di Smart working in grado di favorire l'ottimale e produttivo processo lavorativo dei propri dipendenti.

I dati presentati in questo documento inerenti le attività del 2020 evidenziano un percorso di crescita in ambito di impegno e risultati delle performance nei diversi ambiti e al contempo la volontà di agire in modo etico e responsabile, con un'attenzione mirata agli effetti delle nostre attività sull'ambiente.

Ribadiamo l'importanza che abbiamo da sempre attribuito alle relazioni umane, ai rapporti con le istituzioni e al rispetto delle regole.

Nel corso del 2020 sono stati promossi e avviati nuovi investimenti per lo sviluppo di un trasporto più sostenibile, tenendo in massima considerazione gli impatti sull'ambiente dei mezzi di nuova acquisizione.

Il punto principale infatti, nella nostra politica societaria, è lo sviluppo sostenibile, un tema di grande attualità a livello mondiale, in un contesto di cambiamento che riguarda tanti fronti, ma soprattutto quello ambientale.

Ovviamente la massima attenzione al sociale e alla sostenibilità deve conciliarsi con gli obiettivi industriali. È infatti fondamentale mantenere efficacia, efficienza ed economicità nella gestione e agire con strumenti innovativi e strutturati.

La redazione di questo documento non è solo un atto formale collegato agli adempimenti normativi, ma la sintesi dell'impegno di MOM a integrare le informazioni sulle performance industriali ed economiche con le tematiche di sostenibilità sociale e ambientale, in un'ottica di gestione responsabile e di rendicontazione a tutti gli stakeholder dell'impegno concreto profuso negli anni.

È quindi con enorme soddisfazione che presentiamo questo documento che si propone di realizzare una fotografia il più possibile chiara della realtà complessa e articolata dei nostri servizi e di offrirla a tutti gli stakeholder, per dialogare con loro in modo aperto e trasparente, nella convinzione che l'obiettivo di una mobilità, e con essa, di un territorio davvero più sostenibile si raggiunga solo attraverso un lavoro condiviso che coinvolga tutta la comunità.

IL PRESIDENTE

Dott. Giacomo Colladon

Premessa e nota metodologica

Il bilancio di sostenibilità risponde all'esigenza di fornire una rendicontazione di natura non finanziaria con la quale mettere in evidenza informazioni sociali, relative al personale, ai diritti umani, alla salute e sicurezza, e informazioni ambientali, legate all'acqua, energia, emissioni e rifiuti.

Tale documento è rivolto ad ogni tipologia di stakeholder - cittadini, enti pubblici, pubblica amministrazione, scuole, associazioni di categoria, etc. - è per tale ragione, nella scelta editoriale, è stato redatto adottando un linguaggio chiaro e semplice e presentando i dati utilizzando grafici e tabelle per renderlo maggiormente comprensibile e interattivo. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione delle performance, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse. I dati presenti all'interno del documento, inoltre, sono stati elaborati e forniti dai Responsabili di funzione.

Il Bilancio di Sostenibilità di Mobilità di Marca S.p.A. (anche "MOM") riporta le iniziative e i risultati dell'esercizio 2020 (1 gennaio - 31 dicembre 2020) in ambito economico, sociale e ambientale. In coerenza con i principi di comparazione, i dati e le informazioni sono stati indicati anche per i due anni precedenti, salvo alcune eccezioni riportate nel testo. La pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità è avvenuta a Giugno 2020.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo le linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) pubblicati il 19 ottobre 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "Core".

Il processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni è stato gestito creando un gruppo di lavoro composto dai responsabili di tutte le aree coinvolte e rientranti nel perimetro di riferimento.

Nel documento sono rappresentati gli impatti economici, ambientali e sociali della Società più significativi, individuati sulla base dell'analisi di materialità elaborata tramite un sondaggio online condotto presso un campione di stakeholder tra i quali soci, dipendenti, utenti, istituzioni del territorio, scuole, etc. Il documento permette, così, di inquadrare in un contesto più ampio la tipologia di attività condotta dall'azienda, illustrando gli aspetti rilevanti per il settore e individuando l'ambito territoriale di riferimento.

Il bilancio di sostenibilità del 2020 si caratterizza per la presenza di specifici riferimenti alla situazione legata alla pandemia Covid-19, e alle relative modalità di gestione implementate dall'organizzazione. In particolare, nel bilancio si sottolinea come, alla luce delle normative a cui MOM è stata soggetta durante l'emergenza, si sia tempestivamente dotata di tutti gli strumenti e le misure necessarie per mantenere una continuità aziendale.

Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2019, si sono verificati particolari cambiamenti significativi nella dimensione dell'organizzazione e della struttura di MOM:

- nuovo deposito di Via Castellana a Treviso dove attualmente è ubicata l'officina;
- nuovi ambienti e nuova gestione per le biglietterie di Montebelluna e Conegliano.

Il Bilancio di Sostenibilità di MOM è stato approvato dal C.d.A. in data 15.04.2021.

Il presente Bilancio è sottoposto a esame limitato ("limited assurance engagement") secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised)" da BDO Italia S.p.A.

Al Report di Sostenibilità è data diffusione anche via internet sul sito www.mobilitadimarca.it.

Di seguito, si forniscono i contatti per la richiesta di eventuali informazioni contenute in tale documento:

Mobilità di Marca S.p.A.
Via Polveriera, 1
31100 Treviso, TV
Tel: 0422588311 - Fax: 0422588247

www.mobilitadimarca.it - info@mobilitadimarca.it

1. Mobilità di Marca: da dove veniamo e dove vogliamo andare

1.1. Chi siamo

Mobilità di Marca è una società per azioni che esercita la sua principale attività nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale. MOM gestisce attualmente il trasporto pubblico locale nel territorio della provincia di Treviso, con linee extraurbane che raggiungono le principali città del Veneto (Padova, Vicenza, Belluno, Venezia), ma anche l'aeroporto di Treviso, le spiagge di Jesolo e la provincia di Pordenone (Sacile). MOM gestisce anche il servizio urbano nelle città di Treviso, Vittorio Veneto, Conegliano, Montebelluna.

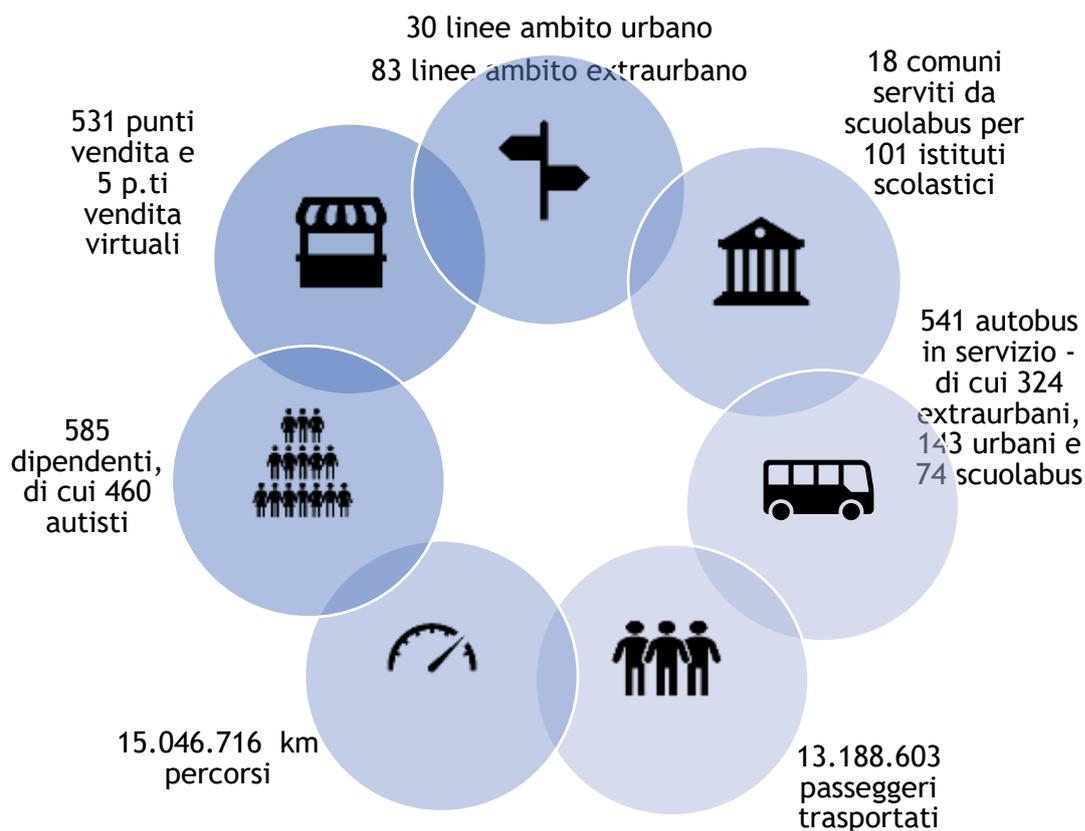
Mobilità di Marca ha esternalizzato il 20% del servizio di TPL ad aziende sub affidatarie, in possesso dei requisiti per l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada e nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di trasporto pubblico di persone ed in particolare quelle riguardanti la sicurezza, la regolarità e la qualità del servizio e il rispetto dei contratti collettivi di lavoro, come previsto dall'art. 26 della L.R. del 1998 e s.m.i., allo scopo di realizzare economia nei costi dei servizi.

MOM svolge anche il servizio di scuolabus per 18 comuni della provincia di Treviso.

MOM si sta impegnando da tempo in un percorso di integrazione dei vari servizi di trasporto con altre aziende del settore ma soprattutto al potenziamento della connessione con il sistema ferroviario.

L'azienda intende porsi come "Imprenditore sociale", ovvero un soggetto capace di incidere nel tessuto sociale e di dare un contributo alla crescita del territorio, attraverso l'innovazione e l'orientamento alle opportunità e come reale alternativa al mezzo privato. Consapevole di questa responsabilità, l'Azienda si pone l'obiettivo di far crescere positivamente il rapporto di collaborazione principalmente con i propri clienti ma anche con tutti i portatori di interesse, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel proprio bacino di traffico.

La mappa delle linee extraurbane ed urbane è disponibile al seguente link:
http://www.mobilitadimarca.it/p/linee-e-orari/servizio_extraurbano_o_servizio_urbano



1

1.2. Storia della Società

Il progetto di aggregazione tra le aziende di TPL della provincia di Treviso ha inizio nel settembre 2008, al fine di raggruppare in una sola realtà le quattro società a prevalente capitale pubblico operanti nel trasporto di persone su gomma nella Provincia di Treviso (La Marca S.p.A., CTM S.p.A., ACTT S.p.A., ATM S.p.A.). Tale progetto si è concretizzato il 30/12/2011, costituendo la nuova società denominata: Mobilità di Marca S.p.A.

Nel corso dell'anno 2012 i comuni della Castellana e della prima cintura di Treviso conferiscono il loro pacchetto azionario in Mobilità di Marca S.p.A. come primo passo verso la costituzione di un soggetto unico.

Il **13 settembre 2013** viene approvato il progetto di fusione delle 4 aziende in Mobilità di Marca S.p.A.

Il **22 novembre 2013**, le società "Società AUTOSERVIZI LA MARCA TREVIGIANA S.P.A.", "ATM S.P.A.", "A.C.T.T. S.P.A." e "CTM S.P.A." si sono fuse per incorporazione, a tutti gli effetti di legge, nella società "MOBILITA' DI MARCA S.P.A."

L'operatività definitiva della società Mobilità di Marca S.p.A. ha avuto inizio quindi a partire dal 01/01/2014.

Il 4/11/2016 viene stipulato l'atto di fusione per incorporazione delle società CTM Servizi Srl e Marca Riscossioni S.p.A.

¹ I dati relativi ai km percorsi e ai passeggeri trasportati sono stimati.

In data 24.12.2018 la Provincia di Treviso, Ente di Governo del bacino territoriale del trasporto pubblico locale di Treviso (Ufficio istituito presso la Provincia di Treviso) ha pubblicato l'avviso per manifestazione di interesse "ad essere invitati alla procedura di gara a doppio oggetto per l'individuazione di un nuovo socio operativo di MOM S.p.A. e l'affidamento in concessione a MOM S.p.A. di servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani su gomma nel bacino della Provincia di Treviso". La gara è andata deserta. L'ente di governo deciderà su come procedere non appena sarà terminata l'emergenza epidemiologica in corso.

1.3. *Mission, Vision e valori aziendali: ciò che ci contraddistingue*

MOM si propone di realizzare sistemi di mobilità e servizi di trasporto avendo come obiettivi, in quanto capisaldi della nostra mission:



I valori nei quali crediamo, e che costituiscono la base del nostro agire ci consentono di distinguerci dai nostri competitor:

❖ **Qualità della vita della comunità**

MOM si pone come obiettivo il radicamento nel proprio territorio e l'attenzione alle esigenze della collettività fornendo un servizio di trasporto pubblico sempre di qualità e incentivando l'uso del mezzo pubblico al fine di migliorare il livello di qualità della vita della comunità.

❖ **Efficienza e ricerca dell'eccellenza**

La qualità del servizio rappresenta il primo obiettivo per la governance e tutto il personale di MOM: qualità intesa come capillarità del servizio, puntualità, innovazione tecnologica e organizzativa, e non ultima sensibilità alle esigenze del territorio.

❖ **Centralità della persona**

La soddisfazione del cliente è il principale obiettivo di MOM. L'azienda a tutti i livelli adotta comportamenti improntati alla massima cortesia, disponibilità e attenzione alle esigenze e alle aspettative dei clienti. MOM pone attenzione alle istanze dei clienti tenendo in massima considerazione segnalazioni e suggerimenti; monitora costantemente i livelli di soddisfazione dell'utenza e attiva più canali di comunicazione e informazione costante. L'azienda offre un servizio a costi competitivi e con tariffe economiche giustificate, ponendo particolare riguardo alle categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili).

❖ **Sostenibilità**

MOM intende offrire un servizio di trasporto pubblico attento alla qualità ambientale e per questo adotta tutte le buone prassi per la riduzione di emissioni in atmosfera, contenimento

della rumorosità, utilizzo di risorse energetiche rinnovabili, contenimento del traffico veicolare, riduzione e corretto smaltimento dei rifiuti.

1.4. *Contesto in cui ci muoviamo*

La normativa in atto

Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - oggi Ministero delle Infrastrutture e della mobilità sostenibile - costituisce l'ente nazionale per la regolamentazione dell'attività normativa in materia di sicurezza dei sistemi di trasporto, la vigilanza e l'investigazione in caso di incidenti e la realizzazione di investimenti.

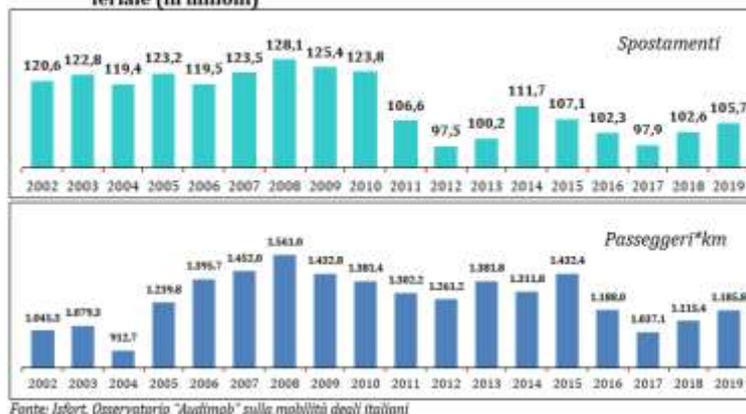
Ad Aprile 2019 viene firmato il Dpcm che adotta il **Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile**. Il Piano, in particolare, punta al rinnovo del parco autobus adibiti al trasporto pubblico locale con mezzi meno inquinanti (elettrici, a metano o a idrogeno) e più moderni. In media attualmente in Italia gli autobus usati hanno circa 11,4 anni, a fronte dell'età media europea di circa 7,5 anni. L'obiettivo del Piano è dunque quello di ridurre l'obsolescenza di queste vetture, di promuovere il miglioramento della qualità dell'aria, ricorrendo a tecnologie innovative in linea con gli accordi internazionali e con le disposizioni normative della Unione Europea. Il Piano statale prevede uno stanziamento complessivo di 3,7 miliardi di euro in un arco temporale di quindici anni nel periodo dal 2019 al 2033.² La pianificazione a medio lungo termine mira inoltre a:

- a *stabilizzare il quadro di riferimento* per il trasporto pubblico locale, in termini sia di cornice normativa/regolatoria che di finanziamento dei servizi a beneficio degli Enti locali e delle aziende;
- ad *incentivare il rinnovo del materiale rotabile* per svecchiare il parco mezzi e colmare il gap dell'età media rispetto ai grandi Paesi europei, migliorare la qualità dell'offerta e renderla più competitiva, innalzare il profilo emissivo dei veicoli e contribuire al taglio delle emissioni dei trasporti;
- ad *incrementare gli investimenti* per le infrastrutture strategiche del Paese (reti e nodi) sia nella lunga distanza, sia per il trasporto rapido di massa nelle aree urbane, assicurando allo stesso tempo la velocizzazione dei tempi di realizzazione delle opere;
- a *sostenere lo sviluppo della mobilità sostenibile ed ecologica*, destinando risorse specifiche per le reti ciclabili e i progetti di smart mobility (sharing, infomobility, mobility management ecc.);
- a *promuovere e finanziare la pianificazione integrata e di settore*, soprattutto per le aree urbane (Piani Urbani per la Mobilità Sostenibile anche di area vasta), nonché la progettazione di qualità delle opere.

La **domanda di mobilità** degli italiani ha registrato una tendenza alla ripresa tra il 2017 e il 2019 dopo quella lunga fase di declino che aveva caratterizzato il periodo a cavallo tra il 2007 e il 2008 (Graf. 1). L'intonazione positiva dell'ultimo biennio solo in parte recupera i pesanti saldi negativi di medio periodo.

² <https://www.mit.gov.it/comunicazione/news/tpl/tpl-governo-adotta-piano-nazionale-mobilita-sostenibile>

Graf. 1 - Numero di spostamenti totali e di passeggeri*km nel giorno medio feriale (in milioni)



Le tendenze della domanda sono influenzate da un **insieme di scenari fortemente interconnessi** tra loro che fungono da driver di cambiamento nelle attitudini e negli stili di mobilità dei cittadini. L'attuale **scenario epidemiologico e sanitario** è senza dubbio quello gerarchicamente sovraordinato agli altri e al tempo stesso il più difficile da decifrare e su cui formulare previsioni. È certo che la capacità di controllo dei contagi, possibili nuove ondate infettive, l'efficacia delle cure, la rapidità di distribuzione del vaccino, influenzeranno profondamente tutti gli altri scenari, in positivo o in negativo, che qui possono essere abbozzati senza pretesa di esaustività:

- lo **scenario economico e occupazionale**, alimentato da dinamiche in corso o emergenti quali la recessione generale, la crisi del turismo, la crescita dello smart working e dell'e-commerce e così via;
- lo **scenario delle politiche di offerta**, che a sua volta si articola in due sottoinsiemi: uno riguarda i servizi delle imprese e i loro modelli di business, e quindi l'adattabilità alle nuove esigenze della domanda, e l'altro la pianificazione, il mobility management e le politiche di regolazione;
- lo **scenario delle politiche di sostegno/riequilibrio**, a livello centrale e locale, già in parte in attuazione attraverso il ristoro alle aziende, gli incentivi alla domanda (acquisto mezzi, buoni mobilità ecc.), gli investimenti infrastrutturali per la mobilità (sostenibile) e così via.

Durante il periodo del lockdown (12 marzo - 3 maggio) si è assistito ad un prevedibile **crollò verticale dei volumi di domanda** rispetto al regime ordinario pre-Covid-19 (riferimento alla media 2019), stimabile nell'ordine di oltre il 65% in meno di spostamenti giornalieri e di oltre l'80% in meno di passeggeri. Ha inciso, oltre alla forte diminuzione delle percorrenze giornaliere pro-capite, anche la riduzione della lunghezza media dei viaggi (circa il 40% in meno), evidente e prevedibile effetto della regola dello "spostamento di sola prossimità, salvo motivate eccezioni" imposto durante il confinamento.

Nel periodo del lockdown la mobilità collettiva nel suo insieme (includere la sharing mobility e l'intermodalità) ha registrato, rispetto alla media 2019, una perdita di quasi il 90% dei passeggeri e dei 2/3 della quota modale (scesa al 4%), con un recupero nei mesi successivi che tuttavia si è fermato al 50% del target pre-Covid-19 e ad una quota modale dell'8%.

È poi da aggiungere il **calo stimato degli abbonamenti** denunciato dalle stesse Associazioni di categoria attestato al -50% nel mese di settembre (rispetto al medesimo periodo del 2019), segno di un pericolosissimo processo di de-fidelizzazione della clientela del trasporto pubblico

che sarà molto faticoso da recuperare completamente anche con la piena uscita dall'emergenza sanitaria³.

Nelle settimane successive alla piena rimozione delle misure limitative degli spostamenti, la domanda di mobilità dei cittadini ha sperimentato un forte balzo in avanti, sia per effetto della riapertura delle attività economiche e sociali, sia per una ragionevole reazione psicologica ai lunghi mesi di confinamento, stabilizzandosi nei mesi successivi.

Si può ragionevolmente prevedere che i futuri **volumi di domanda di mobilità** resteranno comunque strutturalmente attestati ad un livello più basso. Infatti, i processi di riduzione permanente della domanda di trasporto (lavoro agile, teleconferenze, e-commerce, accesso ai servizi on-line) si stanno strutturando con una certa continuità.

Con la pubblicazione del *D.P.C.M. 26 aprile 2020*, il Governo italiano ha varato la cosiddetta "Fase 2" delle misure per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. In particolare, l'articolo 7 del Decreto detta misure relative ai servizi di trasporto pubblico di linea terrestre, marittimo, ferroviario, aereo, lacuale e nelle acque interne, che possono essere espletati sulla base delle disposizioni contenute nelle *Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del COVID-19* adottate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Tali indicazioni tengono, a loro volta, conto di quanto condiviso dal MIT stesso con le associazioni di categoria e le organizzazioni sindacali settoriali in occasione della sottoscrizione del *Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID-19 nel settore del trasporto e della logistica*, avvenuta il 20 marzo 2020 (allegato 8 al DPCM).

Le linee guida del MIT prevedono:

- **misure di sistema**, vale a dire indicazioni non direttamente legate alla fruizione dei servizi di trasporto, ma ad essi strettamente interconnesse (orario di lavoro differenziato, prolungamento orari di apertura uffici ed esercizi commerciali, forme alternative di mobilità, misure igieniche ecc.);
- **misure di carattere generale**, quali sanificazione e igienizzazione dei locali, installazione di dispenser contenenti soluzioni disinfettanti, incentivazione della bigliettazione elettronica, monitoraggio della temperatura corporea;
- **raccomandazioni per gli utenti**, prima fra tutte l'astensione dall'uso dei mezzi pubblici in caso di sintomi da infezioni respiratorie (febbre, tosse, raffreddore).⁴

Secondo ASSTRA (Associazione Trasporti), la ripartenza dovrà poggiare su **sei pilastri** che vedono la partecipazione coordinata e collaborativa di tutti i soggetti coinvolti direttamente e indirettamente nel **sistema della mobilità**:

1. cabina di regia nazionale, che detti indirizzi di carattere generale;
2. cabine di regia territoriali che garantiscano l'attuazione degli indirizzi nazionali attraverso la collaborazione enti pubblici competenti (Regioni, Enti locali, Agenzie) e aziende di trasporto pubblico;
3. chiarezza delle modalità di utilizzo dei mezzi da parte dell'utenza;
4. definizione di precisi parametri per attuare il principio del distanziamento fisico tenendo conto delle differenze nelle modalità di trasporto;
5. maggiore flessibilità nella produzione dei servizi (es.: a chiamata e dedicati);
6. corretta attribuzione delle attività di controllo.⁵

³ <https://www.isfort.it/progetti/17-rapporto-audimob-sulla-mobilita-degli-italiani/>

⁴ https://reopenspl.invalitalia.it/archivio-news/notizie/covid19_lg_mit_tpl

Normative relative alle informazioni ESG

Il **Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254**, costituisce un'attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014 relativa alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario.

Allo scopo di assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, tale dichiarazione deve fornire informazioni inerenti alle tematiche ambientali, sociali, relative al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, affrontando in particolare:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività di impresa;
- le politiche praticate dall'impresa;
- i principali rischi, generati e subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività di impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali.

Oltre ai soggetti obbligati, il decreto prevede la possibilità, per gli enti non soggetti all'obbligo, di redigere su base volontaria la dichiarazione individuale o consolidata di carattere non finanziario e che se si attengono a quanto disposto dal presente decreto legislativo, possono apporre su dette dichiarazioni la dicitura di conformità allo stesso. In questo caso, la revisione legale è svolta da un altro soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale dei conti.

Infine, tale dichiarazione è soggetta all'attività di controllo da parte del soggetto incaricato di effettuare la revisione legale del bilancio, o altro soggetto designato, il quale esprime attraverso un'apposita relazione, un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal d. lgs. 254/2016. Essa deve essere allegata alla dichiarazione di carattere non finanziario e pubblicata congiuntamente.

Secondo lo studio della *Consob* aggiornato al 7 ottobre 2020, le *società che redigono una DNF* sono pari a 202, tra le quali 9 sono le DNF pubblicate e redatte in maniera volontaria⁶.

La **Global Reporting Initiative** (GRI) è un'organizzazione che ha sviluppato i GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), i quali rappresentano l'ultima evoluzione e la versione più aggiornata degli originali parametri, e ad oggi costituiscono lo standard di rendicontazione più utilizzato per la redazione di un bilancio di sostenibilità.

Il **Green Deal europeo**⁷ è la risposta dell'Unione europea ai problemi legati al clima e all'ambiente, che rappresentano il compito che definisce la nostra generazione.

Si tratta di una nuova strategia di crescita il cui obiettivo è quello di trasformare l'UE in una società giusta e prospera, dotata di un'economia moderna, efficiente sotto il profilo delle risorse e competitiva, che a partire dal 2050 non genererà più emissioni nette di gas a effetto serra, in cui l'ambiente e la salute dei cittadini saranno protetti e la crescita



⁵ http://www.public-utilities.it/wp-content/uploads/ASSTRA_COVID_FASE_2_-_3_Rev.711943.pdf

⁶ <https://www.consob.it/web/area-pubblica/soggetti-che-hanno-pubblicato-la-dnf>

⁷ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_it

economica sarà dissociata dall'uso delle risorse.

Nella trasformazione dell'economia dell'Unione Europea verso un futuro sostenibile, il Green Deal prevede l'elaborazione di una serie di politiche profondamente trasformative, necessariamente coadiuvate dalla collaborazione della Commissione con altri Stati membri per intensificare gli sforzi dell'UE, e l'integrazione della sostenibilità in tutte le politiche dell'UE, affinché quest'ultima pervada ogni singola realtà mondiale.

Nell'immagine vengono evidenziati i principali ambiti sui quali il Green Deal ha posto maggiore attenzione per la trasformazione dell'economia dell'UE per un futuro sostenibile.

Il 21 luglio il Consiglio Europeo ha approvato un ambizioso programma di rilancio dell'economia post-coronavirus: **Next Generation EU**, un piano da 750 miliardi di euro di risorse comunitarie da destinare agli Stati Membri. Il programma si aggiunge al pacchetto di strumenti ad hoc già introdotto per fronteggiare la pandemia (ad esempio, il MES - acronimo di Meccanismo europeo di stabilità o la BEI - acronimo di Banca Europea degli Investimenti) e agli strumenti previsti dal piano pluriennale di bilancio europeo 2021-2027 (valutato per 1.100 miliardi)⁸.



Gli investimenti dovranno essere in linea con le priorità individuate dalla Commissione nei documenti di analisi del semestre europeo. Per l'Italia le priorità riguardano spese pubbliche e private indirizzate a:

- sanità
- lavoro
- digitale
- transizione verde
- progetti di investimento pubblici e privati
- politiche di coesione

Gli investimenti di Next Generation EU saranno veicolati sia tramite nuovi strumenti che mediante il rafforzamento di misure già esistenti.

La **Task force on climate-related financial disclosures (TCFD)**⁹ è stata costituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB) allo scopo di riesaminare in che modo il settore finanziario possa tenere conto delle questioni legate al clima. Nel Giugno 2017 ha pubblicato il report «*Recommendations of Task Force on Climate-related Financial Disclosures*» nel quale vengono elencate 11 raccomandazioni sulla rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico, applicabili a tutte le Organizzazioni in tutti settori e giurisdizioni; esse sono strutturate attorno a 4 aree tematiche: **GOVERNANCE**, **STRATEGIA**, **GESTIONE DEL RISCHIO**, **METRICHE E OBIETTIVI**.

Il Green Deal coinvolge anche il settore finanziario nella propria Roadmap, ponendosi come fine ultimo quello di indirizzare i flussi finanziari e di capitale verso gli investimenti verdi ed evitare attivi non recuperabili. Di seguito vengono illustrate le 10 azioni definite dal «*Piano d'azione*

⁸ <https://www.consilium.europa.eu/it/infographics/ngeu-covid-19-recovery-package/>

⁹ <https://www.fsb-tcfd.org/>

*per la finanza sostenibile*¹⁰», quale elemento normativo che integra il Green Deal dal punto di vista finanziario.

L'obiettivo del documento della Commissione è quello di:

- riorientare i flussi capitali verso investimenti sostenibili, definendo quali attività sono considerate sostenibili e le relative urgenze;
- includere gli aspetti sociali e ambientali delle decisioni finanziarie per limitare l'impatto finanziario dei rischi ambientali e sociali;
- promuovere trasparenza nelle attività economico-finanziarie.

La *normativa* emanata di recente nel campo della *finanza sostenibile* è ampia e densa di molteplici proposte, e ha lo scopo di aumentare la consapevolezza e la sensibilità delle organizzazioni e di tutti gli stakeholder che gravitano attorno ai business verso le tematiche di natura ESG, sia attraverso una maggiore considerazione delle stesse in ambito finanziario, sia attraverso una più dettagliata e accurata rendicontazione delle società nazionali ed internazionali.

Tali normative introducono nuovi framework e/o una serie di criteri che comportano una rendicontazione delle informazioni non finanziarie più accurata e specifica; a titolo esemplificativo si cita l'European Green Bond Standards, un sistema di criteri condivisi per l'emissione dei green bond che consente di attribuire la certificazione di EU Green Bond a qualsiasi tipologia di obbligazione o di strumento di debito emesso da un operatore europeo o internazionale.

Nello sviluppo e nell'analisi dei portafogli, gli investitori ripongono in maniera crescente un'elevata attenzione alle performance ESG, in quanto sinonimo di maggiore competitività dell'azienda e ritorni economici maggiori. Il mercato degli investimenti sostenibili (SRI) sta crescendo in modo rapido (+27% dal 2016 al 2018) e ha ormai superato i 30mila miliardi di dollari¹¹.

Emergenza Covid-19: una breve panoramica

Durante l'emergenza pandemica da Covid 19 il quadro normativo è stato contraddistinto da un susseguirsi di provvedimenti che hanno inciso principalmente su:

- a. Organizzazione/riduzione dei servizi TPL;
- b. Didattica a distanza;
- c. Variazione delle capienze dei mezzi dedicati al TPL;
- d. Misure di compensazione per mancati ricavi e ristoro dei titoli di viaggio non utilizzati durante il lockdown;
- e. Misure di prevenzione nei luoghi di lavoro.

Una delle criticità che MOM ha riscontrato in questa fase è relativa alla forte incertezza normativa, in quanto fonte di instabilità e, relativamente all'attività core dell'azienda, ha portato parecchia difficoltà nel redigere una programmazione adeguata all'intera struttura con continua necessità di aggiornamenti.

a. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le misure di limitazione della libera circolazione dei cittadini, da un lato e le specifiche disposizioni per il trasporto pubblico locale in relazione all'emergenza pandemica, dall'altro,

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX:52018DC0097>

¹¹ <https://www.prometeia.it/anteo/investimenti-sostenibili-protagonisti-2020-tra-norme-in-evoluzione-crescita-industria>

hanno comportato una progressiva riprogrammazione dei servizi erogati da MOM. Le **misure legislative nazionali e regionali** si sono tradotte in atti normativi dell'Ente di Governo per il TPL Marca Trevigiana che ha autorizzato e disciplinato la variazione del programma di esercizio e delle percorrenze in concessione. Gli atti dell'Ente concedente si possono così riassumere:

- **Decreto del Presidente del 13 marzo 2020:** Rimodulazione del servizio di trasporto pubblico locale MOM a seguito dell'ordinanza della Regione Veneto n. 29 del 12 marzo 2020
- **Delibera del 15 Maggio 2020:** Riorganizzazione del trasporto pubblico locale - avvio fase 2 emergenza COVID - 19
- **Decreto del Presidente 05 Giugno 2020:** Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da virus Covid-19 - Misure in materia di trasporto pubblico locale.
- **Delibera 04 Settembre 2020:** Piano servizi trasporto pubblico locale per l'avvio dell'anno scolastico 2020 - 2021.

Inoltre, tra i provvedimenti nazionali che hanno inoltre maggiormente inciso sull'organizzazione dei servizi, vale la pena di menzionare:

- **DPCM n.1, 8 marzo 2020,** istituzione del lockdown generale (misura prorogata fino al 3 Maggio da successivi provvedimenti e didattica a distanza prorogata fino a fine anno scolastico).
- **Decreto-Legge, 8 dicembre 2020,** istituzione di giornate "zona Rossa" e "zona Arancio" per tutte le festività natalizie a partire dal 24 Dicembre.

b. DAD (DIDATTICA A DISTANZA)

Le misure che hanno limitato la didattica in presenza hanno profondamente inciso sia sull'organizzazione dei servizi (rappresentando i pendolari studenti il 75% della Clientela MOM), sia sul fronte commerciale per i mancati incassi da titoli di viaggio.

- **DPCM 8 Marzo 2020 e successive modificazioni:** la DAD è stata introdotta per il **100%** degli studenti di ogni ordine e grado, da **marzo a giugno 2020**.

Per l'anno scolastico 2020/2021, l'organizzazione dei servizi dell'Esercizio invernale ha subito ulteriori modifiche a seguito di:

- **Ordinanza del Presidente della Giunta regionale del Veneto n.145 del 26 Ottobre 2020:** dal **28 ottobre DAD** per il **75%** degli studenti di scuola superiore.
- **DPCM 4 Novembre 2020:** DAD al **100%** per le scuole superiori (dal 6 novembre al 6 gennaio, provvedimento prorogato fino al 31 Gennaio 2021 da **Ordinanza del Presidente Regione Veneto, n. 2 del 4 gennaio 2020**).

c. VARIAZIONE DELLE CAPIENZE

- **DPCM 26 Aprile 2020, allegato 9:** riduzione delle capienze con obbligo di distanziamento sociale all'interno dei mezzi, apposizione di markers sui sedili per determinare i posti non disponibili.
- **DPCM 11 giugno 2020, allegato 15 "Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del covid-19 in materia di trasporto pubblico"** e successiva **Ordinanza del Presidente Regione del Veneto n.60 del 14 Giugno 2020:** conferma del distanziamento e dei markers autorizzando sedute "in verticale", ovvero non faccia a faccia.

- **Ordinanza Presidente Regione del Veneto n. 63 del 26 Giugno 2020:** ripristinate le capienze al 100%.
- **Il DPCM 7 Settembre 2020, allegato 15:** introdotto il limite dell'80% della capienza per i mezzi TPL, prevedendo una maggiore riduzione dei posti in piedi rispetto a quelli seduti.
- **DPCM del 4 Novembre 2020:** il limite viene ridotto al 50%.

d. SANIFICAZIONE MEZZI E PRESIDIO DI PROTEZIONE PERSONALE

Dall'inizio dell'emergenza pandemica si sono succeduti provvedimenti nazionali e regionali che hanno definito differenti misure di prevenzione all'interno dei mezzi del TPL, che si possono così riassumere:

- obbligo di igienizzazione e sanificazione almeno una volta al giorno (fin dalla nota della Regione del Veneto prot.n. 94914 del 27/02/2020 e successive Linee Guida per il trasporto pubblico locale allegate ai DPCM nazionali);
- obbligo di utilizzo della mascherina per utenti e personale;
- dotazione all'interno dei mezzi di disinfettante alcolico per mani;
- differenziazione delle porte d'ingresso e uscita.

Alcune disposizioni iniziali sono state nel tempo abrogate: l'obbligo di utilizzo di guanti per gli utenti del TPL, l'interdizione al pubblico dell'area dedicata al conducente, l'utilizzo dei marker per vietare l'utilizzo di alcune sedute.

e. MISURE DI COMPENSAZIONE PER MANCATI RICAVI E RISTORO TITOLI DI VIAGGIO

Il d. lgs. 14 agosto 2020, n. 104, convertito in Legge 126 del 13 ottobre 2020, ha stabilito **misure di compensazione per mancati ricavi e risorse per servizi aggiuntivi**. Il 30 ottobre la Conferenza Unificata ha sancito l'intesa sul **Decreto per la ripartizione del fondo nazionale**, stabilendo che, entro il 15 novembre 2020, le Regioni comunicano al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e al Ministero dell'economia e delle finanze l'elenco dei servizi aggiuntivi implementati o da implementare entro il 31 dicembre 2020.

Forti ripercussioni ha avuto l'applicazione dell'art. 215, D.L. 34/2020, convertito in L.77/2020, che ha stabilito **misure di tutela per i pendolari del TPL** per mancato utilizzo degli abbonamenti, in conseguenza delle misure di limitazione della mobilità dei cittadini (lockdown tra marzo e maggio 2020). Si segnalano, inoltre, come impattanti sul sistema vendite dei titoli di viaggio anche le norme che hanno imposto di **privilegiare i canali di acquisto digitale** (sospendendo temporaneamente anche la vendita a bordo).

f. MISURE DI PREVENZIONE NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

L'azienda da subito ha emesso l'istruzione operativa sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (Gestione del rischio da coronavirus (COVID-19) in attuazione delle misure anti contagio su rischio nazionale, disposte ai sensi dell'art.7 del DPCM 11/03/2020 e quale strumento attuativo di quanto stabilito *dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione da COVID19 negli ambienti di lavoro* del 14 Marzo 2020 e s.m.i..

2. Una governance sempre più integrata con la sostenibilità

2.1. Organigramma aziendale

Assetto proprietario e struttura organizzativa

I principali azionisti di Mobilità di Marca S.p.A. e le relative quote sociali, al 31/12/2020 sono:

<u>AZIONISTI</u>	<u>PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE 2020</u>
Amministrazione Provinciale di Treviso	49,82%
ATAP SPA	14,95%
Comune di Treviso	14,24%
Comune di Vittorio Veneto	2,82%
ATVO SPA	2,49%
Comune di Castelfranco Veneto	3,94%
Altri Comuni	11,74%
TOTALE	100%

La quota dell'11,74% è detenuto da 32 comuni della provincia di Treviso: Altivole, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Carbonera, Casale sul Sile, Casier, Castelcuoco, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Fonte, Loria, Maserada sul Piave, Mogliano Veneto, Monastier, Morgano, Paese, Pieve del Grappa, Ponzano Veneto, Povegliano, Preganziol, Quinto di Treviso, Resana, Riese Pio X, Roncade, San Biagio di Callalta, San Zenone degli Ezzelini, Silea, Spresiano, Vedelago, Villorba e Zero Branco.

Mobilità di Marca adotta il sistema tradizionale di amministrazione e controllo che vede la gestione aziendale affidata al Consiglio di Amministrazione e le funzioni di vigilanza attribuite al Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre membri: il Presidente e due Consiglieri. La nomina è avvenuta in osservanza delle disposizioni del D.P.R. 30 novembre 2012, n. 251 (rappresentanza dei generi) come richiamata anche dallo stesso Statuto di MOM e, a tal proposito, quale Consigliere, è stato incaricato l'avv. Cristina De Benetti.

L'osservanza a tali principi è stata adottata anche per la nomina dei membri del Collegio Sindacale.

Tutti i componenti degli organi di Governo e Controllo hanno un'età superiore ai 50 anni: in particolare, 2 componenti in carica del CdA e un membro del Collegio Sindacale appartengono alla fascia d'età 50-60, 1 dei restanti alla fascia d'età 60-70, mentre 2 alla fascia 70-80. L'età dei componenti dell'Organismo di Vigilanza è compresa fra i 40 e 47 anni.

Nessun membro dell'organo di governo è un soggetto rientrante nelle categorie protette.

- *Consiglio di Amministrazione in carica al 31.12.2020:*

<i>Carica</i>	<i>Nominativo</i>
<i>Presidente</i>	<i>Giacomo Colladon</i>
<i>Consigliere</i>	<i>Cristina De Benetti</i>
<i>Consigliere</i>	<i>Giuseppe Canova</i>

- Collegio Sindacale:

Carica	Nominativo
Presidente	Giuliano Giacomazzi
Sindaco effettivo	Ombretta Toldo
Sindaco effettivo	Luca Biancolin

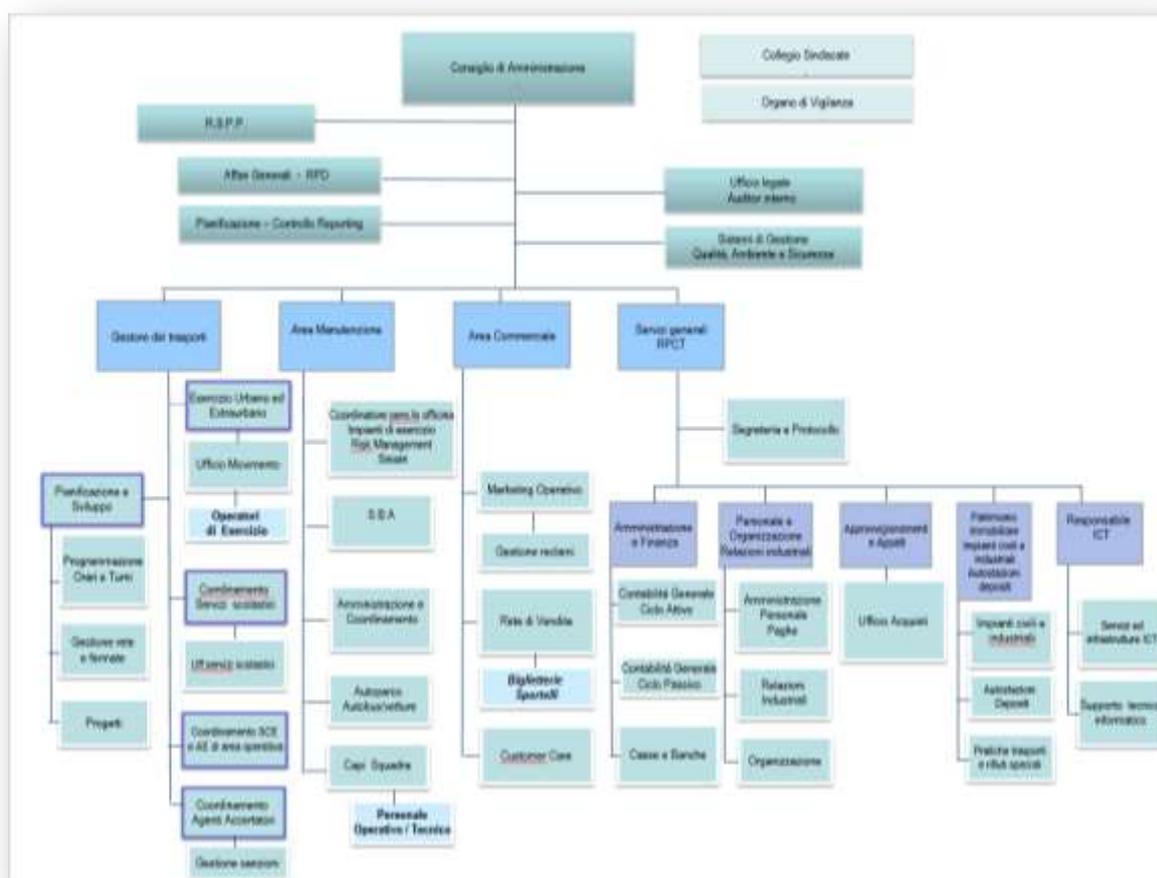
- Revisore Legale:

Carica	Nominativo
Revisore legale	B.D.O Italia

- Organismo di Vigilanza:

Carica	Nominativo
Presidente	Giorgio Gasperin
Componente	Manuela Sodini
Componente	Luca Di Stefano

Struttura organizzativa attuale (31/12/2020)



Di seguito, vengono descritte le principali sedi operative di MOM:

<i>ELENCO SEDI OPERATIVE DI Mobilità di Marca Spa</i>			<i>Indirizzo</i>	<i>Città</i>
DIREZIONE, MOVIMENTO	AMMINISTRAZIONE,	UFFICIO	Via Polveriera, 1	TREVISO
SCE E BIGLIETTERIA			Piazzale Duca D'Aosta, 26	TREVISO
STAZIONE E DEPOSITO			Via Lungo Sile Mattei, 29	TREVISO
OFFICINA MANUTENZIONE, MAGAZZINO RICAMBI E DEPOSITO			Via Castellana, 46G	TREVISO
UFFICIO MOVIMENTO E BIGLIETTERIA			Via Vittorio Veneto, 14/A	CASTELFRANCO V.TO
OFFICINA			Via Dei Prai 10 - Vallà	RIESE PIO X°
DEPOSITO E OFFICINA			Via Vittorio Emanuele II, 70	VITTORIO V.TO
DEPOSITO E OFFICINA			Via Della Stazione,1	MONTEBELLUNA
DEPOSITO E OFFICINA			Via Maggior Piovesana, 49	CONEGLIANO V.TO

2.2. *Analisi dei rischi e modalità di mitigazione*

Il tema della gestione dei rischi aziendali è sempre più attuale, anche tenuto conto del profilo di rischio di MOM.

MOM ha aggiornato la propria mappatura dei rischi aziendali, all'interno della quale sono trattati anche i principali rischi di natura non finanziaria. Tra essi rientrano:

- rischio di non compliance
- rischio di corruzione
- rischio di privacy
- rischio ambientale (es. rifiuti, acque reflue, emissioni in aria, contaminazione suolo e sottosuolo).

La gestione di tali rischi avviene tramite specifiche politiche e procedure, quali la procedura di valutazione del rischio di privacy, la procedura della sicurezza informatica, i sistemi di gestione qualità-sicurezza-ambiente, il Modello Organizzativo D. Lgs. 231/01 stesso, nonché l'introduzione della figura del Responsabile dei dati personali (RPD).

L' Organismo di Vigilanza, insediato nel 2019, tutt'ora in carica, composto da tre membri esterni, prosegue nella sua attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso e sulla sua adeguatezza svolgendo attività di monitoraggio, attraverso riunioni e audizione delle varie funzioni aziendali.

2.3. *Nel rispetto dell'etica e degli standard di qualità*

Codice etico, di comportamento e la carta di mobilità

Il Codice Etico di MOM, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 13 febbraio 2017, individua una serie di principi etici ai quali i soggetti che lavorano e interagiscono con la

Società devono conformarsi e dei quali deve essere garantito il rispetto, mediante la previsione di appositi protocolli di controllo.

MOM considera il Codice di Comportamento la “Carta dei diritti e dei doveri fondamentali”, attraverso cui l’Azienda chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali nei confronti dei portatori di interesse interni ed esterni (azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, Enti pubblici, clienti, ecc.) e ricerca forme di bilanciamento tra i molteplici interessi e le aspettative legittime avanzate dagli stessi portatori di interesse.

Conseguentemente, il rapporto di lavoro con il personale viene gestito nel rispetto della normativa vigente, considerando ogni lavoratore come risorsa umana da valorizzare e motivare, rispettando la normativa in merito alla sicurezza sul lavoro, valutando l’organizzazione dei vari processi produttivi in termini di rischiosità, con l’obiettivo di ridurre al minimo tutti gli elementi di criticità.

Per quanto attiene ai rapporti commerciali verso fornitori, MOM S.p.A. agisce con imparzialità, prevenendo situazioni di conflitto di interessi ed attuando scrupolosamente criteri di equità ed imparzialità nella gestione degli appalti. Viene inoltre assicurata la parità di trattamento a parità di condizioni escludendo azioni arbitrarie che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza ad una minoranza nazionale, condizioni sociali o di salute, disabilità, orientamento sessuale, età o fattori ulteriori.

Non si sono verificati episodi di discriminazione all’interno dell’organizzazione.

MOM redige la Carta della Mobilità, rappresentativa dei propri valori e principi istituzionali, con la quale si evidenzia la profonda attenzione che ripone verso i propri stakeholder. Tale documento esplicita gli impegni che l’azienda si pone per garantire alla sua clientela qualità, sicurezza e trasparenza sia nelle comunicazioni, sia nelle attività che caratterizzano il suo core business.¹²

Anticorruzione e trasparenza

La mission di MOM prevede l’implementazione di un programma anticorruzione che consente di realizzare un Compliance Program Anticorruzione al fine di allineare gli standard di MOM stessa alle migliori prassi nazionali ed internazionali in materia. A tal proposito, il Consiglio di Amministrazione con delibera del 13 febbraio 2017 ha adottato i Principi del Modello Organizzativo D.Lgs. 231/01. Il medesimo è tenuto costantemente aggiornato sulla base delle modifiche organizzative societarie e delle esigenze normative vigenti, ultima delle quali il D.L. n. 124/2019 convertito con legge n. 157/2019 che ha introdotto nel D.Lgs. n. 231/2001 i Reati Tributari. Pertanto, il Consiglio di Amministrazione del 22.09.2020 ha approvato la modifica al MOG introducendo il “Protocollo e Procedura per la Prevenzione dei Reati Tributari” e aggiornando il capitolo riguardante il Modello di Governance e assetto organizzativo della società, i Protocolli e Procedure Prevenzione dei reati societari e prevenzione reati di criminalità informatica. I predetti documenti sono disponibili per la consultazione sul sito web aziendale alla sezione Società Trasparente. Nel corso del 2020, il Modello Organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001 è stato diffuso all’interno dell’azienda.

La Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm. ii. ha introdotto nell’ordinamento italiano un sistema organico di prevenzione della corruzione, il cui aspetto caratterizzante consiste nell’articolazione del processo di formulazione ed attuazione di strategie di prevenzione della corruzione. Una delle misure previste per prevenire il fenomeno corruttivo è rappresentata dalla trasparenza, la cui normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii.

¹² Per ulteriori informazioni, si rimanda al sito

https://mobilitadimarca.it/files/filemanager/source/MOM_Carta_della_mobilit%C3%A0_2020.3.13-web.pdf

Dal giugno 2019 i ruoli di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e di Responsabile per la Trasparenza fanno capo alla medesima persona.

MOM ha adottato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) quale principale sistema di controllo interno e di contrasto alla corruzione e all'illegalità.

Relativamente alla diffusione e alla comunicazione delle politiche e delle procedure sull'anticorruzione, MOM ha comunicato a tutti i membri del CdA, che hanno approvato il MOG e tutte le successive modifiche, e al collegio sindacale le politiche e procedure relative a tale tematica. La parte generale del MOG è pubblicata sul sito web aziendale e tutti i contratti stipulati dalla società prevedono il riferimento allo stesso MOG e al Codice Etico.

Nel corso del 2020 è stata svolta una formazione in merito al tema del modello 231 e alle relative politiche e procedure sull'anticorruzione. Stante l'emergenza epidemiologica in corso, la predetta si concluderà nei primi mesi del 2021 coinvolgendo complessivamente circa 60 dipendenti.

L'obiettivo aziendale è quello di svolgere, a stretto giro, attività formativa anche agli Operatori di Esercizio.

In MOM non si sono, a tutt'oggi, verificati incidenti di corruzione confermati, nessun dipendente è mai stato licenziato a causa di incidenti di corruzione, nessun rapporto contrattuale è stato revocato a causa di problematiche legate alla corruzione, ed infine, non vi sono stati casi legali pubblici riguardanti la corruzione e portati contro organizzazioni o impiegati.

Da Febbraio 2017, l'azienda ha adottato il Regolamento segnalazione illeciti (Whistleblowing) avente lo scopo di tutelare il dipendente (segnalante o whistleblower) che, venuto a conoscenza di condotte illecite in ragione del rapporto di lavoro, ometta di segnalarle per il timore di subire conseguenze pregiudizievoli.

Non risultano attualmente azioni legali pendenti legate a comportamenti anti-competitivi, anticoncorrenziali, violazioni anti-trust nonché pratiche monopolistiche.

Privacy dei clienti

MOM, con delibera del CdA del 15 maggio 2018, ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati. In seguito, ha iniziato un percorso di adeguamento alla normativa applicabile sulla privacy, MOM continua nell'impegno al rispetto nel trattamento dei dati personali dei propri dipendenti e di terzi interessati adeguandosi in funzione dell'evoluzione normativa.

Causa emergenza epidemiologica, l'attività formativa programmata in presenza per la peculiarità della materia da trattare, è stata rinviata al 2021.

Ad oggi, MOM non ha registrato reclami inerenti al tema della privacy.

Sistemi di gestione e certificazioni

MOM ha sviluppato propri Sistemi di Gestione per la Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2015), per l'Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015) e per la Sicurezza (UN ISO 45001:2018).

L'ambito di certificazione ambientale ISO 14001 coinvolge 4 sedi (officina Treviso, deposito autostazione Treviso e sede legale/amministrativa e deposito/officina di Conegliano).

Le nostre certificazioni



Qualità'

La ISO 9001 è la norma di riferimento per un'organizzazione che intenda pianificare, attuare, monitorare e migliorare sia i processi operativi che quelli di supporto, progettando e implementando il sistema di gestione qualità come mezzo per raggiungere gli obiettivi. Il cliente e la sua soddisfazione sono al centro della ISO 9001; ogni attività, applicazione e monitoraggio delle attività/processi è infatti volta a determinare il massimo soddisfacimento del cliente. Le fasi di applicazione della norma partono dalla definizione delle procedure e registrazioni per ogni singolo processo o macro processo identificato all'interno dell'organizzazione aziendale



Ambiente

Certificarsi secondo la ISO 14001 non è obbligatorio, ma è frutto della scelta volontaria dell'azienda/organizzazione che decide di stabilire/attuare/mantenere attivo/migliorare un proprio sistema di gestione ambientale. La certificazione sta a dimostrare che l'organizzazione certificata ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. La ISO 14001 non è quindi una certificazione di processo.



Sicurezza

La certificazione ISO 45001 offre alle organizzazioni, oltre ad uno standard riconosciuto a livello internazionale, l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, la gestione della conformità legislativa, la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori. L'approccio sistemico facilita la diminuzione del numero di incidenti e la continuità del business e coinvolge anche ai propri contractors e fornitori.

Emergenza Covid-19: interventi conseguenti

Organizzazione della struttura

L'Azienda, fin dai primi giorni dell'emergenza, ha creato una **task-force interna**, formata da personale apicale, la quale si è riunita costantemente al fine di affrontare le varie problematiche (es. approvvigionamento dispositivi di prevenzione, rimodulazione dei servizi, predisposizione cartellonistica). In seguito, è stata individuata anche una figura interna con funzioni di coordinamento per l'applicazione dei piani di intervento emergenziali.

Misure di contenimento del contagio nei luoghi di lavoro

A seguito dell'emergenza pandemica MOM ha adottato un protocollo di sicurezza (IOS 14.01 del 18 Marzo 2020) in applicazione al *Protocollo condiviso regolamentazione delle misure per il*

contrasto e il contenimento della diffusione da COVID19 negli ambienti di lavoro del 14 Marzo 2020 e successive integrazioni del 12 Maggio e 16 Giugno. I protocolli, le comunicazioni e gli ordini di servizio e ogni altra informazione riguardante l'emergenza, sono stati condivisi con tutto il personale mediante: ufficio Web, area riservata del sito, copie cartacee nei diversi siti, cartellonistica esposta nelle sedi.

Una adeguata informazione, con **cartellonistica** in ogni locale, è stata finalizzata a spiegare il corretto utilizzo della mascherina, il frequente lavaggio delle mani, il mantenimento della distanza interpersonale.

L'azienda ha garantito adeguata e registrata distribuzione a tutto il personale di **dispositivi personali di protezione** (prima mascherine chirurgiche e successivamente FFP2), **gel igienizzante** e ha programmato **sanificazioni** costanti degli ambienti di lavoro.

Per la sicurezza del personale di guida sono state adottate più iniziative: inizialmente sono stati interdetti con segnaletica l'area e i posti a sedere nei pressi del conducente; successivamente, sono state installate, su tutti i bus privi di cabina di guida chiusa, **soluzioni schermanti** (tende a rullo in PVC) per garantire adeguata divisione tra autista e passeggeri.

Su indicazione dell'RSPP, l'azienda si è dotata di apposite procedure di prevenzione come il modulo "Condizioni ingresso azienda" per l'**autocertificazione** da parte del personale e dei visitatori ospiti in relazione a condizioni di salute, misure di quarantena e conoscenza delle norme di comportamento adottate dall'azienda. L'azienda ha inoltre disposto l'eventuale **misurazione della temperatura corporea** in ingresso.

Campagne di screening

L'azienda ha preso parte nel maggio 2020 alla campagna di screening con **test sierologico** organizzata dall'Ulss2 presso il Palaverde di Treviso: tutti i dipendenti sono stati sottoposti a test. Successivamente, nel bimestre novembre/dicembre, MOM ha disposto, tramite affidamento a laboratorio medico privato, il **tampone rapido** per tutti i propri dipendenti.

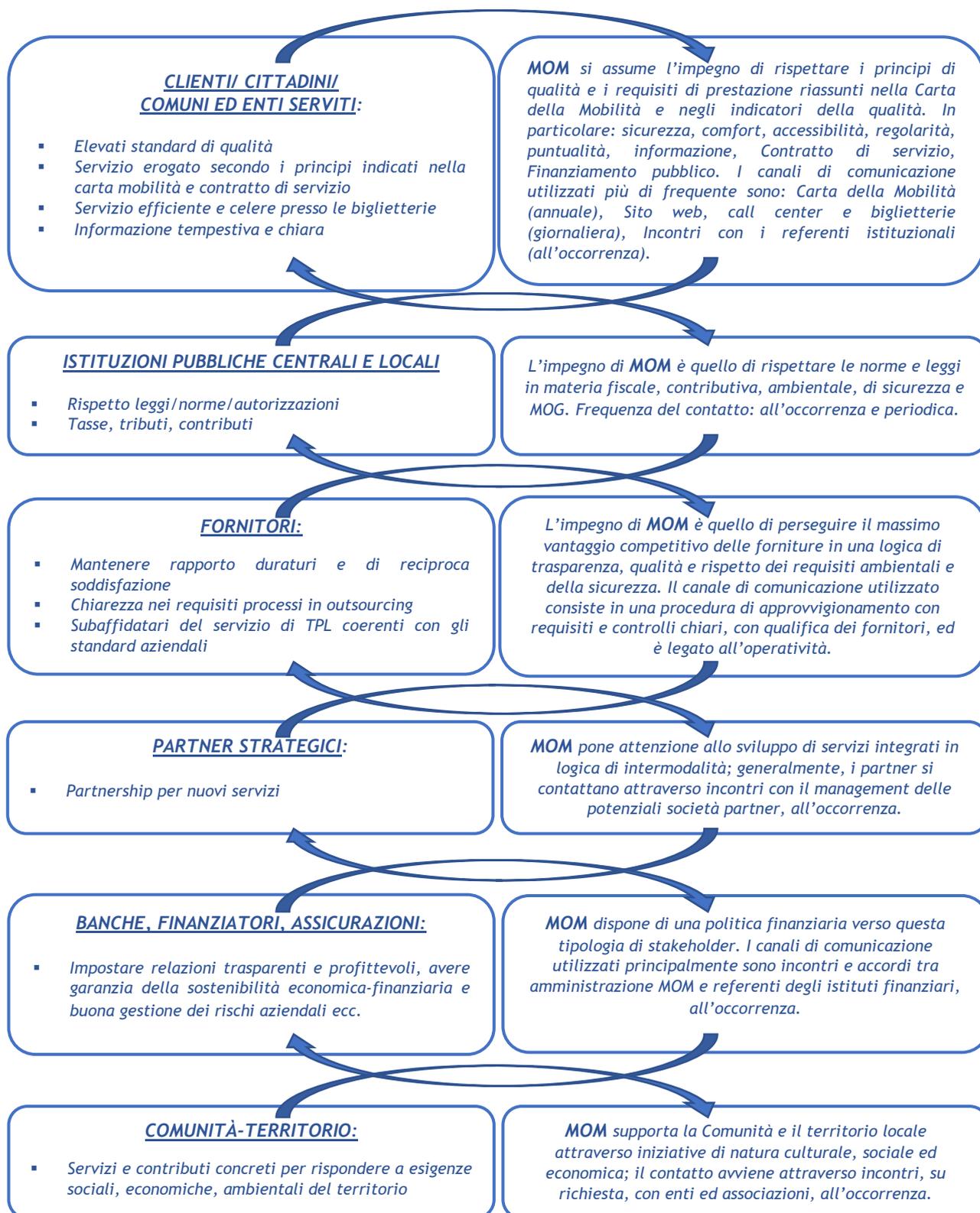
Inoltre, nei casi di dipendenti con positività a Covid-19, l'Azienda ha disposto immediati test di screening per tutti i contatti lavorativi nei 5 giorni precedenti, al fine di prevenire eventuali focolai. Va evidenziato che tali accertamenti hanno dato sempre esito negativo, escludendo quindi che la catena di contagio fosse avvenuta all'interno dell'ambiente di lavoro. Le spese di laboratorio sono state sostenute direttamente da MOM.

2.4. Analisi di materialità e coinvolgimento degli stakeholder

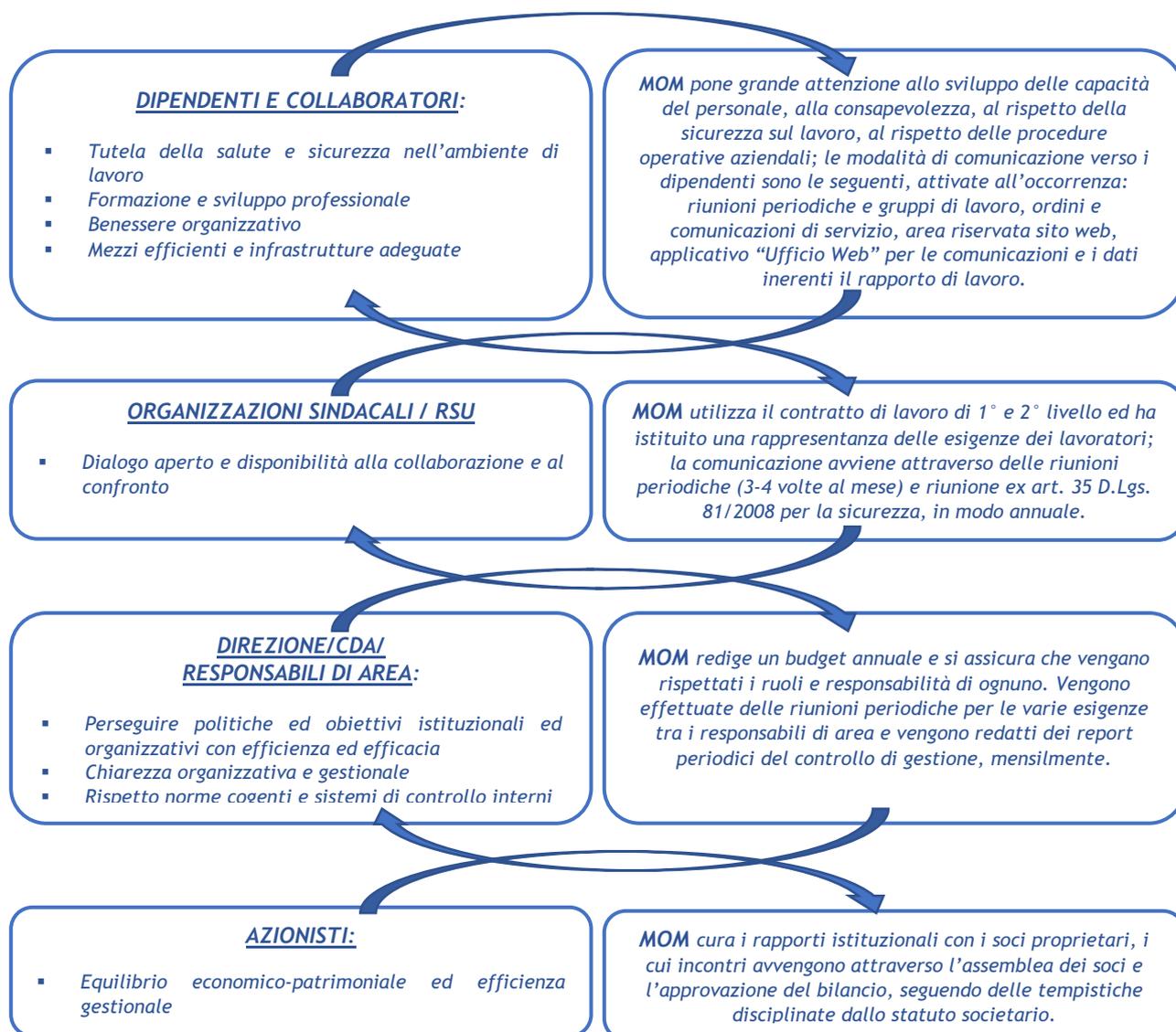
Le scelte e le attività di ogni impresa generano conseguenze positive o negative per una molteplicità di soggetti che vengono definiti stakeholder (portatori di interesse), i quali sono, allo stesso tempo e in diversa misura, interessati all'operato aziendale e capaci di influenzarlo.

Mobilità di Marca ha individuato i propri portatori di interesse e ad essi rivolge la propria rendicontazione.

Le esigenze degli stakeholder esterni e come MOM risponde:



Le esigenze degli stakeholder interni e come MOM risponde:



La matrice di materialità

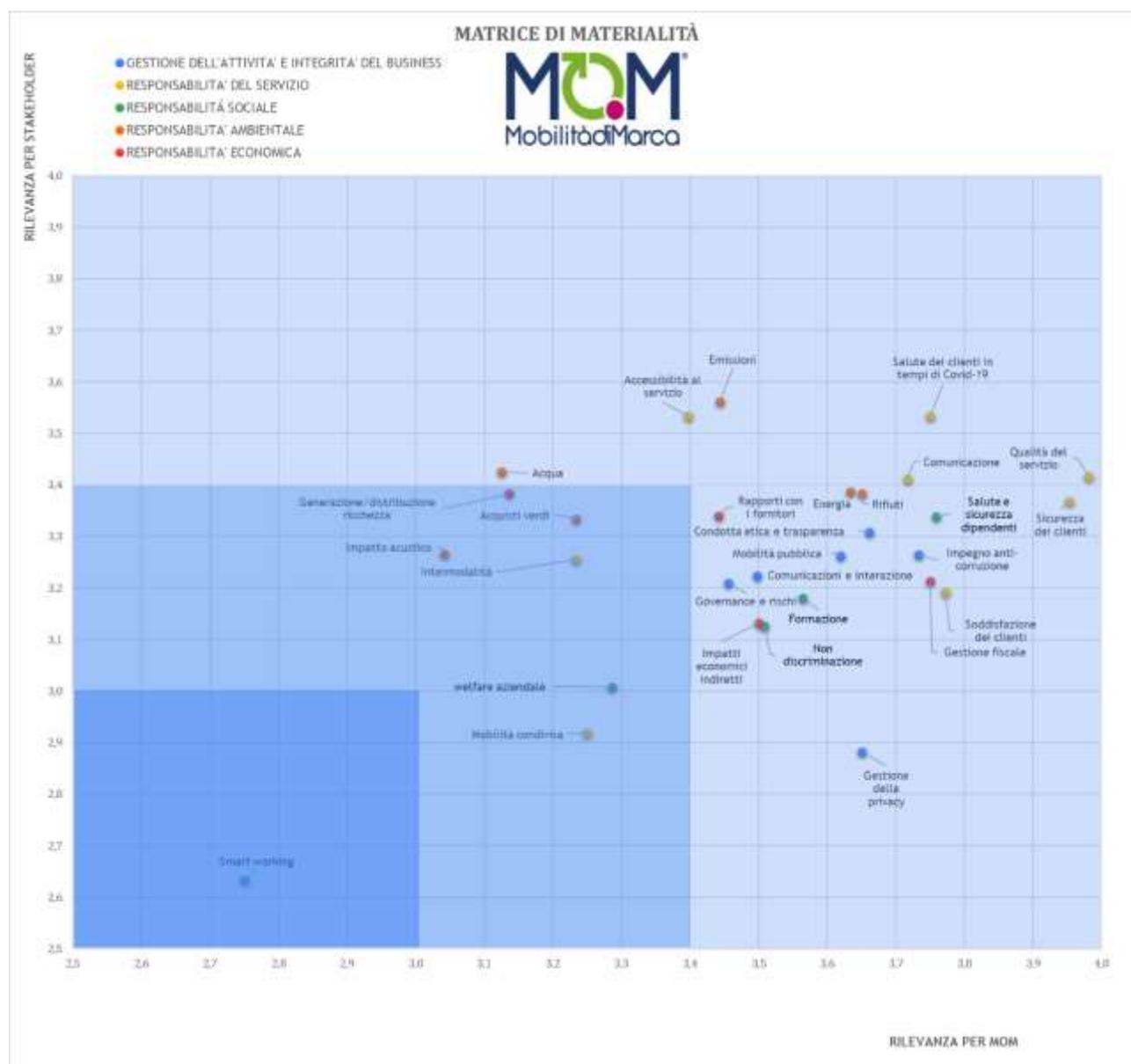
L'azienda, ai fini dell'analisi di materialità, ha svolto attività di coinvolgimento degli stakeholder per individuare gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi o che possono influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni degli interlocutori di MOM.

Un questionario online è stato inviato a una rappresentanza degli stakeholder interni (personale, membri RSU, azionisti, membri del CDA e del Collegio sindacale) e ad un campione di quelli esterni (fornitori, banche, associazioni no profit, associazioni di imprese del territorio, scuole, utenti iscritti alle newsletter).

I risultati del sondaggio hanno permesso di aggiornare la c.d. **matrice di materialità**. Tale analisi evidenzia i temi di natura sociale, ambientale, economica e di governance di maggior rilievo per l'azienda e per i suoi stakeholder. L'analisi ha seguito il principio di materialità così come richiesto dallo standard GRI.

Il grafico riportato di seguito si concentra sulle tematiche valutate come molto rilevanti per MOM e per gli stakeholder. Dall'analisi emerge come per Mobilità di Marca i temi centrali siano molteplici ai fini del proprio sviluppo sostenibile: tra questi rientrano, per esempio, la salute e sicurezza dei dipendenti, qualità del servizio, salute e sicurezza in tempi di covid-19, emissioni, energia, comunicazione, e altri ancora.

Le tematiche oggetto di analisi sono assoggettate ad una scala di valutazione, costituita dal valore minimo pari a "1" (*tematica poco rilevante*), e il valore massimo pari a "4" (*tematica altamente rilevante*). La matrice di materialità permette di dare una rappresentazione sintetica dei temi analizzati e, sulla base della valutazione effettuata, essi assumono uno specifico posizionamento che permette di identificarne il grado di rilevanza: i temi che si posizionano nella fascia più chiara della matrice rappresentano le tematiche strategicamente materiali sia per MOM, sia per gli stakeholder, mentre nella fascia di colore intermedio sono rappresentate le tematiche rilevanti e che potrebbero costituire oggetto di futuri obiettivi di miglioramento.



3. Un sistema di mobilità integrata

Continua il lavoro di riorganizzazione della rete ed adeguamento degli orari del servizio, in particolar modo nel periodo scolastico, per soddisfare le variazioni di orario degli istituti scolastici e le esigenze della clientela.

Proseguono con successo i servizi in Pool Treviso-Venezia con ACTV e i servizi integrati con Trenitalia.

Con l'acquisizione recente di nuovi veicoli a bassa emissione sono stati rivisti i turni di servizio per consentirne un'ottimizzazione nell'impiego; in particolar modo a Treviso sono stati introdotti 3 autobus elettrici utilizzati nella linea 7 urbana.

Mobilità di Marca realizza ogni anno quasi un milione di corse (in media 3.600 corse/giorno nel periodo feriale scolastico) servendo circa 663 tra Comuni e località in un'area vasta del Veneto centrale.

Servizi urbani

Il servizio urbano di MOM è caratterizzato dall'offerta di 30 linee così organizzate:

- 14 linee: Servizio Urbano Treviso e Hinterland
- 6 Linee: Servizio Urbano Vittorio Veneto
- 5 Linee: Servizio Urbano Conegliano
- 4 Linee: Servizio Urbano Montebelluna

Servizio extra urbano

MOM inoltre offre 82 Linee extraurbane che si sviluppano attraverso il territorio della provincia di Treviso e raggiungono anche città di altre province: Venezia, Padova, Vicenza, Bassano del Grappa, Feltre, Sacile.

Alcune linee sono realizzate in pool con altre aziende di trasporto (Es. Linea 8E Treviso-Venezia con AVM-ACTV, Linea 101 Treviso-Padova con Busitalia Veneto). Con diversi soggetti erogatori di servizi TPL in territori contermini, MOM ha in essere accordi commerciali a favore dei Clienti che consentono l'acquisto di un unico titolo di viaggio e l'utilizzo dei servizi di due vettori (esempio, accordi con: ATVO, Busitalia, Dolomitibus). Alcune linee sono in concessione ad altre aziende di trasporto (es. line 170, 182 etc.) ma rientrano comunque nel sistema dei servizi MOM al fine di garantire all'utenza l'utilizzo di un unico titolo di viaggio e di godere anche dei vantaggi dell'integrazione tariffaria urbano/extraurbano.

3.1. L'offerta dei servizi di MOM

Emergenza Covid-19: interventi conseguenti

Rimodulazione dei servizi

In base all'evoluzione del quadro normativo, le variazioni nell'organizzazione dei servizi MOM nel corso del 2020 si possono così riassumere:

- 01 gennaio - 13 Marzo 2020: servizi regolari
- 14 Marzo - 15 Maggio 2020: fase lockdown riduzione servizi a 1.416 corse/giorno feriale
- 15 Maggio - 05 Giugno: avvio "Fase 2", servizi portati a 2.078 corse/giorno feriale
- 05 Giugno - 13 settembre 2020: esercizio estivo regolare, salvo riduzione urbani dei centri minori.
- 14 settembre - 27 ottobre: avvio scuola con potenziamento servizi, 5.200 km aggiuntivi al giorno.

- 28 ottobre - 22 dicembre: esercizio invernale con riduzione dei solo servizi aggiuntivi scolastici.
- 23 - 31 dicembre: “zona Rossa” e “zona Arancio”, riduzione dei servizi.

Nel corso del 2020, MOM ha registrato una riduzione dei km effettuati pari al 17% rispetto all'esercizio precedente.

Dai primi giorni di marzo, quando sono state decise le misure di confinamento e di blocco nazionale, l'azienda ha registrato una drastica riduzione dei passeggeri (stimata in - 80%) e ha conseguentemente ridotto i servizi.

Durante l'estate i passeggeri sono stati circa il 40% in meno rispetto a quelli dello stesso periodo del 2019, tuttavia MOM ha erogato i propri servizi in linea con l'esercizio estivo programmato (con una riduzione che ha riguardato in particolare i servizi urbani nei centri minori).

Al fine di programmare l'esercizio invernale, l'Azienda è stata particolarmente impegnata, fin dai mesi di agosto/settembre, nel reclutamento e nella sottoscrizione di **contratti di prestazione servizi con società esterne** individuate sul territorio, anche per il tramite delle associazioni di categoria, per la gestione dei servizi aggiuntivi.

Dal 14 settembre, considerata la limitazione delle capienze dei mezzi all'80%, l'Ente di Governo ha autorizzato un **incremento delle percorrenze** tramite servizi aggiuntivi di circa **1.500 km/giorno per i servizi urbani e 3.650 Km/giorno per il servizio extraurbano**. L'incremento di spesa è stato stimato in 217.522€/mese. Nel periodo di avvio dell'anno scolastico, sono state in media 26 le corse/giorno di supporto in ambito extraurbano realizzate da ditte private, cui si sono aggiunti oltre 30 corse bis/giorno messe in campo da MOM sempre in ambito extraurbano e 52 corse aggiuntive in ambito urbano di Treviso (per rispondere al meglio alla differenziazione di ingressi/uscite adottate dagli Istituti). Inoltre, il nuovo **accordo MOM-Trenitalia**, ha ampliato il numero dei treni utilizzabili da parte degli abbonati MOM che raggiungono il polo scolastico di Lancenigo.

Criticità: la capienza dell'80% ad avvio di anno scolastico, non ha coinciso con il distanziamento sociale: tale discrasia, pur nel rispetto scrupoloso delle norme da parte di MOM, ha innescato insoddisfazione e reclami da parte della clientela. L'incremento diffuso di corse di rinforzo ha richiesto capacità di adattamento quotidiana in base alle continue variazioni di orario degli istituti.

Da Novembre, a seguito dei provvedimenti che hanno re-introdotto la DAD (Didattica a Distanza), prima al 75% e poi al 100% per gli studenti delle scuole superiori, sono stati applicati turni lavorativi ridotti rispetto all'esercizio scolastico standard, **con una programmazione che, tuttavia, ha tenuto conto dell'utilizzo dei laboratori da parte delle scuole superiori professionali e ha garantito la presenza in aula degli alunni con disabilità.**

Criticità: la necessità di garantire il servizio anche per pochi alunni frequentanti, ha determinato l'impossibilità di incidere con una rimodulazione dei servizi realmente proporzionale al notevole calo dei passeggeri, impedendo un significativo contenimento dei costi.

Piani per la riapertura delle scuole: pronti a più scenari

Sulla base delle indicazioni emerse nei tavoli di concertazione presso la Prefettura di Treviso e la Regione del Veneto, MOM ha studiato, fin da Dicembre, più piani di emergenza straordinaria in base agli scenari normativi che potrebbero verificarsi alla ripresa delle lezioni in presenza.

Un primo piano prevede una percentuale di studenti in presenza del 50%, lasciando invariata la capacità portante dei mezzi di trasporto al 50%. Un secondo piano di intervento prevede la presenza del 75% degli studenti in classe, sempre lasciando invariata la capacità di trasporto dei mezzi al 50%. Tali piani richiedono entrambi, seppur in quota differente, l'utilizzo di mezzi/personale di società terze in aggiunta ai mezzi messi a disposizione da MOM. Sono stati, inoltre, concordati ingressi/uscite differenziati per l'area di Treviso. Tuttavia, l'attesa ripresa scolastica in presenza fissata a gennaio si è realizzata solo con l'1 Febbraio 2021 (tuttavia dal 14 Marzo il Veneto è tornato in zona rossa con DAD al 100%).

Sanificazione autobus e presidi di prevenzione a disposizione dell'utenza

Fin dalla fine di febbraio 2020, Mobilità di Marca è impegnata quotidianamente nella straordinaria **sanificazione e disinfezione dei propri autobus e scuolabus**: l'interno di ogni mezzo viene accuratamente trattato con prodotti specifici a base alcolica, con particolare attenzione alle superfici di contatto. Alle attività di sanificazione sono stati dedicati **6 nuovi addetti** (reclutati tramite contratti interinali), opportunamente dotati di tute, maschere e sistemi di irrorazione. E' stato necessario, inoltre, implementare il contratto con l'azienda che fornisce i servizi di pulizia ordinaria dei mezzi.

I trattamenti di pulizia e sanificazione straordinaria riguardano anche le biglietterie e gli uffici. In biglietteria centrale è stato attivato **l'accesso con tornello dotato di fotocamera con controllo temperatura corporea e utilizzo mascherina**. Sempre in biglietteria centrale, nei periodi di maggiore afflusso, è stato dedicato personale di vigilanza (reclutato tramite ditte esterne o con addetti interni) per evitare assembramenti. All'interno degli autobus/scuolabus è a disposizione della Clientela **soluzione disinfettante per mani**, tramite uno o più dispenser. Vigè l'obbligo dell'utilizzo dei dispositivi di protezione personale per utenti e personale.

Criticità: il corretto utilizzo, sia da parte del personale di guida che dell'utenza, dei dispositivi di protezione personale (mascherine) non è stato esente da problematiche. L'azienda si è dotata di apposito Ordine di Servizio che disciplina la condotta che il conducente deve tenere in caso di utente che rifiuta di utilizzare la mascherina, prevedendo anche il possibile intervento delle Forze dell'Ordine (si ricorda infatti, che il personale aziendale non ha facoltà di applicare sanzioni in relazione alle violazioni delle disposizioni normative vigenti in materia).

Interventi innovativi per la sanificazione della flotta: progetto WiWell

MOM è stata la prima azienda del TPL in Italia ad avviare la sperimentazione delle "**pellicole sanificanti**" all'interno della flotta, prodotto brevettato dall'azienda Wippy Idea. La pellicola adesiva trasparente, trattata superficialmente con nanoparticelle di biossido di titanio, è stata applicata sulle parti vetrate dei mezzi. I pannelli adesivi occupano complessivamente una superficie di circa 3 metri quadri all'interno di ciascun veicolo. I test di laboratorio hanno dimostrato l'efficacia nell'abbattimento di micro-organismi biologici come virus, batteri e funghi, coinvolgendo sia l'aria che le superfici di contatto. Su ogni mezzo è stata apposta adeguata segnaletica informativa in merito alla presenza delle pellicole sanificanti. Il progetto WiWell, avviato con test nel mese di luglio è stato esteso nei mesi estivi a tutti i mezzi aziendali, autobus e scuolabus.

Informazione e comunicazione

Segnaletica di bordo e comunicazione variazioni di servizio

La già citata evoluzione normativa ha imposto un costante aggiornamento della **cartellonistica informativa a bordo dei mezzi** e nelle principali autostazioni, sia in riferimento alle norme di comportamento per l'accesso ai servizi, sia in relazione alle limitazioni delle capienze sui mezzi

(marker sui sedili o attestazione dei passeggeri trasportabili per ciascun mezzo in base alla carta di circolazione del veicolo).

Video tutorial sui corretti comportamenti

Prima dell'avvio dell'anno scolastico, MOM ha prodotto un video tutorial sul corretto utilizzo dei servizi e sulle norme di comportamento che è stato condiviso informalmente anche con la rete scuole/famiglie (es. tramite i gruppi genitori Whatsapp e nei siti di diversi istituti). Presente sul sito MOM e inviato anche tramite newsletter, il video è stato promosso sui social network e proiettato anche all'intero dei mezzi di nuova generazione tramite monitor di bordo.

Incontri ufficiali e informali con le istituzioni e il mondo della scuola

La situazione emergenziale ha comportato una sempre più stretta collaborazione e interazione con i principali stakeholder aziendali riferibili all'utenza e alla collettività.

Si sono quindi intensificati gli appuntamenti istituzionali, anche con **audizioni dell'Azienda in seno al Consiglio Provinciale e al Consiglio Comunale di Treviso**. Prima dell'avvio dell'anno scolastico 2020/2021, sono stati costanti i tavoli di confronto organizzati da **Provincia di Treviso** con la partecipazione dei Dirigenti scolastici e dell'Ufficio scolastico provinciale, sui temi: sedi scolastiche, orari scaglionati e conseguente organizzazione dei trasporti. Parallelamente, si sono svolti incontri costanti, coordinati da **Regione del Veneto**, cui hanno partecipato anche Ufficio Scolastico Regionale e le aziende del TPL, per la predisposizione di piani organizzativi in base ai possibili scenari normativi (capienze, coinvolgimento di bus turismo esterni) e conseguenti fabbisogni finanziari.

Oltre alle relazioni istituzionali già citate, MOM ha coltivato tavoli di confronto informale con il mondo della scuola, in particolare per l'area Treviso, si sono svolti più confronti con i **Presidenti dei Consigli d'Istituto** su temi come: rimborsi dei titoli di viaggio e organizzazione dei servizi. Tavoli analoghi si sono svolti anche a Bassano del Grappa (VI), coordinati dal locale Comune. Il dialogo costruttivo con le famiglie degli studenti ha consentito a MOM di chiarire la propria organizzazione dei servizi e raccogliere suggerimenti e richieste di miglioramento.

L'Azienda ha attivato un **canale di comunicazione diretto per gli Istituti scolastici** serviti (circa 80 scuole, nei poli scolastici della provincia di Treviso, oltre che di Bassano del Grappa, Feltre, Sacile, Cittadella). Tramite un **indirizzo di posta elettronica dedicato**, gli istituti hanno comunicato direttamente e in maniera costante agli Uffici Movimento, Progettazione e SCE, le proprie variazioni di orario, il numero degli iscritti delle varie classi e i comuni di provenienza degli iscritti stessi, al fine di consentire un tempestivo adeguamento dei servizi scolastici commisurato ai reali flussi di passeggeri e alle limitazioni delle capienze vigenti.

Grazie alla rete di relazioni avviata con i dirigenti scolastici, Consigli d'Istituto, comitati genitori, è stato possibile raggiungere la popolazione studentesca con informazioni mirate veicolate anche direttamente dalle scuole alle famiglie. Si evidenzia in particolare:

- **informativa per i nuovi iscritti** alla scuola superiore (trasmessa a tutte le scuole medie e superiori della provincia di Treviso) in cui, a fronte dell'emergenza pandemica si consigliava l'utilizzo di canali di acquisto digitali e l'acquisto di abbonamenti mensili stante l'incertezza sulle modalità di avvio e prosecuzione dell'anno scolastico;

- **informativa sui rimborsi per mancato utilizzo degli abbonamenti;**
- **informativa sulle modalità di avvio dell'anno scolastico.**

Sondaggi per verificare le modificate abitudini della clientela studentesca

Nel Maggio 2020, l'azienda ha promosso direttamente un sondaggio informale verso la Clientela MOM (oltre 3mila le risposte raccolte tramite il modulo Google on line). Successivamente, nel mese di Novembre, è stato realizzato da Regione Veneto, in collaborazione con le istituzioni scolastiche e le aziende di trasporto, un secondo sondaggio che ha raccolto le opinioni di 27.742 iscritti alle scuole della Marca.

Campagna rimborsi

Avviata il 1° Agosto e conclusa il 30 settembre 2020, la Campagna Rimborsi ha dato attuazione all'art. 215 della L.77/2020 stabilendo le **misure di tutela per i pendolari del TPL per mancato utilizzo dei titoli di viaggio nel periodo di lockdown (marzo/giugno 2020).**

Nel mese di luglio l'Ufficio Commerciale ha coordinato:

- predisposizione del portale on line per le richieste
- creazione del database e dell'infrastruttura informatica
- formazione del personale addetto alle attività di back office (assegnazione di 8 risorse straordinarie in turnazione)
- informazione agli operatori di biglietteria
- informazione e assistenza alla Clientela

Nei due mesi di campagna, sono state oltre **13mila le richieste presentate on line su mobilitamarca.it** con successiva verifica in back office e accredito del titolo di viaggio prolungato direttamente sullo smartphone del cliente tramite l'App aziendale MOMUP. Si aggiungono 8.501 pratiche presentate nelle cinque biglietterie abilitate. In totale i titoli di viaggio prorogati sono stati: 21.722.

Inoltre, sono stati 1.234 i Clienti che, per cambio indirizzo di studi o residenza, hanno optato per la soluzione dei voucher, erogati in forma di biglietti gratuiti. Il valore stimato dei titoli emessi è di poco inferiore a 1,9 milioni di euro (calcolato in base alla spesa media per abbonamento mensile, moltiplicata per le mensilità erogate). Circa il 90% dei richiedenti ha ottenuto il prolungamento trimestrale (settembre/ottobre/novembre) del vecchio abbonamento annuale.

L'Azienda ha scelto di gestire la campagna rimborsi con una **forte spinta verso la digitalizzazione dei titoli di viaggio**. È stata quindi ridotta la pressione sulle biglietterie, evitando a oltre 12mila famiglie di recarsi agli sportelli, evitando assembramenti.

Criticità: l'introduzione della DAD dal mese di novembre non ha consentito alla clientela studentesca di utilizzare parzialmente la proroga del proprio abbonamento innescando ulteriori richieste di ristoro cui non è stato possibile dare risposta positiva in assenza di specifiche previsioni normative. D'altra parte, l'incertezza sulla ripresa della scuola in presenza ha minato la fidelizzazione della clientela, su cui l'azienda aveva investito nelle ultime campagne abbonamenti e ha spostato gli utilizzatori dei servizi verso l'utilizzo di singoli biglietti.

Viaggiare sicuri: sistema di videosorveglianza

La sicurezza, intesa sia come guida sicura, cioè riduzione del rischio incidenti, sia come sicurezza personale e patrimoniale, rappresenta un impegno fondamentale per MOM.

Intervenire, inoltre, in maniera tempestiva nei casi di emergenze e modificare il servizio in tempi il più possibile rapidi, in caso di disfunzioni, sono obiettivi che MOM ha raggiunto mettendo a punto alcune procedure interne che coinvolgono varie aree funzionali dell'azienda.

In caso di emergenze che possano mettere a repentaglio la sicurezza dei passeggeri (dovute a guasti, incidenti stradali, episodi di aggressione, condizioni meteo avverse, deviazioni impreviste del percorso di linea) il personale di bordo attiva immediatamente la chiamata alla Sala Controllo Esercizio che, secondo procedure standardizzate, gestisce la situazione di rischio, reale o potenziale, attraverso l'eventuale richiesta di intervento delle Forze dell'Ordine e attiva le necessarie procedure per l'invio sul posto di bus sostitutivi e/o officina mobile. Attraverso uno specifico protocollo per la comunicazione d'emergenza, inoltre, SCE invia la segnalazione anche al Servizio Clienti che è quindi in grado di dare informazioni e aggiornamenti in tempo reale all'utenza.

A bordo dei nuovi mezzi è presente un sistema di videosorveglianza supportato in prima fase dalla Sala Controllo Esercizio (SCE). La rete di videosorveglianza aziendale è diffusa in 9 siti aziendali (depositi e biglietterie). All'uopo è stato sottoscritto un accordo con azienda di vigilanza certificata che si occupa di monitorare costantemente le immagini e chiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di necessità. Infine, si è provveduto all'installazione in tutte le sedi aziendali di varchi controllati digitalmente per consentire l'accesso soltanto a personale autorizzato.

Variazioni per rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza

Resta costante il lavoro di riorganizzazione della rete ed adeguamento degli orari del servizio, in particolar modo nel periodo scolastico, per soddisfare le variazioni di orario degli istituti scolastici e le esigenze della clientela. L'ottimizzazione di orari e percorsi e l'attivazione di nuove corse, recepisce in particolar modo le segnalazioni che giungono dalla Clientela o dalle istituzioni locali. Nel corso del 2020 sono state attivate variazioni per: linee 108, 109, 135, 102, navette scolastiche Castelfranco Veneto dal 4 Gennaio; linea 106 dal 4 Febbraio; Navetta 957 e linea 167 dal 17 Febbraio; linee 112, 121, 132, 149, 104 dal 2 Novembre.

In via sperimentale, in collaborazione con Comune di Villorba e Benetton Group, è stata attivata una variazione di percorso e orari sulla linea 12 finalizzata ad un miglior servizio a favore dell'utenza lavoratrice presso il polo industriale di Castrette.

Con l'esercizio invernale, inoltre, la linea 108 ha visto una modifica con l'introduzione della fermata a servizio del polo scolastico presso H-Farm Roncade.

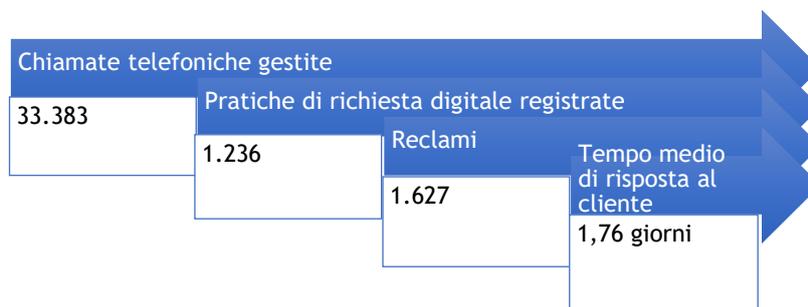
Servizio Clienti

Nell'ultimo triennio, la riorganizzazione del Servizio Clienti ha avuto come obiettivi:

- il miglioramento dei servizi erogati, monitorandone e aumentandone la qualità, attivando, in tempi sempre più rapidi, misure correttive e preventive;
- una maggiore attenzione alle esigenze e ai feedback dei Clienti, anche attraverso un coinvolgimento dell'utenza come parte attiva (nell'ottica di avvicinare il cittadino al servizio e il servizio al cittadino).

Cercando di attuare nuova visione che mette il **“Cliente al centro”** dell'attività aziendale (**Customer Centricity**), sono state adottate misure e strumenti sensibili e innovativi, per una risposta rapida a situazioni di disagio e insoddisfazione della Clientela. Pertanto, l'ufficio preposto ha proseguito nel rapportarsi operativamente con **Sala Controllo Esercizio**, **Addetti all'Esercizio** sul territorio e **Ufficio Progettazione** per una virtuosa prassi di verifica e

miglioramento del servizio, ove possibile, in tempi rapidi. L'organizzazione si riflette positivamente sul **tempo di risposta al reclamo**.



Per il prossimo futuro, gli impegni di MOM si focalizzeranno su:

- **Gestionale reclami:** Dal settembre 2017 è attivo il nuovo Database Management System per la gestione di segnalazioni/reclami/oggetti smarriti. Nel corso del 2020 è avviato l'iter per una modifica del gestionale, tale implementazione avrà l'obiettivo di tracciare statisticamente le cause di disservizio (es. quale il motivo del ritardo) o evidenziare l'incidenza dei servizi esternalizzati sul monte reclami. Una migliore identificazione delle cause di disservizio potrà garantire una maggiore capacità di intervento migliorativo.
- **Sistema prenotazione:** da inizio 2021 sarà attivo on line sul sito il nuovo sistema di prenotazione dell'appuntamento prioritario in biglietteria.
- **Nuovo portale di acquisto:** nel primo semestre 2021 sarà on line il nuovo portale di acquisto abbonamenti, tesseramento e rinnovo, con funzionalità facilitate e una usabilità migliorata per offrire alla Clientela, direttamente dal sito mobilitadimarca.it tutte le funzioni di biglietteria.
- **Pagamenti on line:** è prevista l'introduzione del **Pago PA** tra i sistemi di pagamento abilitati sul portale di mobilitadimarca.it.
- **Sistema bigliettazione ABT (Account Based Ticketing):** nel 2021, l'Azienda ha inserito tra gli obiettivi la smaterializzazione del titolo di viaggio in abbonamento tramite sistema *account based*, l'intervento va nella direzione di un ulteriore passo verso la digitalizzazione che investirà tutte le fasi: dall'acquisto del biglietto/abbonamento, all'utilizzo, fino alla fase di verifica a bordo tramite QRcode identificativo del Cliente abbonato.

Servizi integrati: bus o treno

Prosegue la sperimentazione dell'intermodalità treno+bus grazie all'accordo tra MOM e Trenitalia. Attualmente ai clienti è consentito l'uso di treno e/o bus con un unico biglietto MOM nei seguenti servizi:

Treviso - Portogruaro: gli abbonati mensili MOM hanno facoltà di utilizzare anche il servizio ferroviario.

Treviso - Lancenigo: gli abbonati studenti che frequentano il polo scolastico nel territorio di Villorba hanno a disposizione anche i servizi ferroviari negli orari di ingresso e uscita scolastica.

Treviso - Castelfranco - Vicenza / Castelfranco - Padova / Treviso - Montebelluna: i titolari di un abbonamento mensile extraurbano (studente, lavoratore o impersonale) emesso da Mobilità di Marca hanno diritto all'utilizzo anche dei servizi ferroviari. Al pari, sulle stesse direttrici, nei giorni festivi o in alcuni orari stabiliti, i Clienti Trenitalia possono utilizzare i servizi MOM.

Servizio scolastico: scuolabus materne, elementari e medie

Per l'anno scolastico 2020/21 Mobilità di Marca gestisce il servizio di trasporto scolastico (scuolabus) per le scuole di base (Materne, Elementari e Medie), nei seguenti Comuni:

- Altivole
- Breda di Piave
- Casier
- Castelfranco Veneto
- Castello di Godego
- Fonte
- Loria
- Mogliano Veneto
- Monastier di Treviso
- Paderno del Grappa
- Paese
- Ponzano Veneto
- Preganziol
- Riese Pio X
- San Biagio di Callalta
- San Zenone degli Ezzelini
- Treviso
- Villorba

Il servizio riguarda gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie situate nei territori di questi Comuni, è attivo dal primo giorno di scuola, 14 settembre 2020 e segue il Calendario Scolastico Regionale.

Altri servizi dedicati:

Bus per il mare

Causa emergenza Covid i servizi per il mare sono stati attivati tardivamente, solo con l'avvio dell'esercizio estivo il 10 giugno (venendo totalmente la parte dei servizi pre-estivi). Risulta pertanto non confrontabile l'andamento dei passeggeri e della vendita titoli di viaggio. Ad ogni modo, sono stati quasi 38mila i passeggeri trasportati (contro i 52.400 del 2020). Il totale dei titoli di viaggio venduti è di 36.434 in 4 mesi di servizio, contro i 46.071 del 2019 su cinque mensilità.

Nel corso dell'estate 2020 MOM, anche in collaborazione con soggetti privati sub-affidatari, ha realizzato alcuni servizi di trasporto per il mare a favore dei cittadini residenti nei Comuni di Paese e Vedelago.

Bus&Bike

Il progetto attivato nel 2019 non è stato replicato nel 2020, causa incertezza della situazione sul fronte pandemico. Tuttavia, si è lavorato all'ottenimento di un co-finanziamento regionale per

l'acquisto di un nuovo carrello porta-bici che consentirà di riattivare e potenziare il servizio probabilmente dalla primavera 2021.

Treviso AirLink

La situazione emergenziale ha portato alla chiusura dello scalo aeroportuale trevigiano, pertanto il servizio navetta realizzato da MOM in collaborazione con Trenitalia è stato sospeso. Il servizio sarà riattivato alla riapertura dell'aeroporto Canova.

Treviso Card 2Days & 3 Days

Considerata la sospensione del servizio Treviso Airlink la vendita dei titoli di viaggio turistici è stata ugualmente sospesa.

Accordo BicilnCittà

Nel maggio 2020 Mobilità di Marca e BicinCittà, gestore del servizio di bikesharing a Treviso (TVbike), hanno raggiunto un accordo di co-marketing per favorire l'integrazione bici+bus nel capoluogo. L'intesa consente l'utilizzo della tessera abbonato MOM per l'utilizzo del bike sharing cittadino. Per il periodo lancio i clienti MOM titolari di abbonamento hanno potuto usufruire di un mese di utilizzo totalmente gratuito del servizio bike sharing nella città di Treviso (la promozione si è conclusa il 30 giugno 2020).

Categorie deboli (LR 19/1996)

Nel corso del 2020 MOM stima in 681 mila il valore delle agevolazioni a favore di Clienti con bisogni speciali: ai mancati introiti per abbonamenti Fasce deboli (-401.021€) si aggiungono 294.734 mila euro di compartecipazione alle agevolazioni per gli abbonamenti scontati a favore di anziani nei Comuni dove previste.

Nel 2020 sono stati emessi 8.481 abbonamenti agevolati contro i 13.370 del 2019 (ex LR 19/1996).

➤ **Over 70**

Per Treviso e hinterland, in base alle attestazioni ISEE, sono stati emessi 1.261 abbonamenti annuali a prezzo agevolato (229 da 20 € e 1.032 da 70 Euro). La circolazione per questi abbonati è consentita in precise fasce orarie: 8,30 - 12,00 / 14,00 - 18,30. Nei Comuni di Conegliano e Vittorio Veneto sono stati erogati altri 643 abbonamenti annuali.

➤ **Accessibilità e servizi per persone con bisogni speciali**

Nel corso del 2019 è stata avviata in via sperimentale la possibilità di prenotazione di un servizio di trasporto per persone affette da disabilità motoria. L'accesso al servizio avviene tramite prenotazione on line (è stata attivata una specifica funzionalità nel sito MOM) e/o tramite chiamata telefonica al servizio Clienti. Attualmente il servizio sostitutivo è erogato nelle località dove MOM ha stipulato delle convenzioni con Onlus specializzate.

Durante tutto il 2020 il servizio è proseguito, anche nei periodi di limitazione della mobilità, garantendo alle persone con disabilità motoria alcuni spostamenti indispensabili (in particolare

verso strutture sanitarie), erogando servizi sostitutivi per oltre 25 mila Km con un costo per MOM di quasi 18 mila €.

Nel corso del 2020 sono proseguiti i contatti con le associazioni territoriali maggiormente rappresentative in tema di disabilità, in particolare MOM ha preso parte al tavolo comunale convocato dal Disability Manager per affrontare alcune tematiche relative al miglioramento dell'accessibilità dei servizi, in particolare nel capoluogo.

➤ *Il trasporto dei pazienti oncologici*

È consolidata da diversi anni la collaborazione con Lilt Treviso, sezione provinciale della Lega Italiana contro i Tumori. MOM ha messo a disposizione alcuni mezzi e offre gratuitamente il loro deposito, al fine di sostenere i servizi di trasporto dei pazienti oncologici. La sezione di Treviso offre infatti agli ammalati, di alcune aree della nostra provincia che hanno scarsi supporti familiari, l'accompagnamento ai luoghi di cura.

Bike station

In collaborazione con il Comune di Treviso, MOM ha realizzato il progetto Bike Station nell'ambito del programma europeo Life+Perht. Le Bike station sono stazioni per il deposito delle bici, dotate di recinzione con varco controllato e videosorveglianza.

Attraverso la sottoscrizione di un contratto e la creazione di una tessera personalizzata, è possibile assicurare la propria bici ed utilizzare le tre Bike station cittadine localizzate:

- STAZIONE CENTRALE FS (piazzale Duca D'Aosta, sotto il cavalca-ferrovia);
- FORO BOARIO, (via Castello D'Amore);
- all'interno del MIANI PARK (viale Orleans).

Noleggi

Mobilità di Marca ha a disposizione autobus dedicati per i servizi di noleggio, dotati di tutti i confort. La nostra forza viene dall'esperienza della gestione quotidiana di una vasta rete di servizi del trasporto pubblico locale.

3.2. La soddisfazione dei nostri clienti

MOM, come ogni anno, durante il mese di Marzo e mediante professionisti esterni, ha condotto l'indagine di customer satisfaction su un campione di circa 1.230 clienti. A causa dell'emergenza da Covid-19 sono state fatte solo interviste telefoniche con il coinvolgimento pertanto della clientela abbonata e non occasionale. L'indagine prevede la rilevazione di una serie di fattori di qualità, con una scala di valutazione da 1 a 10.

Fattori maggiormente apprezzati	Fattori che presentano un alto indice di importanza per l'utenza:	Fattori più critici per ambedue le tipologie di servizio:
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la sicurezza intesa come mancanza di incidenti; <input type="checkbox"/> la sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi; <input type="checkbox"/> la condotta di guida degli autisti. <input type="checkbox"/> chiarezza delle informazioni sugli orari alle paline di fermata. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la sicurezza intesa come mancanza di incidenti; <input type="checkbox"/> la sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi; <input type="checkbox"/> la condotta di guida degli autisti. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'affollamento dei mezzi (maggiormente per il servizio extraurbano); <input type="checkbox"/> la puntualità; <input type="checkbox"/> servizi dedicati a viaggiatori con ridotte capacità motorie; <input type="checkbox"/> la pulizia dei mezzi.

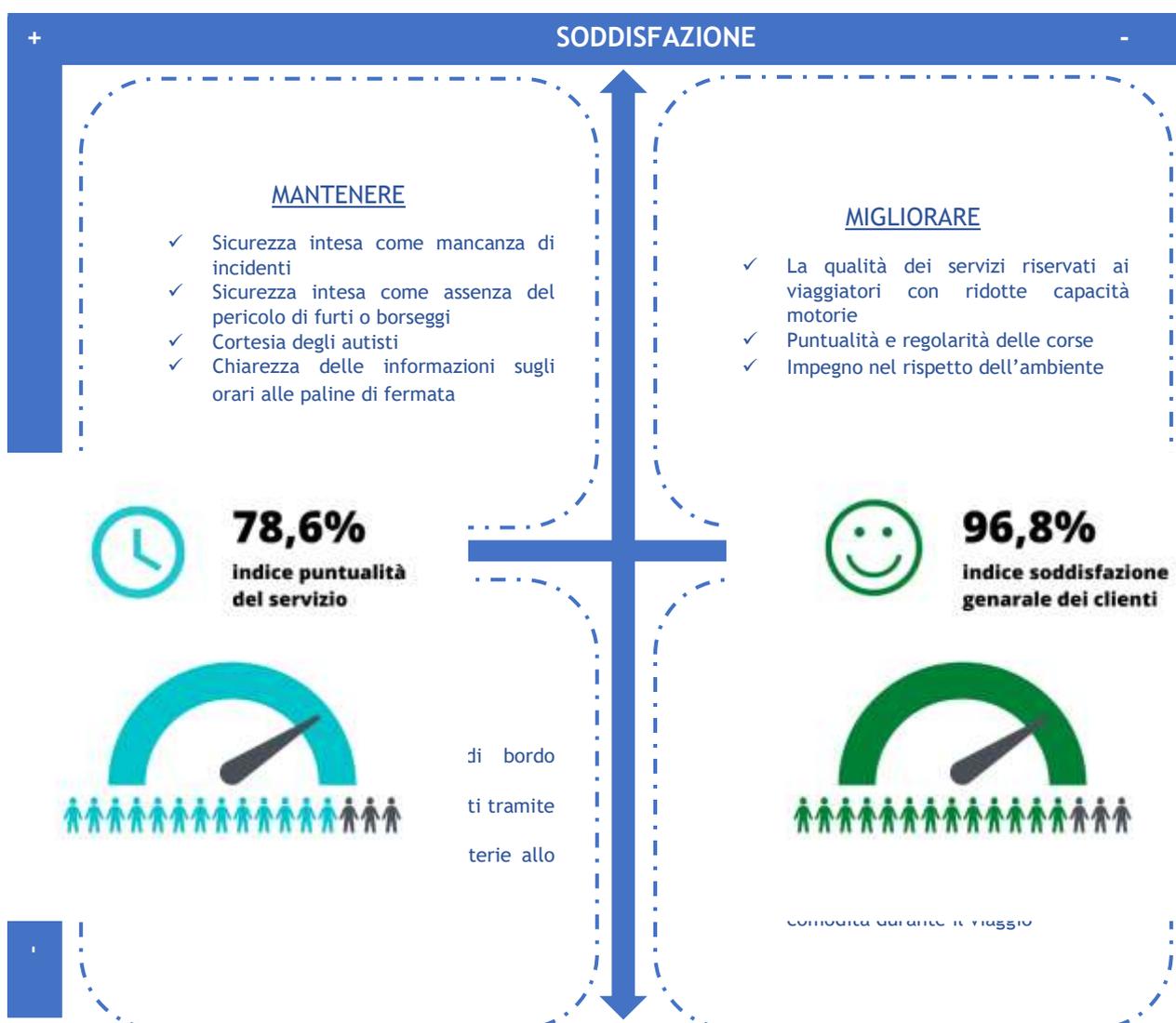
Medie di soddisfazione nel corso del tempo (scala da 1 a 10)

CONFRONTO TOTALE	2020	2019	2018
Pulizia dei mezzi	7,17	7,12	6,99
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,84	8,39	9,07
Puntualità e regolarità delle corse	6,86	7,07	6,72
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,73	7,45	7,65
Servizio svolto dalle biglietterie allo sportello	7,99	7,70	7,97
Livello di affollamento dei mezzi	6,55	7,10	6,46
Cortesìa degli autisti	7,86	7,77	7,67
Condotta di guida degli autisti	8,19	7,91	8,04
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	8,69	8,11	8,68
Informazioni offerte ai clienti al telefono	7,91	7,60	7,46
Chiarezza delle informazioni sugli orari alle paline di fermata	8,18	7,67	8,20
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,63	7,41	7,50
Coincidenze	7,40	7,37	7,09
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie*	7,39	7,04	-
Media delle medie	7,74	7,48	7,52

*Si tratta di un nuovo indicatore la cui misurazione è iniziata dal 2019.

Nella tabella “*mappa delle priorità di intervento*” dell’indagine sono evidenziati, dall’incrocio del dato sulla soddisfazione e quello dell’importanza, i fattori da mantenere (punti di forza), da migliorare, da comunicare (migliorarne la comunicazione in quanto meno importanti per la clientela) e, infine, da controllare.

La mappa delle priorità di intervento:



3.3. L'importanza del rapporto con i clienti

➤ Riorganizzazione e Restyling front office

Nel corso del 2020 è proseguita la riorganizzazione della rete vendita **Biglietterie**: Dal **02 Gennaio 2020** sono operative le nuove biglietterie di Montebelluna e Conegliano, nuove gestioni, orari al pubblico ampliati e nuovi ambienti.

➤ Nuovo tariffario

A partire dal 01 Febbraio 2020 è entrato in vigore il nuovo tariffario come deliberato dall'ente di Governo per il Trasporto Pubblico della Provincia di Treviso, che è andato a sostituire il precedente sistema tariffario vigente dal 20 Agosto 2013. Restano invariate tipologie di bigliettazione e sistemi di calcolo delle tariffe, mentre sono introdotti correttivi di riequilibrio tra titoli di viaggio per i servizi di ambito urbano (aree Treviso, Conegliano, Montebelluna, Vittorio Veneto) e i titoli per i servizi extraurbani, anche all'esito delle analisi di benchmark tra le altre realtà di settore in Veneto. L'Ente di Governo ha così recepito le sollecitazioni giunte da molti territori, applicando una riduzione tariffaria a vantaggio di una quota largamente maggioritaria dei clienti del trasporto pubblico locale, generando un riequilibrio rispetto alle condizioni contrattuali applicate agli utenti dei diversi servizi

➤ Digitalizzazione dei servizi

La semplificazione all'accesso alle informazioni e all'acquisto dei titoli di viaggio rappresenta un obiettivo strategico per l'Azienda. La digitalizzazione dei servizi, compresa la vendita dei titoli di viaggio, è realizzata per favorire l'accesso ai servizi di pubblico trasporto, rappresentando un'importante facilitazione per la Clientela e un'opportunità per la sua fidelizzazione. Avere "a portata di mano" i servizi di trasporto pubblico ne innalza la qualità e avvicina nuovi utenti alla mobilità collettiva. La drastica riduzione dei passeggeri a causa dell'emergenza pandemica e dalle misure di limitazione della mobilità dei cittadini, oltre alla didattica a distanza, ha profondamente inciso sulle vendite. Proprio la situazione emergenziale ha comunque portato la Clientela a privilegiare gli acquisti digitali (se si guarda al numero totale di transazioni su sito e app il numero è in aumento: +4,59%). Attenendosi alle Linee guida nazionali per il contenimento dell'emergenza pandemica, l'Azienda ha promosso i canali di acquisto digitali anche tramite apposita **campagna di comunicazione** a partire dall'ottobre 2020, denominata **Ticket Easy**.

Modalità	2020		2019		Variazione %
	Transazioni	Incassato	Transazioni	Incassato	Incassato
Bancomat	1.817	90.668 €	2.386	202.357 €	-55,19%
Biglietto SMS*	7.427	11.017 €	95.500	124.150 €	-91,13%
On line e App	89.605	668.831 €	85.913	1.215.319 €	-44,94%
TOTALE	98.849	770.525 €	183.799	1.541.826 €	-50 %

➤ *Mobilitadimarca.it: Servizi e Vendite On line*

Nel corso del 2020 è stata ampliata la funzionalità degli acquisti da sito dei biglietti: nell'area travel planner è ora possibile acquistare i biglietti on line selezionando origine e destinazione e scegliendo la propria soluzione. Il titolo di viaggio (prima acquistabile in biglietteria on line a tariffa fissa) una volta acquistato viene visualizzato su MOMUP.

➤ *App MOMUP*

L'App MOMUP nata a dicembre 2018, ha proseguito la sua crescita in termini di utilizzo da parte della Clientela e di implementazioni delle funzionalità.

Nel 2020 si è proseguito nell'implementazione e semplificazione delle funzioni di acquisto:

- **Validazione con un touch:** Dal 1° Febbraio 2020 chi sale a bordo di un bus MOM con un biglietto acquistato con MOMUP non deve più cercare lo sticker di attivazione tramite QRCode o NFC, ma basta cliccare un tasto ATTIVA in app per far iniziare la validità del titolo di viaggio digitale.
- **Abbonati solo con smartphone:** Dal 12 Dicembre gli abbonati che acquistano su MOMUP non sono tenuti ad avere con sé la tessera abbonato plastificata né a validare alla salita: la tessera in formato digitale è replicata all'interno dell'app e il viaggiatore deve soltanto esibire il suo abbonamento digitale alla salita e in caso di controllo.

La situazione emergenziale, oltre alla gestione della Campagna rimborsi attraverso emissione digitale di titoli su MOMUP, ha comportato un trasferimento massiccio di clienti verso l'applicativo (13mila i rimborsi-Covid emessi su App). I dispositivi attivi risultano essere a fine 2020: 21.355 (Android) e 7.466 (iOS) per un totale di **quasi 29mila utilizzatori**. In particolare, le installazioni attive su Android sono passate da 12.685 del 01 Gennaio alle 21.419 del 31 Dicembre, +69% (con un picco di quasi 24mila utenti attivi ad inizio ottobre 2020).

Comunicazione

➤ Rete di comunicazione

Obiettivo aziendale è quello di rendere sempre più puntuale e tempestiva l'informazione alla Clientela mettendo a disposizione un ventaglio di servizi di comunicazione.

Network informativo

Oltre al Servizio Clienti telefonico e al sito (con l'apposita sezione Infomobilità in cui confluiscono gli avvisi di variazione del servizio), è attiva la rete dei social network (Pagina Facebook, canale Telegram "Servizio Clienti MOM", profilo Instagram).

Newsletter

In concomitanza con la campagna rimborsi, ad agosto 2020, è stato realizzato il restyling della **newsletter**. MOMInforma è l'aggiornamento via e-mail dedicato alla Clientela MOM (**32.400 i contatti attualmente attivi**). La nuova newsletter ha comportato l'investimento per l'acquisto di una piattaforma gestionale di invio. Si evidenzia che erano 400 gli utenti iscritti alla newsletter MOM nel 2018, 25mila a fine 2019, oltre 32mila nel 2020, facendo dello strumento newsletter uno dei canali di comunicazione azienda-cliente più efficaci.

➤ *Sito mobilitadimarca.it*

La forte emorragia di clienti, causata dall'emergenza pandemica, ha notevolmente ridotto l'accesso al sito per ragioni informative.

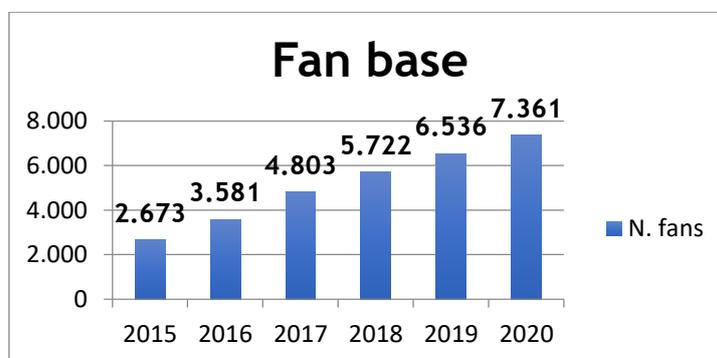
2019	2020	2019	2020	2019	2020
Utenti		Nuovi utenti		Sessioni	
616.869	342.342	587.291	323.034	1.392.240	516.438
- 44,50%		-45,00%		-62,91%	
Sessioni per utente		Visualizzazioni pagine		Pagine per sessione	
2,26	1,51	3.904.601	1.061.564	2,80	2,06
-33,16%		-72,81%		-26,71%	
Durata sessione		Frequenza di rimbalzo			
00:01:58	00:01:17	43,81	64,16%		
-35,27%		+46,46%			

➤ Social Network

Oltre a dare informazioni tempestive, aggiornamenti sui servizi e notizie sull'azienda, i canali social rappresentano uno strumento oggi indispensabile per coltivare il dialogo con la Clientela.

Facebook

La pagina Facebook aziendale vede a fine Dicembre 2020 7.361 fans (+12,6%). Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 355 post che hanno registrato 977mila visualizzazioni. Nonostante il calo dei passeggeri il dialogo social con la clientela è sempre stato attivo ed è anzi cresciuto in termini di like e commenti.



	2020	2019	2018
Like	10.983	7.571	5.030
Commenti	1.609	420	583
Condivisioni	2.531	3.109	2.574
Fans attivi/giorno	169	171	118
Impressions	977.409	1.609.405	758.469

Telegram

Creato nel maggio 2018 il Canale "Servizio Clienti MOM" ha attualmente 348 iscritti contro i 229 del 2019 (+52%): consente la visualizzazione in tempo reale di tutte le notizie di infomobilità (variazioni ai servizi, modifiche orari, deviazioni).

Canali Telegram per informative agli autisti

La digitalizzazione del sistema informativo ha coinvolto anche la comunicazione interna con la creazione di Canali Telegram privati per la diffusione in tempo reale agli autisti delle indicazioni di deviazione o variazione dei servizi (i dipendenti iscritti su base volontaria sono passati dai 137 del 2019 ai 174 del 2020).

4. Il valore della comunità per MOM

4.1. *Lo sviluppo di una cultura della mobilità sostenibile*

Nonostante la particolarità dell'annualità 2020, MOM ha proseguito un'intensa rete di contatti e collaborazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni, mettendosi in costante ascolto delle esigenze del territorio.

MOM ha partecipato attivamente al tavolo di partenariato Urbecom l'accordo di partenariato tra Enti locali (Comune di Treviso, Provincia di Treviso e Camera di Commercio di Treviso - Belluno), associazioni di categoria, enti e associazioni culturali, associazioni locali e attività economiche per la gestione e lo sviluppo del centro storico e urbano di Treviso. Avanzando alcune progettazioni nell'ambito del Bando Regionale per lo sviluppo dei Distretti del Commercio.

L'Azienda è stata inoltre coinvolta dal Comune di Treviso nell'ambito degli incontri preparatori per la stesura del nuovo PUMS (Piano Urbano per la Mobilità Sostenibile).

Proficui contatti sono proseguiti con le amministrazioni locali, in particolare dei Comuni di Castelfranco Veneto e Montebelluna, dove è in corso la realizzazione delle nuove autostazioni

Da Novembre MOM è stata partner del Comune di Treviso nella campagna di comunicazione "In20Xil20" che ha visto testimonial 20 trevigiani in concomitanza con la Giornata contro la Violenza di Genere (20 Novembre).

Nel corso dell'emergenza pandemica, inoltre, la biglietteria centrale di Treviso ha ospitato lo sportello per gli utenti dell'ATER (Azienda territoriale Edilizia residenziale pubblica).

4.2. *Le associazioni di categoria*

Mobilità di Marca applica il contratto Autoferrotranvieri ed è iscritta alle associazioni di categoria delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia **ASSTRA** e **ANAV**; inoltre, è iscritta a **Assindustria VenetoCentro**.

Partecipa ad alcuni gruppi di lavoro e agli incontri organizzati dalle stesse su tutti principali temi che coinvolgono direttamente MOM.

L'azienda non ha erogato **contributi** a partiti politici o ad associazioni a supporto di **cause politiche**.

5. Responsabilità economica e lo sviluppo dell'indotto

Emergenza Covid-19: interventi conseguenti

Impatti economici: Le misure prese dal governo per il contenimento della diffusione del Coronavirus, il lock down di oltre 2 mesi, hanno avuto una pesantissima ricaduta nell'organizzazione di tutte le aziende del trasporto pubblico locale. In termini economici, MOM ha subito una forte contrazione dei ricavi dai titoli di viaggio, legata alle misure di contenimento del contagio; l'organizzazione, dunque, ha messo in atto una serie di misure finalizzate a contrastare alcuni effetti dell'emergenza sanitaria.

La riduzione del servizio registrata ha impattato fortemente non solo i ricavi in termini di minori ricavi tariffari, bensì anche le componenti di costo legate ai consumi, quali costi dei carburanti.

I ricavi hanno risentito degli effetti dell'emergenza sanitaria soprattutto per quanto riguarda i ricavi tariffari e i corrispettivi autobus, essendo stato interrotto il servizio scolastico; il costo del personale rappresenta la voce di costo più rilevante, costituendo il 48% del totale dei costi sostenuti da MOM. Fra i costi, ci sono importanti interventi di sanificazione e acquisto di DPI necessari per contrastare la diffusione del contagio durante l'emergenza sanitaria, per i quali MOM è arrivata a spendere 350.000 euro da gennaio ad ottobre 2020.

Il Bilancio 2020 manifesta una situazione di difficile confronto con gli indici dei bilanci degli esercizi precedenti stante la problematica di una situazione anomala riferita alla pandemia.

I contributi stanziati dallo Stato a copertura dei mancati introiti, anche se per la maggior parte non ancora erogati, hanno permesso di avere un conto economico in linea di galleggiamento. A questi si sono uniti gli sforzi della Direzione per contenere quanto più possibile i costi della struttura, operazione che ha dato i suoi frutti tanto che il risultato d'esercizio risulta essere positivo.

Di contro la posizione finanziaria della società, cioè la capacità di creare flussi positivi di cassa, mette in luce una situazione non particolarmente brillante determinata da una disponibilità al 31 dicembre 2020 di poco più di 800.000 euro.

Ovviamente, mancando gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, non essendo stati ancora erogati i finanziamenti stanziati, avendo pagato cash l'acquisto del nuovo deposito non si poteva che attendere una contrazione così marcata rispetto all'esercizio precedente (-9,6 milioni di euro).

Il risultato d'esercizio risulta quindi essere positivo per 136.951 euro grazie ai contributi stanziati a copertura dei mancati introiti derivanti dalla vendita di titoli di viaggio e per i servizi aggiuntivi.

Tali stanziamenti hanno pesato nel conto economico di MOM per rispettivamente per 4,5 e 1,5 milioni di euro.

Non solo gli aiuti ma anche un'attenta gestione delle risorse ha contribuito al buon risultato: la contrazione dei costi di carburante dovuta alle minori percorrenze, ma anche l'attenzione a tutte le voci di spesa, nonché il ricorso al FIS (Cig) hanno fatto sì che si concretizzassero risparmi nei vari capitoli del conto economico tali da permettere un esito finale sicuramente apprezzabile.

Va sottolineato che l'obiettivo di riportare in attivo il bilancio considerato l'esercizio precedente come una delle priorità dell'azienda, è stato raggiunto nonostante la situazione assolutamente

anomala vissuta; ora la sfida è quella di confermare nel 2021 quanto di positivo emerso nell'esercizio appena concluso, cercando un ulteriore aggiustamento sia per quanto riguarda l'incremento dei ricavi sia per la contrazione dei costi.

5.1. Valore economico generato e distribuito

Il quadro d'insieme degli aspetti economici relativi all'attività di MOM viene messo in evidenza attraverso il calcolo del Valore Economico Generato e Distribuito, che può essere definito come la ricchezza creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività. Il Valore Economico Distribuito è uno degli elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico e sociale della Società, nonché la ricchezza generata e distribuita ad alcune categorie di soggetti che, con i loro differenti contributi, hanno concorso a produrla e/o che sono comunque fra i principali stakeholder della Società stessa. Il Valore Trattenuto, invece, rappresenta la parte di risorse economiche trattenute all'interno della Società per il suo stesso sostentamento e la sostenibilità nel tempo.

Nel 2020, il Valore Economico Generato è stato pari a circa 48,1 milioni di euro. Di questi, una cifra pari al 87,9% è stata distribuita agli stakeholder, secondo il prospetto riportato in seguito. La quota trattenuta dalla Società è pari al 12,1% per 5,8 milioni di euro: corrisponde a quanto è stato investito all'interno della stessa ed esprime il valore degli ammortamenti, degli accantonamenti e degli incrementi delle Riserve.

Da notare la presenza a bilancio di una serie di accantonamenti effettuati a copertura di eventuali rischi economici futuri, generati dal rinnovo del CCNL, da cause legali in corso e da mancati incassi di contributi stanziati a ristoro delle perdite causate dalla pandemia.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	Al 31.12.2020	Al 31.12.2019	Al 31.12.2018
<i>(migliaia di euro)</i>			
Valore economico generato da MOM	48.141	53.585	52.828
Ricavi	37.079	46.403	45.537
Altri proventi	11.040	7.132	7.245
Proventi finanziari	49	31	12
Svalutazione crediti	82		
Proventi/oneri dalla vendita di attività materiali ed immateriali	6	20	34
Valore economico distribuito	42.325	49.235	48.086
Costi operativi	17.628	21.703	21.255
Remunerazione dei collaboratori	24.237	27.046	26.407
Remunerazione dei finanziatori	49	47	
Remunerazione degli investitori			
Remunerazione della pubblica amministrazione	410	431	409
Liberalità esterne	1	9	15
Valore economico trattenuto	5.767	4.350	4.742
Ammortamenti	5.005	5191	4.717
Accantonamenti	625		

Riserve	137	-841	25
---------	-----	------	----

Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Finanziamenti ricevuti	2020	2019	2018
	Migliaia di Euro		
Agevolazioni e finanziamenti ricevuti	3.149	4.801	2.223

La nostra società riesce ad accedere a finanziamenti pubblici soprattutto in funzione dell'adesione a programmi regionali o europei legati alla sostituzione di mezzi obsoleti o per innovazioni tecnologiche legate sempre al trasporto pubblico.

Nel corso del 2020 i contributi ricevuti ammontano a 3.149 migliaia di euro a copertura degli acquisti effettuati nel 2019. Per gli acquisti effettuati nel 2020 si dovrà attendere il 2021 per l'incasso dei contributi ad essi relativi.

Nel corso dell'esercizio precedente la somma era del 50% più elevata in quanto riguardava anche parte della contribuzione di cui alla DGRV 510 che si è esaurita appunto nel 2019. Solitamente tale tipologia di investimento in materiale rotabile risulta essere finanziata in misura variabile tra il 60 e il 70%.

Sempre a causa della pandemia, nell'ambito dell'incertezza generale che ancora grava sul momento di ritorno alla normalità, si è pensato di non aggiornare il piano industriale 2020-2022 approvato dal CdA, ma di confermare gli investimenti sia in mezzi che in tecnologie legati temporalmente alle disponibilità di risorse rese fruibili da delibere regionali.

5.2. Il valore degli investimenti in infrastrutture e servizi

Nel corso dell'anno 2017 Mobilità di Marca ha iniziato un processo volto alla "patrimonializzazione" dell'Azienda, ampiamente descritto nel Piano Industriale 2017/2019 e ribadito e confermato nei successivi Piani 2018/2020 e 2019/2021.

La prima operazione portata a compimento è l'acquisizione, con fondi propri, dell'immobile adibito alle riparazioni dei veicoli di proprietà; tale operazione consentirà di poter intervenire, in qualità di proprietari, nei prossimi 2 anni, per effettuare l'ammodernamento e lo sviluppo dell'immobile.

Nel corso dell'esercizio appena concluso MOM ha risolto il contratto di disponibilità sottoscritto nel 2019 per la progettazione, la costruzione e il successivo affidamento a MOM di un'area funzionale e strutturata di 30.000 mq da adibire a deposito e palazzina uffici. Tale investimento, adiacente all'officina di via Castellana e del valore complessivo di quasi 7 milioni di euro, è stato momentaneamente finanziato in toto con risorse dell'azienda, ma a breve sarà sottoscritto un mutuo a copertura parziale (4,5 milioni di euro) dell'esborso effettuato.

OBIETTIVI

Contestualmente all'acquisto dell'officina, Mobilità di Marca nei prossimi anni continuerà l'attività di "patrimonializzazione" mediante acquisizione di nuovi immobili oppure mediante operazioni di "retrofitting" ed "energy saving" degli immobili di proprietà.

Area di Castelfranco Veneto

Nel comune di Castelfranco Veneto è in costruzione un deposito/officina di proprietà; l'inizio dei lavori era previsto per l'estate 2018, ma si è protratto a causa della bonifica bellica che si è dovuto effettuare sul terreno, e pertanto la conclusione prevista per 2020 (deposito) e 2021 (officina) slitterà di circa un anno, anche a causa del fermo lavori causato dal Covid. Il valore complessivo dell'opera ammonta a circa 3.000.000 euro. Tale investimento consentirà all'azienda l'abbandono dell'officina di Riese Pio X° (con un significativo risparmio di consumi ed emissioni) e una razionalizzazione e integrazione del servizio con altre tipologie di trasporto (integrazione ferro/gomma) vista anche l'ipotesi della nuova autostazione di Castelfranco che sarà realizzata a cura dell'amministrazione comunale vicino allo scalo ferroviario e al nuovo deposito di Mobilità di Marca Spa.

Materiale rotabile

Il parco mezzi di MOM, utilizzato per il solo servizio di trasporto pubblico locale, presenta un'età media elevata, pari a **12,88** anni per l'area urbana e **14,89** per l'interurbana, più elevata della media nazionale di 11,4 anni del 2019.

La maggior parte del materiale rotabile è costituito da mezzi a gasolio, il 92% del totale dei mezzi di MOM. Nel servizio urbano il 22% dei mezzi è a metano e 4 mezzi sono elettrici.

2020	N° mezzi	Età media (in anni)
URBANO	143	12,88
• <i>Gasolio</i>	105	13,82
• <i>Metano</i>	32	11,86
• <i>Elettrico</i>	4	2,91
• <i>Gasolio ibrido</i>	2	0,18
INTERURBANO	324	14,89
• <i>Gasolio</i>	324	14,89
TOTALE	467	-

Analizzando le classi di emissione la situazione risulta essere la seguente (esclusi veicoli a metano ed elettrici):

<i>Gasolio - 2020</i>	N° mezzi	Età media (in anni)
Euro1	6	24,94
Euro2	107	21,52
Euro3	173	16,80
Euro4	3	13,21
Euro5	56	11,71
Euro6	84	2,63
TOTALE	429	14,63

Nel corso degli anni 2016/2017 MOM ha iniziato un processo di rinnovamento del Parco Rotabile che continua negli anni a venire, come previsto nei vari Piani Industriali fin qui approvati, in funzione delle risorse messe a disposizione da regione e Comunità Europea. Ciò comporta e comporterà un consistente svecchiamento del Parco Mezzi.

Gli acquisti effettuati nell'ultimo esercizio risultano essere stati i seguenti:

- 4 autobus SETRA modello S418, destinati al trasporto extraurbano;
- 1 autobus MERCEDES CITARO 0530 G, destinati al trasporto urbano;
- 5 autobus MAN TRUCK Lion's City C, destinati al trasporto extraurbano;
- 2 autobus MERCEDES CITARO Hybrid, destinati al trasporto urbano

L'importo complessivo di spesa per questi 12 mezzi ammonta a 3.378.117 euro, finanziati in parte con il contributo di fondi europei messi a disposizione dal POR-FESR (800.000 euro), in parte con il contributo dello stato attraverso le Regioni (980.000 euro) e per il residuo con risorse della nostra società.

Inoltre, sono stati acquistati nel corso dell'esercizio i seguenti mezzi, arrivati nel 2019 ma immatricolati poi nel 2020:

- 8 autobus IVECO CROSSWAY INTERCITY, 12 metri, destinati al trasporto extraurbano;
- 2 autobus MENARINI CITYMOOD, 10 metri, destinato al trasporto urbano;
- 1 autobus MENARINI CITYMOOD, 12 metri, destinato al trasporto urbano;
- 4 autobus MERCEDES CITARO 0530 G, 12 metri, destinati al trasporto urbano.

L'importo complessivo di spesa per tali mezzi ammonta a 3.608.464 euro, finanziati per 2.023.000 euro grazie ai fondi regionali di cui alla DGR 462/2018, e per il residuo parte in autofinanziamento e parte attraverso l'accensione di un mutuo.

Sono stati acquistati anche autobus usati, e altri acquistati nel 2019 sono stati immatricolati nel 2020: 1 autobus SETRA modello SG 321 UL, 2 autobus MERCEDES, 1 autobus SCANIA e 3 autobus MERCEDES CITARO G precedentemente annoverati tra le immobilizzazioni in corso; l'esborso complessivo è stato di 88.000 euro.

Nel corso dell'esercizio, per il potenziamento della flotta in seguito alla gestione dei nuovi servizi scolastici, e grazie all'opportunità offerta dalla vendita in blocco effettuata da ACTT Servizi a causa della dismissione del servizio, si è provveduto all'acquisto di 22 scuolabus tra IVECO e KING LONG, per una spesa complessiva di circa 175.000 euro, completamente autofinanziati da MOM.

A quanto sopra indicato, vanno poi aggiunti ulteriori investimenti previsti nel biennio 2021-2022 finanziati in parte da fondi Regionali (D.G.R. 826/2020) per complessivi 18 automezzi. È inoltre previsto l'investimento per l'acquisto di un ulteriore veicolo, finanziato con fondi Comunitari (POR - FESR Treviso/Montebelluna) e sempre grazie alla riassegnazione di fondi non utilizzati da altri operatori ("Assegnazione delle risorse di efficacia") ulteriori 6 autobus ibridi e a metano. Viene riportato il dettaglio nella tabella che segue:

Provenienza fondi	Veicoli
DGR 826/2020	<ul style="list-style-type: none"> • N.5 autobus urbani lunghezza 12 metri classe di emissione euro 6 ibridi alimentati a metano; • N.4 autobus extraurbani lunghezza 12 metri classe di emissione euro 6 ibridi alimentati a metano; • N.9 autobus urbani lunghezza 13,75 metri classe di emissione euro 6 alimentati a metano;
POR - FESR Montebelluna:	<ul style="list-style-type: none"> • N.1 autobus sub urbano elettrico; • N.3 autobus ibridi a metano
POR - FESR Treviso:	<ul style="list-style-type: none"> • N.3 autobus a metano

Per l'anno 2020 non si rilevano sanzioni significative per inosservanza di leggi o regolamenti in campo sociale ed economico.

5.3. *I rapporti con i nostri fornitori*

Strategie di approvvigionamento

Con l'introduzione dell'Albo Fornitori MOM, a partire dall'anno 2017, la società ha strutturato un proprio albo di operatori economici pre-qualificati sulla base della categoria merceologica e classe economica di appartenenza: il Regolamento Albo Fornitori MOM (approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 21/06/2017) disciplina l'istituzione ed il funzionamento dell'elenco di operatori economici ivi iscritti. L'Albo è articolato per categorie merceologiche e fasce di importo, ha lo scopo di definire un numero di operatori economici per i quali risultano preliminarmente dichiarati i requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del Codice dei contratti pubblici e quelli di capacità economica e finanziaria nonché i requisiti di capacità tecnica e professionale richiesti per la categoria merceologica per la quale gli operatori economici richiedono di essere qualificati. Con la presentazione dell'istanza di iscrizione, il fornitore s'impegna preliminarmente al rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, e ad una condotta in linea con il Modello Organizzativo e con il P.T.P.C. di MOM; l'inosservanza di tali impegni legittima MOM all'eventuale sospensione o annullamento dell'iscrizione ovvero alla risoluzione degli eventuali rapporti contrattuali instaurati.

Per quanto concerne invece all'aggiudicazione delle procedure competitive, la società, in sede di aggiudicazione, attua le verifiche previste dalla legislazione vigente utili a verificare la rispondenza dei requisiti dichiarati dall'operatore economico in sede di gara sia in relazione all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. che quelli riferiti agli aspetti tecnico-organizzativi ed economico finanziari.

Oltre ai requisiti "minimi" fissati dal regolamento di iscrizione Albo, il fornitore all'atto dell'iscrizione segnala/carica a portale eventuali certificazioni (es. ISO 9001-14001-45001) in suo possesso; peraltro per la categoria lavori, qualora il soggetto sia in possesso di attestazione SOA, è esonerato dalla presentazione dell'autocertificazione dei requisiti di capacità economica e tecnica, in quanto per appalti di lavori superiori a € 150.000, sono attestati dalla predetta certificazione.

La società si è dotata, a partire dal 2017, di propri regolamenti in relazione a:

- modalità di iscrizione all'Albo Fornitori;
- procedure per gli acquisti c.d. sotto soglia;
- svolgimento delle procedure di gara sul sistema telematico di acquisto portaleacquistimom.pro-q.it.

Nei predetti regolamenti sono fissati rispettivamente:

- requisiti e modalità d'iscrizione, rinnovo, sospensione e cancellazione dall'Albo;
- i principi che regolano l'attività negoziale della società, ispirati al rispetto della concorrenza e della non discriminazione fra i possibili concorrenti, alla trasparenza dei comportamenti in tutta la fase concorsuale e negoziale, nonché ai criteri di sostenibilità energetica e ambientale e alla disciplina relativa ai conflitti d'interesse;
- le modalità di accesso al Sistema telematico di acquisto, i requisiti tecnici per l'utilizzo del sistema e le modalità di partecipazione e svolgimento delle gare telematiche e aste on-line.

Per la gestione dell'Albo e delle Gare telematiche, la società si avvale di un portale esterno (Sistema), ovvero di un ambiente telematico virtuale, gestito da un soggetto terzo (Venicecom S.r.l.), per mezzo del quale vengono effettuate e gestite sia le registrazioni all'Albo Fornitori e sia le gare on-line.

Emergenza Covid-19: una breve panoramica

Gli approvvigionamenti effettuati da MOM a fronte della situazione emergenziale determinata da Covid-19 hanno riguardato e continuano a riguardare tutt'ora:

- a. sostanze igienizzanti per le mani: gel a base alcolica (sia per dotazione al personale viaggiante che in dispenser fissi collocati presso le aree aziendali - biglietterie, uffici, officine, autostazioni, etc. - ed a bordo dei mezzi pubblici);
- b. dispositivi protettivi per i lavoratori: mascherine chirurgiche o FFP2 e guanti in lattice e/o nitrile oltre a DPI specifici per il personale addetto alla sanificazione veicoli e ambienti (tute protettive, maschere protettive, scarpe antinfortunistiche);
- c. dispositivi (macchinari/attrezzature e prodotti sanificanti) per l'igienizzazione, sanificazione e disinfezione degli ambienti di lavoro e dei veicoli (sia aziendali che autobus);
- d. materiale vario per informativa sulle norme di comportamento ai lavoratori ed all'utenza, per la delimitazione dei posti a bordo mezzo, rispetto al posto guida;
- e. allestimenti (autobus) di protezione del posto guida.

Nel rispetto del codice dei contratti (Dlgs 18 aprile 2016, n. 50 e smi), delle Linee guida Anac n. 4 approvate con deliberazione del 26 ottobre 2016 n. 1097, del Regolamento Acquisti sotto soglia della società, si è proceduto, tenuto conto che trattasi di acquisti in emergenza mediante indagini di mercato e richiesta di preventivi di fornitura (mediante mail, indagini telefoniche e consultazioni web) ad operatori economici:

- iscritti all'Albo Fornitori MOM per le classi di riferimento;
- rilevati da informative/cataloghi promozionali ricevuti via mail;
- presenti in elenchi e/o informative messi a disposizione dalle associazioni di categoria Asstra e Assindustria (Venetocentro).

Il processo di acquisto di dispositivi e prodotti necessari a fronteggiare l'emergenza è stato avviato sulla base dei fabbisogni "progressivamente" emersi in considerazione della "continua" produzione normativa (sia nazionale che regionale) intervenuta nel periodo emergenziale, delle circolari e decreti Ministeriali (Salute e Trasporti) in materia nonché dei provvedimenti e chiarimenti progressivamente emessi dall'Istituto Superiore di Sanità e dall'Inail. Il processo di approvvigionamento si è articolato come segue:

- indagini di mercato finalizzate a reperire i quantitativi e tipologia di prodotto compatibili con i fabbisogni e con le caratteristiche indicate dalle disposizioni vigenti;
- verifica della conformità dei prodotti: valutazione di schede tecniche, schede di sicurezza e certificazioni di conformità dei prodotti (ricevute dall'operatore economico) da parte degli organi aziendali competenti (quali RSPP e Medico Competente) al fine di accertarne la rispondenza alle prescrizioni normative vigenti;
- completamento dell'iter di emissione dell'ordinativo di fornitura a fronte del riscontro positivo delle schede e delle certificazioni di conformità dei prodotti.

Nonostante le difficoltà, che peraltro, come riportato anche dai principali organi di stampa, hanno interessato l'intero territorio nazionale, sono state riscontrate nel reperimento di mascherine (chirurgiche ed FFP2/3, guanti e gel igienizzanti) e determinate sostanzialmente dall'improvviso e consistente incremento della domanda a cui non è seguito, nel breve periodo, un adeguamento dell'offerta, i processi di approvvigionamento posti in essere da MOM, specie nella fase iniziale del periodo emergenziale hanno consentito di soddisfare il fabbisogno di prodotti ed assicurare comunque continuità nella distribuzione dei dispositivi di protezione (DPI) ai lavoratori.

Gli acquisti emergenziali di mascherine chirurgiche effettuati a decorrere da fine febbraio, sono stati attuati frazionando i quantitativi di fornitura vs. più fornitori in funzione delle quantità

massime disponibili di ciascuno in pronta consegna o comunque con consegne entro termini utili ad assicurare continuità di fornitura.

A partire da maggio 2020, a fronte dell'intervento della Regione Veneto, il Commissario straordinario per l'emergenza Coronavirus, è stato disposto il conferimento di nr. 12.000/giorno mascherine FFP2 a beneficio del personale (viaggiante) operante nel settore del TPL regionale, con consegna settimanale presso ciascuna Provincia incaricata della distribuzione alle aziende di TPL di riferimento, tra cui anche MOM. I costi di tali forniture non risultano posti a carico di MOM.

La consegna dei citati DPI a MOM ha preso avvio lo scorso maggio 2020 ed è effettuata dall'Ente Provincia di Treviso, per il tramite della Protezione Civile per un quantitativo di mascherine KN95 sufficiente a soddisfare il fabbisogno della società.

In relazione alle sostanze/gel igienizzante mani - nonostante l'iniziale difficoltà di approvvigionamento sostanzialmente determinata dalla ridotta disponibilità di prodotto sul mercato riconducibile sostanzialmente dalla "corsa all'approvvigionamento" per tali beni - le forniture sono state avviate a partire da marzo 2020 con l'acquisto in emergenza di nr. 1.200 kit gel igienizzante mani (distribuiti a tutto il personale MOM); in seguito all'adeguamento della produzione e stabilizzazione del mercato, l'approvvigionamento di tali prodotti soddisfa adeguatamente e con regolarità il fabbisogno aziendale. In particolare, biglietterie, uffici e locali aziendali, così come i veicoli adibiti ai servizi TPL sono dotati di gel igienizzante mediante installazione di dispenser (per gli autobus in prossimità della "salita passeggeri"). Tali dispositivi, installati a bordo bus, sono regolarmente rabboccati con gel igienizzante acquistato in taniche da 5 lt. In luogo dell'acquisto di dispositivi "pronti all'uso", MOM ha optato per tale soluzione logistica al fine di ridurre l'impatto ambientale (determinato dai contenitori esauriti) e contenere altresì i costi che, sostanzialmente sono circoscritti all'approvvigionamento del gel, una volta esaurito, e non anche dei singoli contenitori.

Per quanto riguarda l'igienizzazione e sanificazione di autobus (e immobili) è operata con soluzioni sanificanti (bombolette spray e/o nebulizzazione di liquido sanificante), tenuto conto del:

- dimensionamento del parco stesso (circa nr. 600 autobus),
- il nr. di sedi/depositi aziendali della società, dislocati presso l'intera provincia di Treviso;
- problematiche di reperibilità di prodotti sanificanti (bombolette e liquidi sanificanti da applicare mediante nebulizzazione) per quantitativi sufficienti a soddisfare il fabbisogno quotidiano e (peraltro) per un periodo, ad oggi, non ancora definito;
- dell'impatto ambientale dei prodotti impiegati (nella sanificazione dei veicoli sono preferibilmente impiegati, in luogo di prodotti a base di cloro, prodotti a base di perossido di idrogeno).

Per l'adeguato impiego di tali prodotti da parte del personale addetto, sono state acquistate attrezzature per nebulizzazione e idonei dispositivi di protezione (DPI), quali tute, scarpe antinfortunistiche guanti e maschere.

In relazione alla rispondenza dei prodotti e materiali acquistati per l'emergenza Covid-19 da MOM, sin dall'inizio dell'emergenza, è stato avviato un costante confronto, collaborazione e aggiornamento con il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP), specie per la valutazione della documentazione tecnica (quali certificati di conformità, schede tecniche e schede di sicurezza) utile a verificare la rispondenza e adeguatezza di prodotti e dispositivi.

A settembre 2020 inoltre, a seguito della collaborazione tra MOM e l'azienda Wippy Idea di Polcenigo (PN), è stata avviata una sperimentazione che punta a rivoluzionare i livelli di sicurezza ambientale all'interno dei mezzi del servizio pubblico di linea denominata "Viaggia Sicuro". A seguito degli incoraggianti risultati dei test effettuati su alcuni mezzi, sono state installate a bordo dell'intera flotta le pellicole adesive (trasparenti) trattate superficialmente con nanoparticelle di biossido di titanio: trattasi del prodotto brevettato e certificato denominato WiWell. Trattasi pannelli adesivi, quasi invisibili ai passeggeri, applicati alle vetrate

interne del veicolo. Il biossido di titanio, presente in forma nanometrica, sulla pellicola consente un processo di self-cleaning tramite fotocatalisi attivata dalla luce solare: i composti organici e inorganici vengono naturalmente degradati (in acqua, CO₂ e nitrati completamente innocui). L'abbattimento, che si produce in tempo reale, include micro-organismi biologici come virus, batteri e funghi e riguarda sia l'aria che le superfici interne dei mezzi.

A fronte delle previsioni normative sul "distanziamento sociale", è stata attuata a bordo bus la delimitazione dei posti a sedere mediante apposizione di specifica segnaletica. Inoltre, limitatamente ai veicoli sprovvisti di protezione del posto guida, al fine di assicurare adeguata protezione e sicurezza al personale viaggiante, MOM ha installato specifiche protezioni consistenti in tende avvolgibili (telo trasparente), overosia paratia apribile e rimovibile in policarbonato.

Rapporto con i fornitori

Relativamente al **rapporto con i fornitori** di MOM e alla sua **catena di fornitura**, nel corso del 2020 non si sono verificati cambiamenti particolarmente significativi, rispetto al precedente esercizio.

Mobilità di Marca SpA effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti e, per gli acquisti sotto soglia, in base al proprio "Regolamento per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria".

Nel corso del 2017, nel rispetto della disciplina vigente in materia di appalti pubblici e attraverso gli strumenti di ausilio ed indirizzo forniti dall'associazione di categoria (Asstra), MOM ha adottato il predetto regolamento ed il "Regolamento relativo alla gestione dell'Albo Fornitori per l'affidamento di forniture, servizi e lavori aventi importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria".

In seguito all'adozione dei suddetti regolamenti, inoltre, ha attivato attraverso l'ausilio del portale acquistimom.pro-q.it la sezione dedicata Albo Fornitori MOM, istituito ai sensi dell'art. 23 del Regolamento per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie comunitarie di MOM SpA.

La selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a prezzo, qualità e altri requisiti di utilità aziendale. I criteri di aggiudicazione degli appalti adottati da MOM consistono in:

- criterio del *minor prezzo*, utilizzato prevalentemente nell'ambito di appalto sottosoglia comunitaria e nei casi di forniture e/o servizi con caratteristiche standardizzate, dalle specifiche tecniche dettagliate e predefinite sin dall'origine del bene o servizio da acquistare (fatta eccezione per i servizi ad alta intensità di manodopera); con tale criterio viene selezionata l'offerta con minore impatto economico per MOM;
- criterio dell'*offerta economicamente più vantaggiosa*, adottato nei casi in cui l'azienda fissa come prioritario l'aspetto tecnico della fornitura/servizio rispetto invece al prezzo offerto e, ai sensi delle modifiche introdotte dal D.L. "sblocca cantieri" convertito con L. 55/2019, per gli appalti di servizi ad alta intensità di manodopera; nella definizione della procedura MOM, dopo aver fissato i requisiti minimi per l'accesso alla procedura selettiva da parte dell'operatore economico, stabilisce i criteri tecnici dell'offerta soggetti a valutazione nonché il punteggio da attribuire all'offerta economica al fine di operare una valutazione complessiva dell'appalto, sulla base del punteggio finale determinato dalla sommatoria del punteggio tecnico-economico.

Tra le condizioni generali di contratto che il Fornitore sottoscrive all'atto dell'iscrizione all'Albo, è richiesto all'appaltatore di osservare:

- le leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro;
- gli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;
- le norme contenute nel “Codice Etico e Prevenzione della corruzione” di Mobilità di Marca S.p.A.

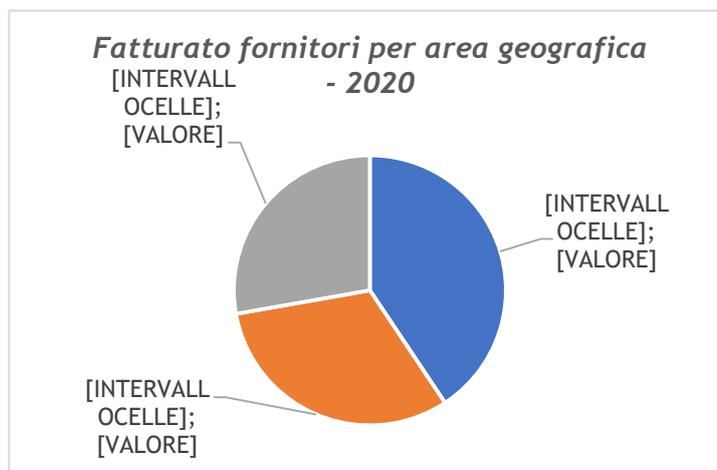
In materia ambientale, anche nell'esercizio 2020, permane l'adozione delle misure introdotte già a partire dai precedenti esercizi in relazione all'impatto ambientale del parco mezzi allo scopo di promuovere l'utilizzo di veicoli puliti ed a basso consumo energetico: i capitolati di fornitura del materiale rotabile indicano tra gli elementi soggetti a valutazione tecnica, criteri premiali sia in relazione alle emissioni inquinanti che ai consumi energetici.

Nel corso del 2020, nell'ambito dell'Albo Fornitori, i fornitori che, a seguito di richiesta di iscrizione, sono stati sottoposti a valutazione e, in esito alla stessa, si sono iscritti ammontano a 56. Per tutte le procedure di gara (sotto e sopra-soglia) sono poste in essere le attività di verifica previste per legge e propedeutiche all'aggiudicazione quali, DURC, Casellario Giudiziale, Agenzia delle Entrate, etc.. Per gli appalti ad alta intensità di manodopera, sempre nell'ambito delle previsioni normative, è richiamata nei documenti di gara la c.d. "clausola sociale" ai sensi dell'art. 50 D. Lgs 50/2016 e nel rispetto della contrattazione collettiva di settore; in tali casi è inoltre verificato il rispetto da parte degli operatori economici dei minimi salariali previsti dalla stessa contrattazione.

L'indotto locale

Dall'analisi del fatturato dei fornitori, emerge in maniera rilevante il notevole decremento del valore complessivo degli acquisti rispetto all'esercizio precedente.

Se il calo registrato nel 2019 rispetto al 2018 era giustificato dai minori investimenti in autobus effettuati, fenomeno peraltro ripetutosi anche nel 2020, la contrazione verificatasi nell'esercizio è da ascrivere principalmente agli effetti del COVID 19, e alle misure per il contenimento della pandemia che ne sono conseguite.



Le forniture che sono state maggiormente interessate da questa contrazione sono quelle relative ai carburanti e ai servizi dati in sub-affidamento, dato il minor numero di corse effettuate.

L'alta percentuale di fornitori del Veneto è un dato straordinario, in quanto risente dei costi per la costruzione del nuovo deposito di Via Casellana.

Possiamo quindi affermare che una serie di fattori esogeni e contingenti hanno contribuito alla variazione degli acquisti, che possiamo riassumere come:

- minori investimenti in autobus per quanto riguarda le forniture al di fuori del Veneto;
- minori costi sostenuti per sub-affidi e carburante per quanto riguarda le forniture provenienti dal Veneto;
- maggiori costi per l'area trevigiana dettati dal completamento del nuovo deposito.

MOM attraverso la sua attività ha contribuito, per quanto possibile, a creare un indotto per le forniture che ha interessato in maniera importante il territorio in cui opera, soprattutto per quanto riguarda le opere infrastrutturali, ma anche se marginalmente per l'acquisto di beni e servizi strettamente correlati al verificarsi della pandemia (sanificazione, prevenzione, DPI).

All'interno del fatturato per i fornitori, sussiste una piccola quota destinata agli acquisti presso fornitori esteri, pari a 18.062 € (0,06% del totale): si tratta prevalentemente particolari materiali di ricambio per gli autobus (display, centraline).

Fatturato fornitori per area geografica (euro)	2020		2019		2018	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Treviso	11.173.782	40,70%	8.016.221	25,63%	8.125.114	23,09%
Veneto (escluso TV)	8.654.220	31,53%	10.555.658	33,75%	11.770.710	33,46%
Italia (escluso Veneto)	7.623.245	27,77%	12.700.521	40,61%	15.286.045	43,45%
TOTALE	27.451.247	100%	31.272.400	100%	35.181.871	100%

Con l'introduzione da parte del legislatore dell'obbligo di svolgimento delle **procedure di gara** in **modalità** esclusivamente **telematica** a partire dall'ottobre 2018, la società ha concluso le procedure svolte in modalità tradizionale, procedendo da tale data a svolgere le procedure competitive in modalità telematica. I bandi delle gare svolte in modalità telematica sono disponibili sul Sistema telematico di acquisto di MOM all'indirizzo <http://portaleacquistimom.pro-q.it> unitamente a tutti i documenti e le informazioni relative alle gare. La partecipazione alle procedure telematiche richiede l'acquisizione delle credenziali di accesso al Sistema da parte dell'Operatore Economico attraverso la preventiva registrazione a portale dello stesso.

6. Responsabilità verso le risorse umane

6.1. Politiche di gestione e selezione del capitale umano

MOM SPA riconosce nelle risorse umane un fattore indispensabile per lo sviluppo dell'Azienda e persegue costantemente una politica volta al riconoscimento dei meriti e alla crescita delle capacità e delle competenze di ciascun dipendente, evitando qualsiasi forma di clientelismo nella selezione e progressione di carriera del personale.

Il processo di selezione

Il processo di **selezione** è definito da un'apposita procedura aziendale. Al fine di garantire un turnover interno virtuoso, i profili richiesti in fase di selezione sono preferibilmente ricercati fra le risorse umane interne a MOM S.p.A.

La selezione è condotta nel rispetto dei principi del Codice Etico, delle procedure interne, delle pari opportunità e della non discriminazione. MOM S.p.A. opera affinché le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari alle esigenze aziendali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni genere.

Telelavoro

Mobilità di Marca SpA prosegue anche per il 2020 con il progetto avviato nel 2018 di "Telelavoro" (Smart-Working). Questo consente ai dipendenti, che ne abbiano la necessità, di lavorare da casa per alcuni giorni la settimana e per periodi di tempo determinati, tramite degli ausili forniti dall'Azienda. Il legame necessario con l'ufficio e i colleghi è così assicurato dal costante contatto telefonico e telematico.

Welfare e pari opportunità

Al fine di garantire le **Pari Opportunità**, conciliazione vita/lavoro, tutela di genere, l'Azienda stabilisce, in base alla legge 125/91 e al decreto legislativo 198 del 2006, in concerto con la RSU l'individuazione di turni fissi a FULL-TIME e la creazione di turni PART-TIME, da dedicare a quei lavoratori che soddisfano i criteri richiesti.

Dal 2014 Mobilità di Marca S.p.A. agevola i propri dipendenti, a tempo pieno e a part-time, riconoscendo ai figli abbonamenti necessari per il viaggio casa-scuola e viceversa, limitatamente alla parte di tragitto effettuata sulla rete MOM. L'agevolazione cessa al termine della scolarità del giovane che ne beneficia e, comunque, al compimento del ciclo di studi della scuola media superiore. Nell'anno 2020 il 19.83% dei dipendenti ha usufruito di questa agevolazione.

L'unico benefit dato ai nostri dipendenti è relativo all'abbonamento scolastico e viene dato indistintamente che sia full-time o part-time.

Il rapporto con i giovani

Il progetto "Alternanza Scuola-Lavoro" si è concluso nell'estate 2020. L'obiettivo di far acquisire agli studenti competenze non solo teoriche, ma anche pratiche ha avuto esito positivo.

Il contenimento dell'evasione fiscale: il Gruppo di Agenti Accertatori

Al fine di gestire il nuovo gruppo di Agenti Accertatori costituito nell'anno 2019 da nuove risorse formate ad hoc per la mansione, è stato individuato tramite bando interno un Coordinatore.

Emergenza Covid-19: interventi conseguenti

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria COVID-19 il Governo ha dato la possibilità alle aziende di accedere agli ammortizzatori sociali, nel nostro caso al "Fondo Solidarietà Trasporti". Mobilità di

Marca, avendo dovuto ridurre i servizi di trasporto ha usufruito del fondo nel periodo dal 30/03/2020 al 31/12/2020. Nell'arco di questo tempo MOM ha utilizzato 24 settimane di Fondo, collocando il personale in rotazione su turni dedicati, per un totale di circa 120.000 ore garantendo comunque i servizi minimi di trasporto pubblico.

Come previsto dal DPCM 1/3/2020, nello stesso periodo l'azienda ha chiesto ai propri dipendenti di fruire delle ferie pregresse per sopperire alla riduzione del servizio.

Mobilità di Marca al fine di salvaguardare il proprio personale, approfittando del progetto predisposto dalle Aziende ULSS del Veneto, su base volontaria, ha effettuato nel mese di maggio 2020 lo screening a tutti i dipendenti.

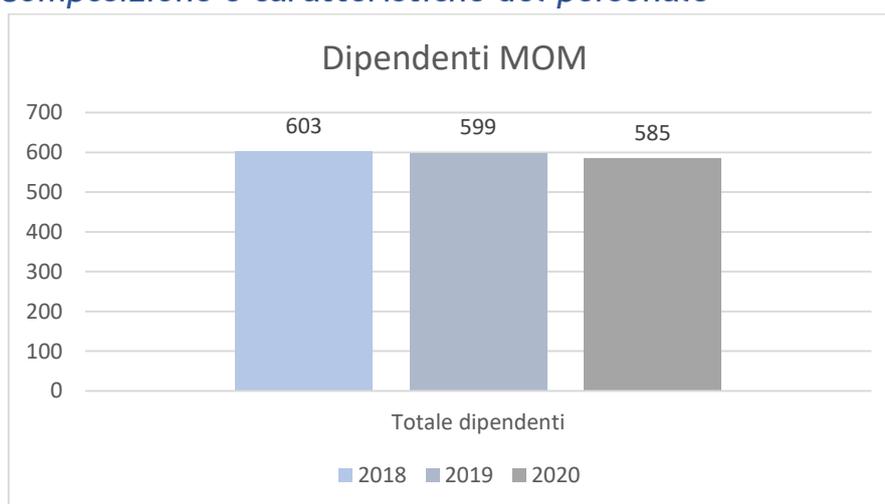
Visto il protrarsi dell'epidemia, nel mese di novembre 2020 l'azienda, per tutelare la salute dei dipendenti e dei passeggeri, ha istituito una nuova campagna di screening invitando tutto il personale a sottoporsi al test anti covid, sostenendone le spese.

MOM, inoltre, ha attivato una polizza assicurativa a favore di tutti i dipendenti, operativa dal 26.03.2020, che prevede delle coperture in caso di diagnosi di positività al Covid-19.

Con l'insorgenza dell'emergenza Covid, ai sensi del DPCM 1.03.2020, l'azienda ha ritenuto possibile collocare in Smart Working 42 dipendenti agevolando quelli maggiormente esposti al rischio di contagio Covid-19 in ragione all'età, della condizione di immunodepressione, dell'esito di patologie oncologiche o comunque di una patologia accertata dal Medico Competente.

Al fine di rispettare le Linee Guida del DPCM del 7 settembre 2020, l'azienda per garantire la sanificazione quotidiana degli scuolabus, in accordo con le organizzazioni sindacali, ha concordato che tutti gli autisti del servizio scolastico, alla fine del proprio turno di lavoro, debbano procedere alla sanificazione del mezzo assegnato. Per il Trasporto Pubblico Locale inoltre, a supporto del personale dipendente, sono stati assunti n. 6 addetti interinali per la sanificazione dei mezzi che risiedono nei depositi esterni.

6.2. *Composizione e caratteristiche del personale*



Al 31 dicembre 2020 i dipendenti di MOM sono **585**, di cui il 90,43% è costituito da uomini e il 9,57% da donne. La totalità dei dipendenti di MOM è coperta da accordi di **contrattazione collettiva**.

Numero totale di dipendenti per genere

	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. persone	529	56	585	542	57	599	550	53	603

Per quanto riguarda la scomposizione dell'organico di MOM per categorie professionali, i quadri rappresentano lo 0,68%, gli impiegati il 9,74% e gli operai l'89,58%.

Dipendenti per genere e qualifica

	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Quadri	3	1	4	3	1	4	3	0	3
Impiegati	33	24	57	34	24	58	33	24	57
Operai	493	31	524	505	32	537	513	29	542
N. persone	529	56	585	542	57	599	550	53	603

Il tema delle categorie protette è tenuto in stretta considerazione da MOM che ha già ottemperato a norma di legge: in totale, i dipendenti MOM rientranti nelle categorie protette sono pari a 8, di cui 7 uomini e 1 donna.

Con riferimento agli autisti, la maggior parte di essi svolge la propria attività lavorativa nella città di Treviso e Castelfranco, rispettivamente per il 47,17% e il 19,59%.

Distribuzione al 31/12/2020 degli autisti nel territorio in cui opera

Distribuzione degli autisti nel territorio in cui opera MOM	2020	2019	2018
Treviso	47,17%	47,02%	45.80%
Montebelluna	3,91%	4,26%	3.78%
Vittorio Veneto	13,26%	13,19%	13.45%
Conegliano	16,09%	16,17%	16.39%
Castelfranco	19,57%	19,36%	20.58%
TOTALE	100,00%	100,00%	100.00%

Le aree operative sono raggruppate in funzione dell'area geografica dove sono situate e della presenza di un deposito attrezzato.

Le aree operative sono attualmente così individuate:

- **Treviso (Area Sud)**
- **Castelfranco (Area Ovest)**
- **Conegliano (Area Est)**
- **Vittorio Veneto (Area Nord)**
- **Montebelluna (Area Centro)**

L'età media dei dipendenti che operano in MOM è pari a 50, leggermente superiore all'anno precedente. L'anzianità lavorativa media dei dipendenti è pari a 18,87 (superiore rispetto alla

media degli anni precedenti); osservando l'età anagrafica della popolazione aziendale, si può notare una netta prevalenza di personale con elevata esperienza lavorativa.

Età media dipendenti per qualifica

	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Dirigenti	-	-	58,57
Quadri	60,66	59,66	59,33
Impiegati	48,63	47,97	48,57
Operai	50,07	49,30	48,62
Età media aziendale (anni)	50,00	49,24	48,69

Anzianità lavorativa media dipendenti per qualifica

	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Dirigenti	0	0	2,57
Quadri	17,65	26,04	31,36
Impiegati	18,12	18,02	18,43
Operai	18,96	18,18	17,54
Anzianità media aziendale (n. anni)	18,87	18,22	17,67

Nella tabella sottostante, si evidenziano i dipendenti di MOM suddivisi per gruppo di età e categoria professionale: la maggior parte del personale MOM appartiene alla fascia d'età >50 anni (il 56,58%), il 42,22% appartiene alla categoria 30-50 anni e l'1,20% appartiene alla categoria <30 anni di età.

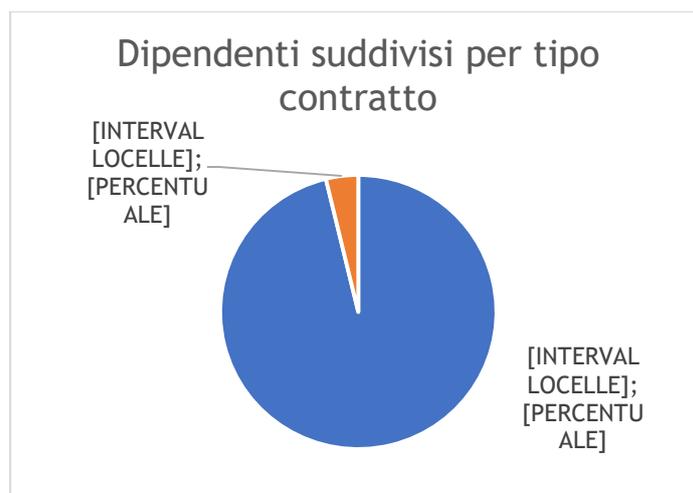
Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età e categoria:

	2020			2019			2018		
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Dirigente	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quadro	0	0	4	0	0	4	0	0	3
Impiegato	0	32	25	0	34	24	1	30	26
Operaio	7	215	302	6	247	284	7	284	251
Totale	7	247	331	6	281	312	8	314	281
Percentuale	1,20%	42,22%	56,58%	1,00%	46,91%	52,09%	1,33%	52,07%	46,60%

Analizzando i prospetti, si può notare che al 31/12/2020 il 95,73% dei dipendenti ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre solo il 4,27% ha un contratto a tempo determinato.

Dipendenti suddivisi per contratto e genere

Dipendenti suddivisi per contratto e genere	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	509	51	560	520	50	570	521	48	569
Tempo determinato	20	5	25	22	7	29	29	5	34
Totale	529	56	585	542	57	599	550	53	603



Al 31/12/2020, il 90,43% dei dipendenti ha un contratto di lavoro a tempo pieno mentre il 9,57% ha un contratto di lavoro a tempo parziale. Il personale a part-time svolge principalmente servizi scolastici.

Al 31/12/2020 all'interno dell'organizzazione, operano 34 dipendenti assunti con il contratto interinale: il 52,94% di questo lavora a part-time sul servizio scuolabus, il restante personale è suddiviso equamente tra impiegati, personale officina e personale addetto alla sanificazione.

Dipendenti per genere e tipologia di contratto

	31/12/2020			31/12/2019			31/12/2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	487	42	529	498	43	541	486	41	527
Part-time	42	14	56	44	14	58	64	12	76
N. persone	529	56	585	542	57	599	550	53	603

6.3. Turnover aziendale

Nel corso del 2020 sono entrati a far parte dell'organico di MOM 15 nuovi dipendenti, di cui 13 uomini e 2 donne, mentre il numero di dipendenti in uscita ammonta a 29

I tassi di assunzione suddivisi per genere e fasce d'età mostrano come il 2,4% degli uomini appartenenti alla fascia d'età 30-50 anni è stato assunto nell'arco del 2020; per le donne, invece, la maggior parte delle assunzioni si è registrata nella fascia di età >50 anni (pari al 9,5%).

Per quanto riguarda il tasso di turnover, il dato più elevato risulta essere per i dipendenti rientranti nella fascia d'età >50 anni: per le donne è pari al 14,3%, mentre per gli uomini è pari a 6,5%.

Nuovi dipendenti assunti per genere e fasce d'età	2020		2019		2018	
	Numero	Tasso di assunzione ¹³	Numero	Tasso di assunzione	Numero	Tasso di assunzione
Uomini						
<30 anni	1	14%	3	50,0%	7	87,5%
30-50 anni	5	2,4%	11	3,8%	32	10,2%
>50 anni	7	2,3%	6	2,4%	18	6,4%
Donne						
<30 anni	0	0	0	0,0%	0	0,0%
30-50 anni	0	0	5	13,9%	4	1,3%
>50 anni	2	9,5%	1	5,0%	3	1,1%
TOTALE	15		26		64	

Turnover registrato per fasce d'età e genere	2020		2019		2018	
	Numero	Tasso di turnover ¹⁴	Numero	Tasso di assunzione	Numero	Tasso di turnover
Uomini						
<30 anni	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%
30-50 anni	6	2,8%	8	2,8%	3	1,0%
>50 anni	20	6,5%	18	7,2%	30	11,0%
Donne						
<30 anni	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30-50 anni	0	0,0%	1	2,8%	0	0,0%
>50 anni	3	14,3%	1	5,0%	0	0,0%
TOTALE	29		30		33	

6.4. Salute e sicurezza dei lavoratori

Mobilità di Marca ha da sempre adottato un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro certificandosi nel 2020 con la nuova norma UNI ISO 45001:2018.

Il sistema di gestione stabilisce un quadro di riferimento per migliorare la sicurezza in modo efficace, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare le condizioni del luogo di lavoro in tema salute e sicurezza, affrontando e gestendo queste tematiche come opportunità di crescita nell'ottica del miglioramento continuo, anche al fine di soddisfare tutti i requisiti legali derivanti dalla normativa in materia di sicurezza.

MOM ha redatto un piano di adeguamento e miglioramento per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che prevede interventi da effettuare a seguito di criticità o migliorie desunte dalle rilevazioni di rischi, investimenti di attrezzature, impianti e lavori sulla struttura dell'officina di Via Castellana a Treviso.

Gli audit e sopralluoghi interni ed esterni, l'attività di controllo effettuata dal personale sui dispositivi per le emergenze e la formazione sono momenti che sono in grado di aumentare la percezione dei rischi al fine di garantire sicurezza, efficienza e qualità in tutti i processi aziendali.

L'azienda rileva con un modello interno gli infortuni, gli incidenti e i quasi infortuni e predispone un'analisi degli eventi che mette in evidenza eventuali azioni correttive da attuare per evitare il ripetersi di tali circostanze.

¹³ Il tasso di assunzione è calcolato come rapporto tra i nuovi dipendenti assunti, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere.

¹⁴ Il tasso di turnover è calcolato come rapporto tra i dipendenti dimessi, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere.

Mobilità di Marca aggiorna costantemente il DVR (Documento di valutazione dei rischi) coinvolgendo gli RLS, 6 dipendenti eletti dalla RSU.

A seguito di cambiamenti nell'organizzazione aziendale e di richieste esterne - quali ad esempio gli audit sul sistema di gestione della sicurezza - si sono resi necessari i seguenti aggiornamenti e/o modifiche:

- l'individuazione delle mansioni;
- aggiunta del rischio di aggressione per verificatori ed autisti;
- esecuzione della valutazione di accesso spazi confinati o a rischio di atmosfere inquinate (es. fosse veicoli);
- aggiornamento della valutazione donne in gravidanza;
- aggiornamento della modalità di gestione lavoratori con contratti atipici, minori, alternanza scuola-lavoro;
- screening preliminare rischio radon (prevista campagna di monitoraggio);
- rischio elettrico: aggiornamento registri dei controlli su impianti elettrici;
- dettagliati i DPI per ciascuna mansione, con relative specifiche, ed inseriti nelle schede delle singole mansioni;
- aggiornamento del rischio stress da lavoro correlato;
- rilevazione rischio atmosfera esplosiva;
- rilevazione rischio campi elettromagnetici;
- rilevazione rischio movimentazione manuale dei carichi.

Ne è scaturito anche l'emissione di un nuovo protocollo sanitario, in vigore dal 2020.

Inoltre, sono state aggiornate le valutazioni dell'esposizione alle vibrazioni delle mansioni svolte presso le officine, ad integrazione della campagna di misura nel 2017, relativa solo alla mansione di autista.

L'azienda si pone come obiettivo quello di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori in tutte le mansioni, adoperandosi per prevenire ogni danno causato alla salute da condizioni legate al lavoro e proteggere i lavoratori contro i rischi derivanti dalla presenza di agenti nocivi; è altresì compito dell'azienda destinare e mantenere i lavoratori in mansioni consone alle loro attitudini fisiologiche e psicologiche. Nel corso del 2020 sono stati eseguiti sopralluoghi con il Medico Competente per controllare l'adeguatezza degli ambienti di lavoro e la conformità dei processi di lavorazione. Periodicamente sono effettuate presso le sedi aziendali, in locali adeguati, le visite periodiche di sorveglianza sanitaria come previsto dal D.Lgs 81/08, nel rispetto del DVR e del protocollo predisposto dal Medico Competente. In base al D.M. 88/99 tutto il personale autista viene sottoposto ad accertamento e controllo dell'idoneità fisica e psico-attitudinale presso l'Unità Sanitaria Territoriale competente.

Come prescritto dagli artt.25 e 53 del D.Lgs. 81/08, la riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori è garantita dalla custodia delle cartelle sanitarie in modalità digitale presso l'archivio del Medico Competente.

Gli RLS, oltre a venire coinvolti sui risultati delle rilevazioni dei rischi e sulla riunione periodica prevista dall'art. 35 del D.Lgs.81/08, nel corso del 2020 sono entrati a far parte della Task Force nominata per seguire i protocolli aziendali introdotti a seguito dell'emergenza da Covid-19.

Il comitato si è riunito più volte in modalità webinar per esaminare le criticità e per aggiornare i protocolli.

Con gli RLS la Responsabile dei Sistemi di Gestione ha condiviso i risultati dell'audit di sorveglianza del sistema di gestione sicurezza condotto da Bureau Veritas.

Nell'anno 2020 la formazione erogata in tema sicurezza ha subito una notevole riduzione a causa delle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19.

Sul totale delle ore complessive erogate, quelle sulla sicurezza si aggirano attorno al 67% con il coinvolgimento di 82 persone.

L'azienda è riuscita ad effettuare il corso base e di aggiornamento per gli RLS, la formazione specifica prevalentemente per il personale interinale assunto per l'emergenza (sanificazioni), la formazione di Primo Soccorso pediatrico per gli autisti di scuolabus e diverse edizioni del corso per l'uso dei DPI per l'utilizzo del prodotto di sanificazione.

La formazione viene progettata tenendo conto delle esigenze derivanti da quanto previsto nell'organigramma sicurezza per le diverse sedi operative (addetti antiincendio, primo soccorso e preposti), da riorganizzazioni aziendali, da nuove assunzioni, da cambio mansione temporaneo o definitivo e da necessità riguardanti l'uso di attrezzature.

MOM da anni ha un rapporto di collaborazione con un docente esterno per la formazione sulla sicurezza che ha incontrato l'apprezzamento dei dipendenti, sia per le modalità di approccio con gli stessi sia per l'uso di un linguaggio di facile comprensione che facilita l'apprendimento.

Le ore di formazione vengono retribuite qualora erogate oltre l'orario di lavoro, questo succede soprattutto per il personale che effettua turni (autisti, operai).

Relativamente alla promozione della salute dei lavoratori, in data 3 dicembre 2020, in attuazione a quanto previsto dall'Accordo Nazionale del 28/11/2015, di rinnovo del CCNL Autoferrotranvieri è stato istituito il primo piano sanitario per l'anno 2021 denominato "Fondo TPL Salute".

La finalità del Fondo è quella di erogare agli iscritti prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Azienda si è resa parte attiva adempiendo agli obblighi contributivi per la costituzione dello stesso.

MOM ha stipulato apposite polizze assicurative allo scopo di risarcire il cliente per tutti i fatti, incidenti o danni a persone o cose che abbiano origine da una responsabilità civile - diretta o indiretta - da parte dell'Azienda.; inoltre, MOM si obbliga ad assicurare al cliente un trasporto sicuro e puntuale, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità in cui opera (traffico, viabilità, etc.). Per qualsiasi altra informazione relativa agli impatti di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni, si faccia riferimento al paragrafo "Viaggiare sicuri: sistema di videosorveglianza".

Il 100% dei lavoratori dipendenti e non dipendenti è coperto da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro basato su requisiti e/o standard/linee guide riconosciuti, il quale è stato sottoposto ad audit interno o certificato da terze parti indipendenti.

Nel corso del 2020 si sono verificati 28 infortuni registrabili sul lavoro, inferiori rispetto al 2019 (pari a 31), di cui 20 sul luogo di lavoro e 8 in itinere, per un totale di ore lavorate pari a 803.657,11. Il tasso di infortuni registrabili sul lavoro¹⁵ è pari a 34,84; relativamente ai lavoratori non dipendenti, si è registrato 1 infortunio in itinere per un totale di ore lavorate pari a 27.495,10. Il relativo tasso di infortuni registrabili sul luogo di lavoro¹⁶ è pari a 36,37.

MOM non ritiene di avere pericoli sul lavoro che costituiscono un rischio di infortunio con gravi conseguenze. Inoltre, non si sono registrati casi di malattia professionale.

¹⁵ Il tasso di infortuni registrabili sul lavoro è stato calcolato nella seguente modalità: $(n. \text{ infortuni} / \text{totale ore lavorate}) * 1.000.000$.

¹⁶ Il tasso di infortuni registrabili sul lavoro è stato calcolato nella seguente modalità: $(n. \text{ infortuni} / \text{totale ore lavorate}) * 1.000.000$.

6.5. *Il valore della formazione*

Mobilità di Marca pone particolare attenzione alla formazione dei propri dipendenti non solo nell'ambito della salute e sicurezza, ma anche in quella diretta al miglioramento continuo delle competenze professionali, per settore aziendale, in base al fabbisogno espresso dai responsabili di area o da criticità emerse dall'analisi infortuni o da non conformità.

L'attività formativa dell'anno corrente è cominciata con la formazione degli RLS a seguito dell'insediamento delle nuove RSU.

È stata completata la formazione per alcuni autisti del servizio di scuolabus con il corso "primo soccorso pediatrico" e, a seguito di riorganizzazioni interne, si sono svolti dei brevi momenti formativi di addestramento e affiancamento ai nuovi incaricati.

A seguito della grave pandemia generata dal Covid-19 che ha bloccato il Paese, si è dovuta sospendere anche la formazione, già da fine febbraio.

I percorsi di apprendimento da remoto all'inizio non sono stati presi in considerazione dall'azienda perché difficili da organizzare in quanto, nel periodo del lock-down, i dipendenti hanno usufruito di ferie e di cassa integrazione, solo verso fine anno, per alcuni corsi, è stata adottata la modalità FAD.

MOM a fine 2019 ha siglato una convenzione con il Fondo Paritetico interprofessionale Fonservizi per un piano formativo denominato "Metodologie per la formazione in MOM", interamente finanziato, (Avviso n. 2 /2018 di Fonservizi). Il progetto in dettaglio ha come temi:

- le strategie aziendali, processi, ruoli; la costruzione del dizionario delle competenze in azienda;
- la mappatura delle competenze per l'individuazione dei fabbisogni formativi aziendali;
- aggiornamento sul D.Lgs, 231/2001 e MOG aziendale;
- internal auditor.

Nel corso dell'anno è stato erogato quasi interamente il corso sul MOG aziendale e anticorruzione e una edizione del corso la costruzione delle competenze. Pensiamo di poter espletare gli altri corsi entro il 2021.

In autunno l'azienda, mediante un altro ente formativo, ha presentato un progetto a Fonservizi per l'utilizzo delle risorse del "Conto Aziendale" che riguarda:

- la formazione sulla sicurezza obbligatoria per alcuni corsi di aggiornamento (rischio Atex, rischio elettrico e primo soccorso) e altri per far conseguire a tutti i dipendenti individuati delle officine le abilitazioni e i corsi base dei vari rischi;
- corsi specifici per alcune aree aziendali quali, l'area Approvvigionamenti e Appalti (appalti e contratti pubblici nei settori speciali), l'Area officina: impiegati e capi squadra (team building) e l'area degli Agenti Accertatori (Gestione positiva del rapporto con il cliente).

L'erogazione di questa formazione, a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, comincerà nei primi mesi del 2021.

L'azienda ha svolto inoltre, per il personale che si occupa della sanificazione dei mezzi, dei corsi sull'uso dei DPI per tale mansione.

Le modalità di fruizione della formazione in presenza, da luglio, sono state quelle previste dalla Conferenza delle Regioni nel documento "Nuovo coronavirus SARS-CoV-2. Linee guida per la riapertura delle Attività Economiche, Produttive e Ricreative" nella versione dell'11 giugno 2020.

Con il DPCM 3.11.2020 sono state sospese le attività formative in presenza ad eccezione dei corsi in materia di salute e sicurezza.

La media pro capite di ore formazione del 2020 è di 1,70 solo il 14,5% di quanto realizzato nel 2019 (11,70).

Relativamente all'anticorruzione, il totale dei dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure sull'anticorruzione sono pari a 18, di cui 4 quadri e 14 impiegati,

mentre 49 dipendenti hanno seguito un corso di formazione dedicato, di cui 4 quadri, 33 impiegati e 12 operai.

Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	31/12/2018				
	Uomini (n. ore)	Donne (n. ore)	N. totale dipendenti formati	Ore medie pro capite	
				Uomini	Donne
Dirigenti	28,0	0	1	28,0	0
Quadri	212,5	0	3	70,8	0
Impiegati	1.159,9	742,5	53	35,2	30,9
Operai	4.554,2	131,0	393	8,9	4,5
TOTALE	5.954,6	873,5	450	35,7	8,9

Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	31/12/2019				
	Uomini (n. ore)	Donne (n. ore)	N. totale dipendenti formati	Ore medie pro capite	
				Uomini	Donne
Dirigenti	0	0	0	0	0
Quadri	181	8	4	60,3	8
Impiegati	1.372,4	575,8	58	40,4	23,9
Operai	4.632,3	241	299	9,2	7,5
TOTALE	6.185,7	824,8	361	11,4	14,5

Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	31/12/2020				
	Uomini (n. ore)	Donne (n. ore)	N. totale dipendenti formati	Ore medie pro capite	
				Uomini	Donne
Dirigenti	-	-	-	-	-
Quadri	9	3	4	3,0	3,0
Impiegati	100	159	37	3,0	6,6
Operai	629	96,50	99	1,3	3,1
TOTALE	738	258,50	140	1,4	4,6

7. Responsabilità ambientale

7.1. Politiche di gestione dell'ambiente

Mobilità di Marca, come riportato nella Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza considera, come principio fondamentale della propria strategia, *“il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera”*.

L'impegno di MOM riguardo all'Ambiente si concretizza garantendo il rispetto delle prescrizioni di legge applicabili alle attività aziendali, definendo un percorso di miglioramento gestionale attento alla sostenibilità ambientale, prevenendo e riducendo l'inquinamento, diminuendo il consumo di risorse ed adottando soluzioni tecnologiche atte a conseguire un minor impatto ambientale, relativamente agli aspetti ambientali più rilevanti, ovvero: la produzione dei rifiuti, il consumo di energia e di acqua, le acque reflue e le emissioni in atmosfera.

L'attenzione verso la riduzione degli impatti ambientali riguarda anche gli **approvvigionamenti** di beni, servizi e lavori: ove possibile, sulla base dell'oggetto dell'affidamento, MOM includerà sempre di più nei capitolati i Criteri Ambientali Minimi (**CAM**) sia quali criteri base, obbligatori per l'accesso alla selezione, che come criteri premianti, per poter ottenere un miglior punteggio in sede di valutazione tecnica delle offerte.

7.2. Consumi di energia, gas e gasolio

Mobilità di Marca Spa anche nell'anno 2020 ha proseguito con le strategie già avviate nel corso del 2017 in ambito ambientale confermate peraltro nelle diagnosi energetiche, condotte nel 2014 secondo i requisiti stabiliti dal D.Lgs. 102/14 “Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica”. Le procedure previste inoltre dalla ISO 14001 applicate in azienda hanno introdotto un monitoraggio puntuale dei consumi energetici in parallelo con i dati ambientali consentendo all'azienda di definire gli obiettivi per un consumo più razionale dell'energia.

L'energia consumata da Mobilità di Marca Spa si può ricondurre principalmente alle seguenti voci:

- energia elettrica per il funzionamento delle stazioni, dei depositi, degli uffici e degli impianti tecnologici;
- consumo di gas metano per la trazione del materiale rotabile su gomma e riscaldamento;
- consumo di gasolio per la trazione del materiale rotabile su gomma e riscaldamento.

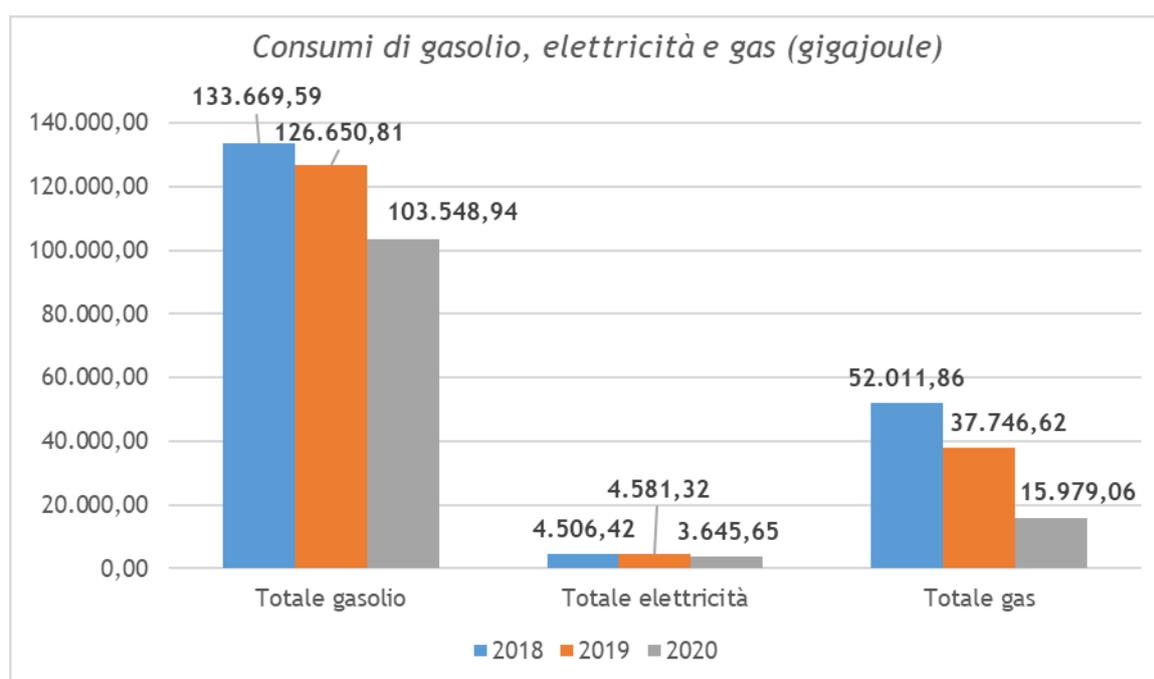
Nel 2020 i consumi di gasolio e gas sono diminuiti rispetto al 2019 (il consumo di gasolio ha manifestato una riduzione del 18%, mentre il gas risulta ridotto del 58%), come anche in riduzione è stato il consumo di energia elettrica. Tali riduzioni si possono ricondurre alla pandemia Covid-19 che ha impattato maggiormente l'esercizio finanziario 2020.

MOM acquista energia elettrica totalmente proveniente da fonte non rinnovabile pari a 1.012.681 Kwh, in diminuzione del 20% rispetto al 2019, e dal 2021 inizierà a produrre energia mediante il nuovo impianto fotovoltaico installato nella palazzina del nuovo deposito in Treviso, via Castellana (impianto avente una potenza di 3,5 kwh). In gigajoule, il totale di energia elettrica acquistata è pari a 3.646 GJ.

GASOLIO ¹⁷					
Anno	Gasolio autobus		Gasolio riscaldamento		Totale gasolio
	Litri	Gigajoule	Litri	Gigajoule	Gigajoule
2018	5.532.394	131.670,40	84.000	1.999,19	133.669,59
2019	5.246.786	124.872,96	74.700	1.777,85	126.650,81
2020	4.194.033	101.972,44	64.840	1.576,50	103.548,94

ENERGIA ELETTRICA ¹⁸		
Anno	Elettricità	Totale elettricità
	Kwh	Gigajoule
2018	1.251.782	4.506,42
2019	1.272.589	4.581,32
2020	1.012.681	3.645,65

GAS ¹⁹					
Anno	Gas autotrazione		Gas riscaldamento		Totale gas
	Sm3	Gigajoule	Sm3	Gigajoule	Gigajoule
2018	1.325.144	47.705	44.678	1.599,83	52.011,86
2019	953.933	34.342	40.231	1.440,59	37.746,62
2020	407.479	14.669	36.579	1.309,82	15.979,06



¹⁷ I fattori utilizzati per il calcolo dei consumi di gasolio in gigajoule sono stati pubblicati dal department for environment, food & rural Affairs (defra) nel 2020.

¹⁸ I fattori utilizzati per il calcolo dei consumi di elettricità in gigajoule sono stati pubblicati dal department for environment, food & rural Affairs (defra) nel 2020.

¹⁹ I fattori utilizzati per il calcolo dei consumi di gas in gigajoule sono stati pubblicati dal department for environment, food & rural Affairs (defra) nel 2020.

Lampade a LED

La sostituzione dei corpi illuminanti interni ed esterni dell'officina di Treviso di via Castellana, iniziata nel 2018, è stata completata parzialmente completata nel 2020, con un investimento complessivo di circa 40.342 euro e con un tempo di ritorno dell'investimento di 1,3 anni.

Gli investimenti in corpi illuminanti a LED (sede di Treviso, via Castellana), la chiusura parziale di alcune sedi (sede di Treviso, Lungosile Mattei) e Treviso via polveriera) e buone pratiche aziendali volte a comportamenti relativi al corretto utilizzo dell'energia elettrica hanno consentito a Mobilità di Marca S.p.A. di risparmiare complessivamente circa 250.000 kw/h anno.

Costruzione nuovo deposito

Completata nel 2020 il nuovo deposito presso l'area adiacente l'officina di Treviso, via Castellana che ci ha consentito di trasferire l'attuale deposito mezzi in via Polveriera dove resteranno solo gli Uffici.

L'area, destinata ai servizi per la logistica, sorge nelle adiacenze dell'attuale officina MOM in via Castellana in posizione "strategica": si segnala, oltre alla contiguità diretta della medesima con l'officina di proprietà di MOM, anche la facile immissione sulla direttrice principale (via Castellana) e la connessione con le linee urbane ed extraurbane.

Il nuovo polo logistico, operativo da gennaio 2021, ha una superficie di circa 33.000 metri quadri così suddivisa: 23.000 mila i metri quadri dedicati a sosta bus (230), sosta vetture del personale (80), viabilità e impianti di servizio; la restante area (10.000 metri quadri) è dedicata a opere di mitigazione ambientale quali verde alberato, isola ecologica e un piccolo bosco urbano con funzione di riduzione dell'impatto ambientale del trasporto collettivo.

Sono stati quindi realizzati i seguenti **impianti di esercizio**: stazione coperta per il rifornimento dei mezzi a gasolio, gas metano (compressore e predisposizione al liquefatto) ed elettrici nonché un impianto di lavaggio per gli autobus, di illuminazione a torre/faro, impianti antincendio e di videosorveglianza.

È inoltre prevista la realizzazione di **locali di servizio**: destinati a uffici e sala autisti (150 metri quadri).

Le nuove opere/impianti sono state tutte progettate e realizzate seguendo i CAM (Criteri Ambientali Minimi) nonché le normative di risparmio di risorse idriche ed energetiche.

7.3. Emissioni di CO2

MOM utilizza gli standard Defra e Ipsra 2020 per calcolare le emissioni derivanti dall'impiego delle fonti di energia.

In generale, le emissioni, rispetto al 2019, risultano **diminuite dell'83%**: in particolare, le emissioni che hanno registrato una maggiore diminuzione nel 2020 sono quelle relative all'utilizzo di gasolio per autobus (-92% - causa effetto pandemia) e quelle relative al consumo di energia elettrica e gas per autotrazione (-60%).

Emissioni: conversione in tCO ₂ eq.			
	Emissioni 2020	Emissioni 2019 ²⁰	Emissioni 2018
Gasolio autobus	663,78	7.988,76	8.423,62
Gasolio riscaldamento	100,85	113,74	127,90

²⁰ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal department for environment, food & rural Affairs (defra) nel 2020.

Elettricità	263,90	665,56	654,68
Gas autotrazione	827,25	2.045,46	2.841,43
Gas riscaldamento	73,99	86,26	85,64
TOTALE	1.899,77	10.899,78	12.133,27

Riduzione delle Emissioni di gas a effetto serra

Nell'esempio di calcolo proposto, si è evidenziato il minor impatto ambientale dell'autobus rispetto all'utilizzo del mezzo proprio, raffrontando le emissioni di CO2 emesse da MOM nel trasporto di passeggeri rispetto le emissioni di CO2 che si sarebbero generate se gli stessi passeggeri avessero utilizzato il mezzo proprio per lo stesso trasferimento.

In particolare, Mobilità di Marca ha percorso, nel 2020, 15.046.716 km, trasportando 13.188.603 persone: questo ha permesso di ridurre le emissioni di CO2 (-14.867.963 Kg) e risparmiare 5.610.552 litri di gasolio (confronto tra vettura a gasolio con 1,5 persona per vettura come da media europea e autobus con 16,7 persone come da media aziendale).

Confronto Autobus Vs Vettura Diesel: riduzione di emissione raggiunte mediante il ricorso al trasporto pubblico			
	2020	2019	2018
DATI MOM			
<i>Km effettuati</i>	15.046.716	17.557.441 ²¹	17.446.431 ²²
<i>Passeggeri trasportati (n°)</i>	13.188.603	29.403.024 ²³	30.638.141
<i>N° corse</i>	788.649	961.836	934.364
<i>N° passeggeri per autobus</i>	16,7	30,6	32,8
TPL			
<i>Km percorsi</i>	15.046.716	17.557.441	17.446.431
<i>N° medio passeggeri per autobus</i>	16,7	30,6	32,8
<i>Totale km passeggero (Km percorsi parametrati al singolo passeggero)</i>	251.626.723	536.725.449	572.074.918
MEZZO PRIVATO			
<i>N° passeggeri vettura (media europea)</i>	1,5	1,5	1,5
<i>Corrispondente percorrenza automobile (Km equivalenti con veicolo privato)</i>	167.751.149	357.816.966	381.383.279
<i>Consumo medio autobus (Km/l)</i>	2,7	2,7	2,7
<i>Gasolio consumato autobus (litri)</i>	5.572.858	6.502.756	6.461.641
<i>Consumo medio vettura diesel (Km/l)</i>	15	15	15
<i>Gasolio consumato vettura (litri)</i>	11.183.410	23.854.464	25.425.552
<i>Emissione CO2 per litro gasolio (Kg/l)</i>	2,65	2,65	2,65

Vettura propria	Emissioni CO2 (Kg)		Consumo combustibili (litri)
	2020	2019	2018
	29.636.036	63.214.331	11.183.410
		67.377.713	23.854.464
			25.425.552

21 I dati relativi ai km percorsi sono frutto di stime in base all'andamento storico del dato poiché non ancora disponibili alla data di chiusura del presente Bilancio di Sostenibilità.

22 I dati relativi agli ultimi due mesi del 2018 sono frutto di stime e medie ponderate in base all'andamento dei dati degli anni precedenti poiché non ancora disponibili alla data di chiusura del presente Bilancio di Sostenibilità.

23 I dati relativi al n. di passeggeri trasportati sono frutto di stime in base all'andamento storico del dato poiché non ancora disponibili alla data di chiusura del presente Bilancio di Sostenibilità.

Autobus	2020	14.768.073	5.572.858
	2019	17.232.303	6.502.756
	2018	17.123.349	6.461.641
Riduzione	2020	-14.867.963	-5.610.552
	2019	-45.982.027	-17.351.708
	2018	-50.254.364	-18.963.911

Al fine di ridurre le emissioni in atmosfera, MOM sviluppa piani di manutenzione del materiale rotabile atti a mantenere l'efficienza del veicolo comprensivi di prove di combustione.

I veicoli obsoleti con minor efficienza energetica (maggiori consumi e inquinamento) vengono impiegati nei turni giornalieri a minor percorrenza (veicoli euro 1 e 2).

Al fine di ridurre le emissioni in atmosfera MOM sta progressivamente rinnovando il **parco rotabile** con la sostituzione dei veicoli obsoleti con veicoli a basso impatto aziendale; in particolare:

- 2018: **28** veicoli euro 6 + 3 veicoli elettrici (in sostituzione di veicoli euro 0)
- 2018: **19** scuolabus euro 6
- 2019: **8** veicoli euro 6 + 1 veicolo di soccorso euro 6 + 6 scuolabus euro 6 + 5 veicoli euro 3 (usati) ad alta capacità (per ridurre l'impiego dei veicoli a maggior impatto ambientale euro 1 e euro 2)
- 2020: **27** veicoli euro 6 (nuovi) + 6 veicoli euro 3 (usati) ad alta capacità (per ridurre l'impiego dei veicoli a maggior impatto ambientale euro 1 e euro 2).

In particolare, di questi 27 veicoli acquistati nuovi due autobus urbani sono di tipo ibrido: Mercedes Citaro hybrid.

Da gennaio 2019 sono stati sospesi dalla circolazione tutti i veicoli con classe di emissione euro 0.

Nel 2021 l'attività di rinnovo del parco attualmente prevista consiste in 19 nuovi autobus euro6 a combustibile alternativo (metano) sia per impiego urbano che interurbano con parziale finanziamento pubblico in sostituzione di veicoli euro 1 ed euro 2.

7.4. *Risorsa idrica*

L'acqua prelevata dalla MOM viene utilizzata principalmente per usi industriali, quali lavaggio automezzi e parti meccaniche, officine meccaniche. Una quota minore è invece destinata ad uso civile.

Nel 2020, l'approvvigionamento idrico di MOM ammonta a circa 11.932 m3 di acqua; di questa, il 53% proviene da acquedotti pubblici mentre il 47% circa viene emunto da pozzo, modalità di prelievo che risulta meno impattante sugli ecosistemi e sulla biodiversità rispetto a quanto potrebbe generare invece un approvvigionamento da corpo idrico superficiale.

Il consumo dell'acqua è prevalentemente destinato alle attività industriali e autolavaggio mezzi e rispetto allo scorso anno, i consumi idrici risultano essere in diminuzione del 15% circa.

Nei depositi aziendali "strutturati" la quasi totalità delle acque reflue di processo, sono derivanti da:

- acque reflue industriali provenienti dall'impianto di depurazione a servizio del lavaggio dei mezzi adibiti al TPL;

- acque meteoriche derivanti dal dilavamento dei piazzali e sono normate dalle Autorizzazioni Uniche Ambientali. Lo scarico avviene prevalentemente in corpi idrici superficiali, mentre soltanto una piccola parte finisce in fognatura.

Oltre al monitoraggio della quantità di acqua scaricata nei depositi con AUA, MOM, come buona prassi aziendale, è costantemente impegnata nel controllo periodico della qualità dei propri scarichi, anche laddove l'autorizzazione ambientale non lo impone.

Anno 2020		
Prelievo totale di risorse idriche di terze parti per fonte di prelievo (in megalitri*):	Tutte le aree	Aree di stress idrico
Acque sotterranee	5,606	
Acqua da risorse idriche di terze parti	6,376	
Prelievo idrico totale	11,982	0

*1 megalitro = 1.000.000 di litri.

Lo scarico di acqua totale coincide all'acqua prelevata da MOM.

La rilevazione dell'acqua viene effettuata trimestralmente nei diversi siti, dal personale preposto, al fine di tenere sotto controllo eventuali perdite o consumi anomali e quindi intervenire prontamente per ridurre l'impatto ambientale.

7.5. Il trattamento dei rifiuti

La maggior parte dei rifiuti prodotti da MOM deriva dall'attività di manutenzione dei mezzi e dagli impianti di lavaggio. I rifiuti prodotti pertanto sono prevalentemente pericolosi in quanto contenenti idrocarburi e metalli pesanti.

I rifiuti pericolosi tendenzialmente, quando è possibile, vengono inviati al trattamento di recupero; solamente il rifiuto "soluzioni acquose di lavaggio" (CER 161001) viene smaltito presso impianto di trattamento e separazione - (D9 Trattamento fisico-chimico che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo dei procedimenti quali ad esempio: evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.) e quindi non è possibile recuperarlo neanche in parte se non subisce prima lo smaltimento sopra indicato.

I rifiuti non pericolosi vengono recuperati per la maggior parte, esclusi i fanghi delle fosse settiche che vengono smaltiti e per i quali non esistono, nelle vicinanze delle officine, impianti idonei al recupero.

Nel 2020 tra i rifiuti pericolosi sono compresi n. 16 veicoli fuori uso che subiscono il trattamento di recupero.

ANNO	KG. RIFIUTI PERICOLOSI		KG. RIFIUTI NON PERICOLOSI	
	TRATTAMENTO SMALTIMENTO	TRATTAMENTO RECUPERO	TRATTAMENTO SMALTIMENTO	TRATTAMENTO RECUPERO
2018	169.690	472.864	21.046	101.900

2019	188.090	288.325	13.117	88.509
2020	165.140	229.567	23.830	121.437

Mobilità di Marca ha deciso di organizzare, con metodologia predefinita, la gestione dei rifiuti affidando l'assistenza normativa ed organizzativa ad un consulente esperto in materia, sia di gestione e controllo, sia di riduzione e/o recupero.

Vengono verificate ed analizzate le autorizzazioni normative dei trasportatori e delle società che smaltiscono o recuperano i rifiuti inseriti nell'Albo Fornitori Aziendale, valutando la correttezza di tutta la filiera e dando preferenza all'effettivo recupero. Al fine di accorciare la filiera degli intermediari, si effettuano ricerche di mercato sulle società che smaltiscono o recuperano i rifiuti.

Vengono valutate le modalità di stoccaggio nei diversi siti produttivi istruendo il personale aziendale all'attenzione sul corretto smaltimento, alla verifica della documentazione ed al necessario controllo degli automezzi dei trasportatori di rifiuti e degli imballaggi utilizzati nelle operazioni.

Nel corso del 2020 non sono state comminate sanzioni rilevanti in tema ambientale.

8. Tabella dello standard GRI

(Nota: da completare al termine del lavoro)

<u>GRI Standard Title</u>	<u>GRI disclosure number</u>	<u>GRI Disclosure Title</u>	<u>Numero di pagina</u>	<u>Note</u>
GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione		
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		
	102-3	Luogo delle sedi principali		
	102-4	Paesi di operatività		
	102-5	Assetto proprietario e forma legale		
	102-6	Mercati serviti		
	102-7	Dimensione dell'organizzazione		
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori		
	102-9	Catena di fornitura		
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura		
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale		
	102-12	Iniziative verso l'esterno		
	102-13	Partecipazione ad associazioni		
GRI 102: General Disclosures 2016 - Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale		
GRI 102: General Disclosures 2016 - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		
GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance	102-18	Struttura di governo		
GRI 102: General Disclosures 2016 - Coinvolgimento degli stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva		
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder		
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse		
GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di reporting	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato		
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto.		
	102-47	Elenco degli aspetti materiali		
	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio		
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting		
	102-50	Periodo di rendicontazione.		
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente		

<u>GRI Standard Title</u>	<u>GRI disclosure number</u>	<u>GRI Disclosure Title</u>	<u>Numero di pagina</u>	<u>Note</u>
	102-52	Periodicità di rendicontazione		
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report		
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard		
	102-55	Tabella contenuti GRI		
	102-56	Attestazione esterna		
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale		
	103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti		
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione		
GRI 203: Impatti Economici indiretti 2016	203-1	Sviluppo ed impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità		
GRI 204: Pratiche di acquisto 2016	204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali		
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-1	Operazioni valutate per rischio di corruzione		
	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anti-corruzione		
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate		
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	206-1	Azioni legali per comportamenti anti-concorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione		
	302-4	Riduzione dei consumi energetici		
GRI 303: Acqua 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
	303-3	Prelievo idrico		
	303-4	Scarico di acqua		
	303-5	Consumo di acqua		
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)		
	305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)		
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra		

<u>GRI Standard Title</u>	<u>GRI disclosure number</u>	<u>GRI Disclosure Title</u>	<u>Numero di pagina</u>	<u>Note</u>
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento		
GRI 307: Conformità normativa ambientale 2016	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale		
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time		
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
	403-3	Servizi di medicina del lavoro		
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori		
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
	403-9	Infortuni sul lavoro		
	403-10	Malattie professionali		
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo		
GRI 406: Non-discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e		

<u>GRI Standard Title</u>	<u>GRI disclosure number</u>	<u>GRI Disclosure Title</u>	<u>Numero di pagina</u>	<u>Note</u>
		sviluppo		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali		
GRI 415: Politiche pubbliche 2016	415-1	Valore totale dei contributi politici		
GRI 416: Salute e Sicurezza del consumatore 2016	416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1	Obbligo di informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura		
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti		
GRI 419: Conformità normativa socio-economica 2016	419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico		

Relazione della società di revisione indipendente sul “bilancio di sostenibilità 2020”

Al Consiglio di Amministrazione di
Mobilità di Marca S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del bilancio di sostenibilità di Mobilità di Marca S.p.A. (di seguito anche “MOM” o la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori di Mobilità di Marca S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Mobilità di Marca S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria

per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Responsabilità economica" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di MOM S.p.A. ed abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità di Mobilità di Marca S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards* come descritto nel capitolo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Padova, 15 aprile 2021

BDO Italia S.p.A.


Stefano Bianchi
Socio